Verwaltung der Yokohama Now Platform

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

Verwaltung der Now Platform 4

Erste Schritte 9

Funktionsweise der Now Platform 11

Grundlegende Systemkonfiguration 15

Admin Center 431

Anwendungen verwalten 464

Mehrinstanzverwaltung 514

Abonnement-Management 518

Verwaltung von Now Support 557

Konfigurieren Sie die Kernfunktionen von 559

Benutzeradministration 562

Tabellen und Daten 678

Systemklon 887

Formulare, Felder und Listen 921

Verwaltung der Suche 1257

Zeitkonfiguration 1963

Währungsverwaltung 2055

Übersetzung und Lokalisierung 2091

Integrationen 2252

Benachrichtigungen 2287

Systemereignisse 2619

Statusmanagement 2639

Metriken 2644

Pflegen und überwachen Sie 2648

Instance Scan 2649

Überwachen Sie Systemereignisse und Dashboards für geplante Aufgaben 2684

Platform-Leistung 2692

Systemdiagnostik 2762

Upgrade 2769

Upgrade Center 2770

Upgrade-Management 2838

Zusätzliche Ressourcen für Now Platform-Produkte und -Lösungen 2917

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

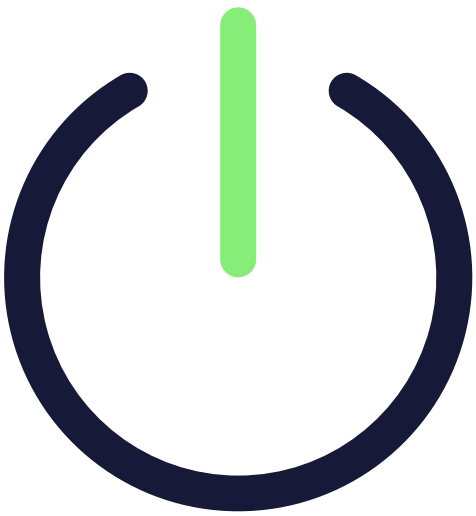
Verwaltung der Now Platform

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

Erste Schritte

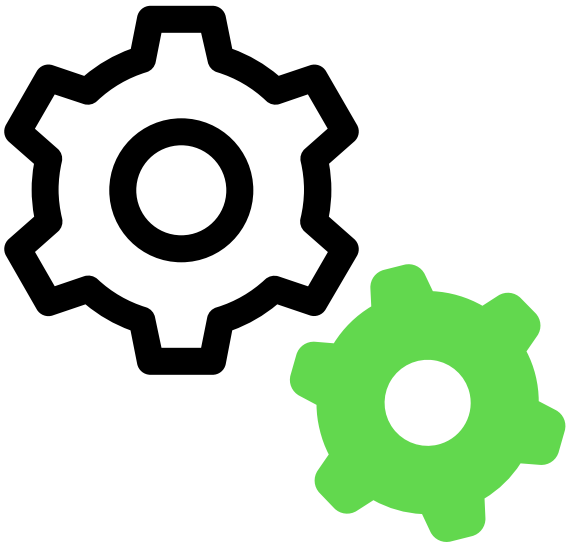
Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

Hier erfahren Sie mehr über die Now Platform



Erfahren Sie, wie Now Platform funktioniert.

Kernfunktionen der Now Platform konfigurieren



Konfigurieren Sie Einstellungen, die sich auf das globale Verhalten Now Platform von und das Verhalten von Now Platform -Anwendungen auswirken.

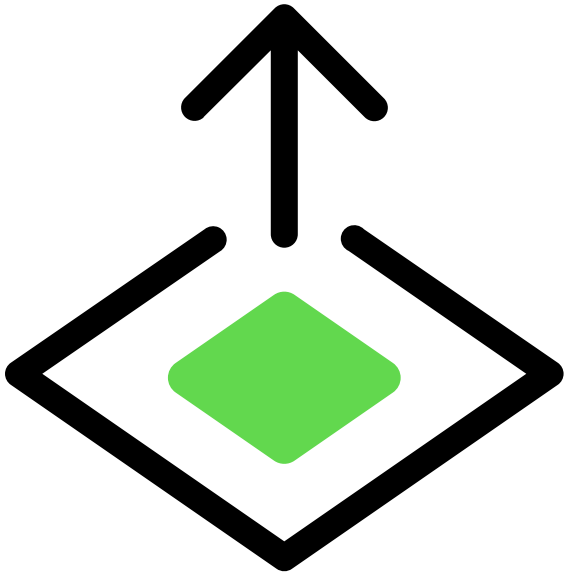
Automatische Übersetzung

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

Now Platform verwalten und überwachen

Identifizieren Sie Integritätsprobleme und Einstellungen, die Sie ändern müssen. Die Leistung Now Platform von durch Leistungsüberwachung und -diagnostik optimieren.

Führen Sie ein Upgrade auf die neueste Version durch



Planen und verwalten Sie Ihr Now Platform-Upgrade mithilfe von Upgrade Center. Überwachen Sie den Upgrade-Fortschritt, und zeigen Sie eine Zusammenfassung der Upgrade-Ergebnisse mit Upgradeüberwachungan.

Zusätzliche Ressourcen

Aktualisieren Sie Ihre Plattformadministrator-Experience auf die nächste Stufe

Automatische Übersetzung

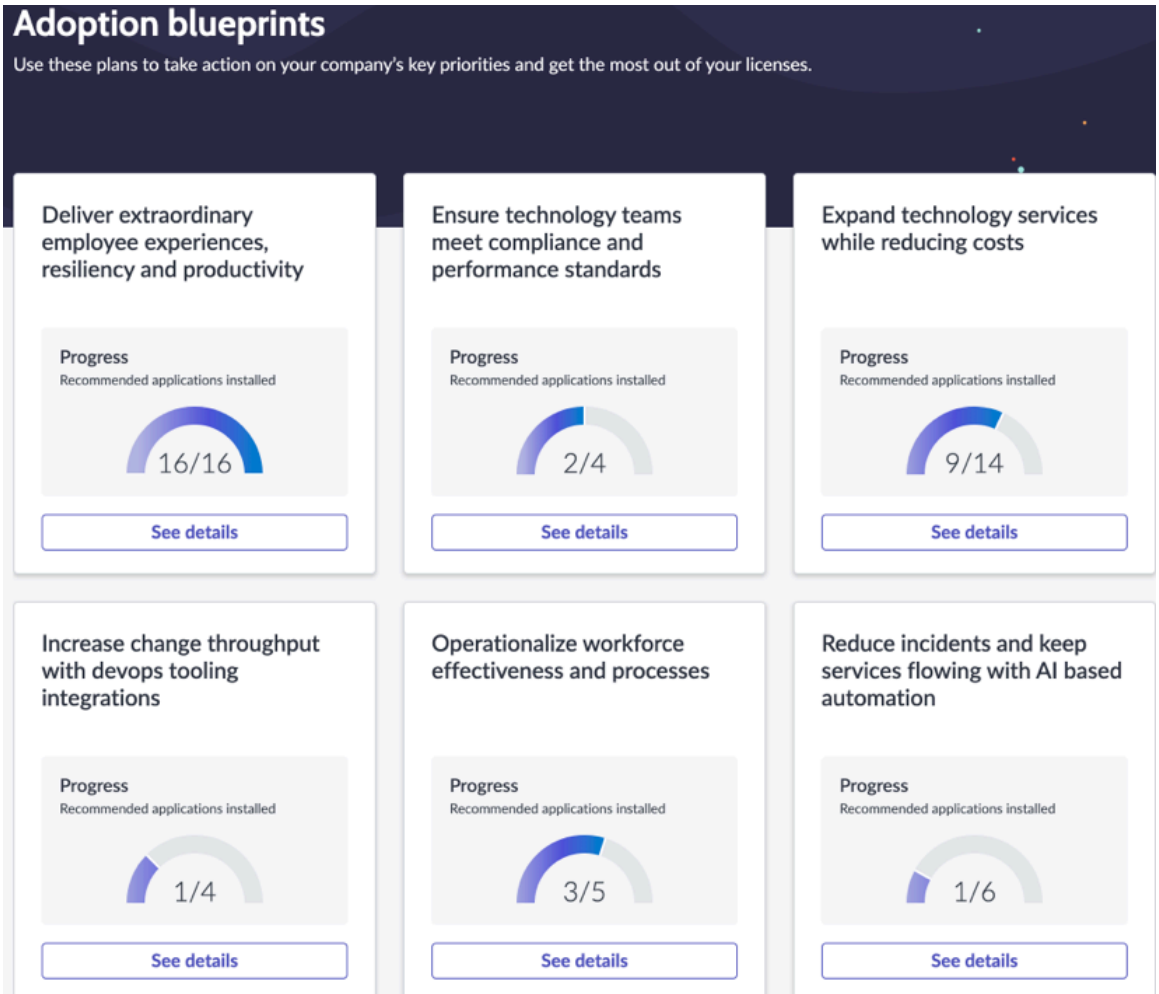
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hier erfahren Sie mehr über die Now Platform

Informieren Sie sich über die Now Platform und die folgenden wichtigen Anwendungen:

Admin Center

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

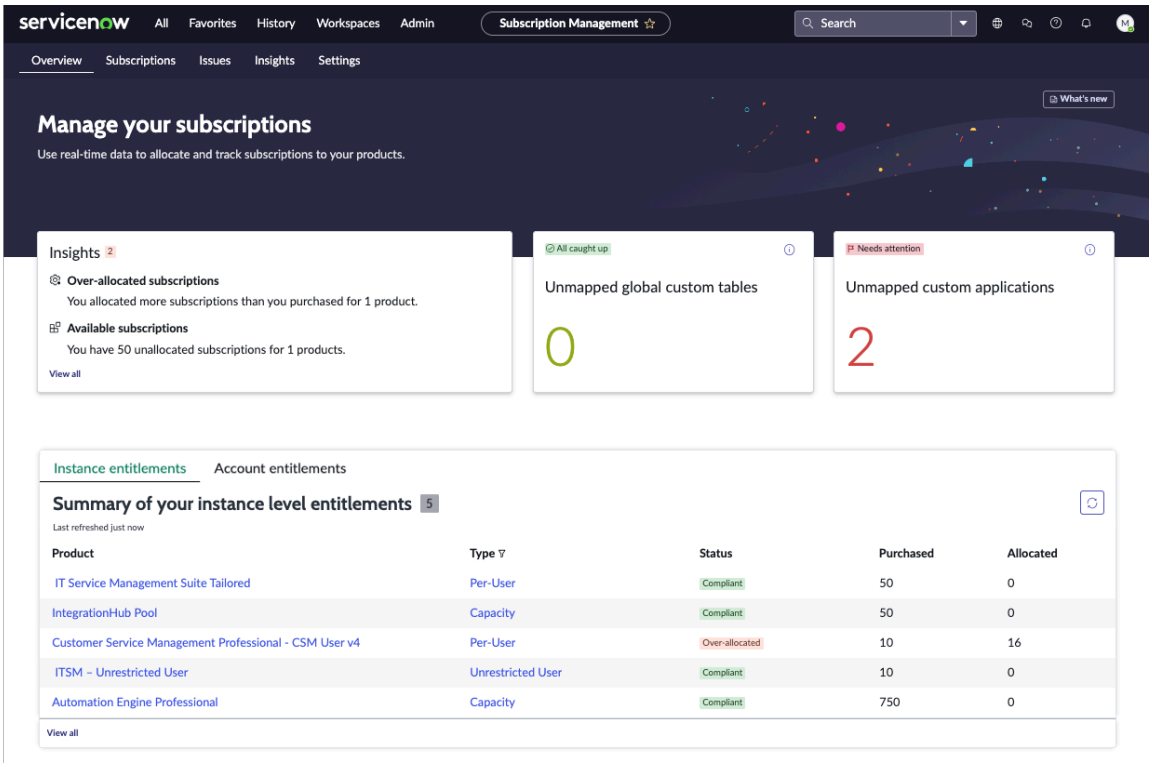


Abonnement-Management

Eine zentralisierte Verwaltungs-Experience, die Ihnen dabei hilft, Ihre Abonnements und Berechtigungen besser zu verstehen.

Automatische Übersetzung

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



Kernfunktionen der Now Platform konfigurieren

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

Benutzeradministration

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

Now Platform-Tabellen und -Daten

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

Suche verwalten

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

Zeitkonfiguration und Währungskonfiguration

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

Übersetzung und Lokalisierung

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

Integrationen

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

Notifications

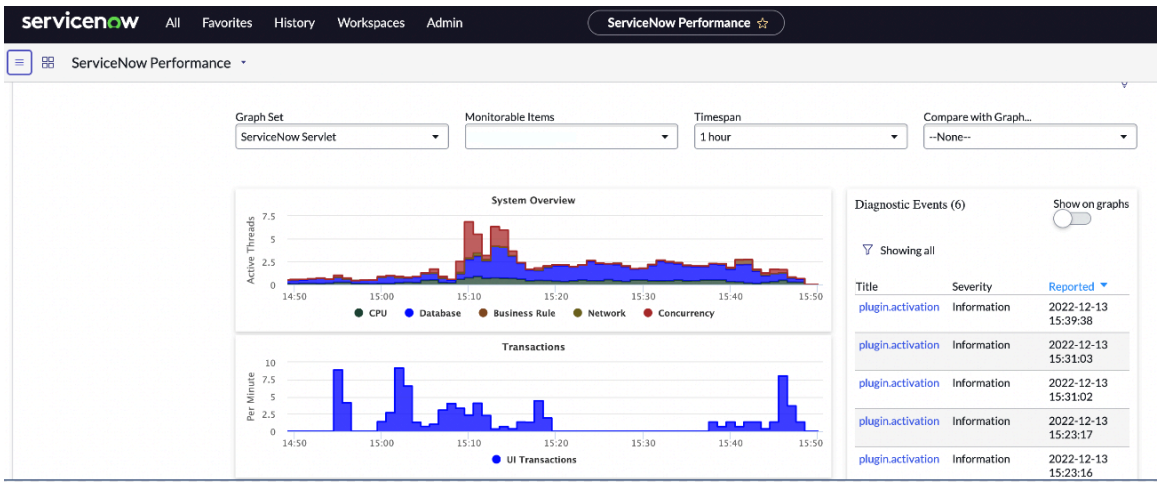
Verwenden Sie Benachrichtigungen, um System-E-Mails zu verwalten, Systembenachrichtigungen zu erstellen und zu konfigurieren, wie Ihr System auf eingehende E-Mails reagiert.

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

Service Level Management

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

Now Platform verwalten und überwachen



Instanz-Scan

Identifizieren Sie Integritätsprobleme und falsch konfigurierte Einstellungen der Now Platform.

Events

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

Leistung der Plattform

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

Now Platform-Upgrade planen und verwalten

Upgrade Center und Upgradeüberwachung

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

Anwendungen und Funktionen

- Kernkonfiguration
- Admin Center
- Subscription Management
- Benutzeradministration
- Tabellenadministration
- Datenmanagement

Automatische Übersetzung

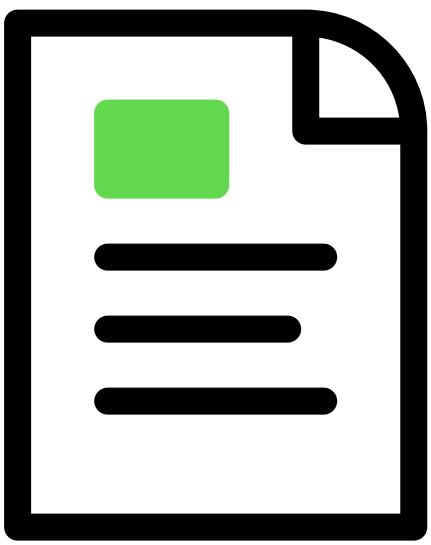
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

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

Erste Schritte mit Now Platform

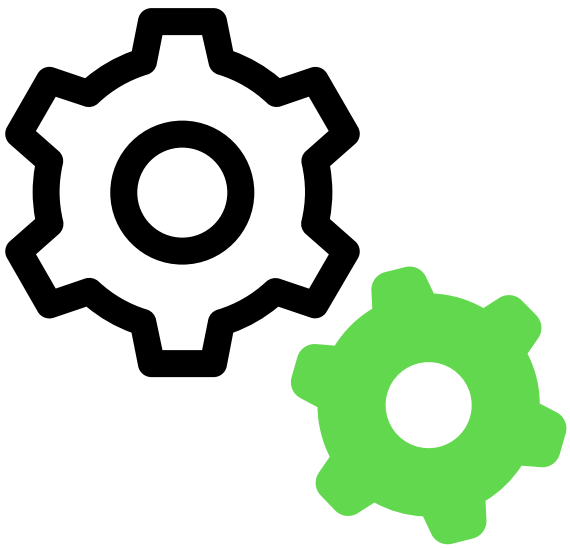
Now Platform ist die ausschließliche ServiceNow -Plattform. Es bietet eine Reihe von Optionen zur Verbesserung und Automatisierung Ihrer Geschäftsprozesse.

So funktioniert die Now Platform



Now Platform ist die Grundlage von ServiceNow. Sie ermöglicht den nahtlosen Datenfluss zwischen Anwendungen und vorhandenen Systemen.

Grundlegende Systemkonfiguration



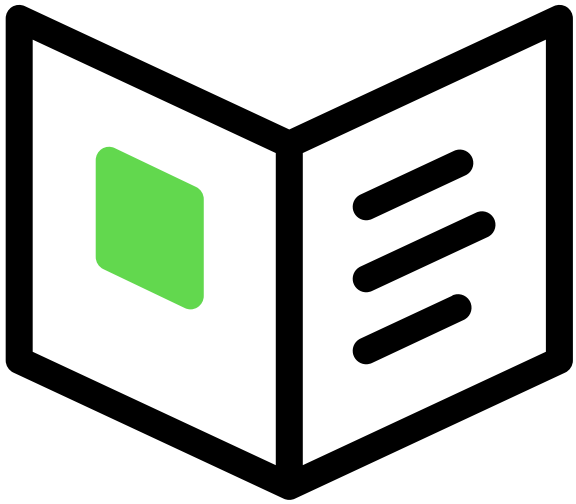
Passen Sie UI und Formulare an, erstellen Sie eine mobile Experience, und passen Sie andere Einstellungen in Anwendungen im gesamten Now Platform an.

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

Admin Center

Admin Center bietet einen zentralen Hub, um auf Plattformfähigkeiten zuzugreifen, neue Anwendungen zu entdecken und intelligente, umsetzbare Einblicke zu erhalten.

Abonnement-Management



Mit der Anwendung ServiceNow® Subscription Management können Sie verwalten, wie Ihre ServiceNow -Abonnements in Ihren Instanzen verwendet werden.

So funktioniert die Now Platform

Erfahren Sie, wie Now Platform die Lösungen bereitstellen kann, die Sie benötigen, um Ihr Geschäft zu verbessern und Risiken effektiv zu verwalten. Leistungsfähige Automatisierung, KI und eingebettete Analytics optimieren Ihre Workflow-Prozesse mit einer Vielzahl von Ressourcen, mit denen Sie schnell und einfach auf geschäftliche Änderungen reagieren können.

Grundlegende Systemkonfiguration

Passen Sie Ihre Anwenderoberfläche an Ihre Business Operations an, wobei Ihnen verschiedene Kernkonfigurationseinstellungen zur Verfügung stehen. Verwenden Sie Formularverwaltung, um die Darstellung von Formularen und Listen anzupassen. Stellen Sie eine maßgeschneiderte Anwenderoberfläche über die Konfiguration der Anwenderoberfläche bereit, und verbessern Sie die Navigations- und Such-Experience für Anwender mit Navigation und Anwenderoberfläche. Erweitern Sie Ihre Instanz und Ihre Anwendungen mit den Einstellungen für Lokalisierung und Zeit, und bleiben Sie mit der Unterstützung für Mobilgeräte unterwegs. Eine Vielzahl von Plugins erweitert die Plattform noch mehr und jedes kann an Ihre Bedürfnisse angepasst werden.

Admin Center

Entdecken Sie die Leistungsfähigkeit der verfügbaren Anwendungen und wie Sie sie implementieren können, um Ihr Geschäftsziel zu erreichen. Ihre Administratoren können schnell mit der Einrichtung von Apps, dem Laden anfänglicher Daten und dem Einrichten von Rollen, Gruppen und Anwendern beginnen. Über das Admin Center kann Ihr Team Benutzeroberflächen anpassen, Versionen, Anwendungen und Modulkonfigurationen aktualisieren, den Benutzerzugriff verwalten, die Systemleistung und UI-Richtlinien überwachen und vieles mehr.

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

Abonnement-Management

Verwalten Sie Ihre ServiceNow -Abonnements und deren Verwendung in Ihren Instanzen mit Abonnement-Management. Diese App hilft Ihnen, Abonnements zuzuweisen und zu überwachen sowie aktuelle Abonnements in Ihrer Instanz anzuzeigen. Durch die aktive Verwaltung von anwenderbasierten Abonnements und die Überwachung von Kapazitätsabonnements können Sie die Nutzung nachverfolgen und die Zuteilung effizient anpassen. Diese Management-App ist standardmäßig aktiviert und bedeutet, dass Sie Abonnementverlängerungen ohne zusätzliche Kosten planen können.

Funktionsweise der Now Platform

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

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

Sehen Sie sich das Video oben an, um eine Einführung in die -Architektur Now Platform zu erhalten.

Übersicht über ServiceNow Mobile-Apps

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

Übersicht

Now Platform ist eine äußerst vielseitige, skalierbare Cloud-Unternehmenslösung für IT, Betriebs- und Geschäftsmanagement sowie Prozessautomatisierung.

„Die einzige wahrheitsgemäße Quelle“ in Ihrem Unternehmen sind Ihre Daten, und ServiceNow speichert alle Ihre Daten auf einer einzigen, sicheren Plattform, die ein einheitliches Datenmodell für alle Vorgänge verwendet. Unternehmensanwendungen werden über dieses System bereitgestellt und lassen sich nahtlos miteinander und mit externen Services integrieren. Now Platform hilft Ihnen, Ihre Geschäftsanforderungen zu erfüllen, indem es die Effizienz und Produktivität einzelner Benutzer im gesamten Unternehmen steigert und Zeit und Geld spart.

Architektur

Now Platform bietet einfache Anpassungen, Live-Berichte und Überwachung sowie strengen Datenschutz, um Ihrem Unternehmen Geld zu sparen und die Produktivität zu steigern. Services auf Now Platform werden auf Mehrinstanzbasis bereitgestellt, anstatt eine Instanz mit mehreren Benutzern auszuführen. Administratoren können ihre Daten zwischen Geschäftsentitäten in einer Mehrinstanzarchitektur trennen und unterschiedliche Experiences pro Instanz anbieten, während sie alle zentral über die Plattform verwaltet werden. Umfassende Anpassungsmöglichkeiten sind in allen Ihren Instanzen verfügbar: Einfache Softwareinstallation, Datenimport und Erstellung von Workflows, Prozessen, Anwendungen oder UIs.

Administration

Das Now Platform Admin Center bietet Geschäftsadministratoren eine einfache Abonnementverwaltung, einen vollständigen Servicekatalog für Services und Produkte sowie vollständige Kontrolle über die Workflow-Prozessoptimierung. Die Lokalisierung ist in

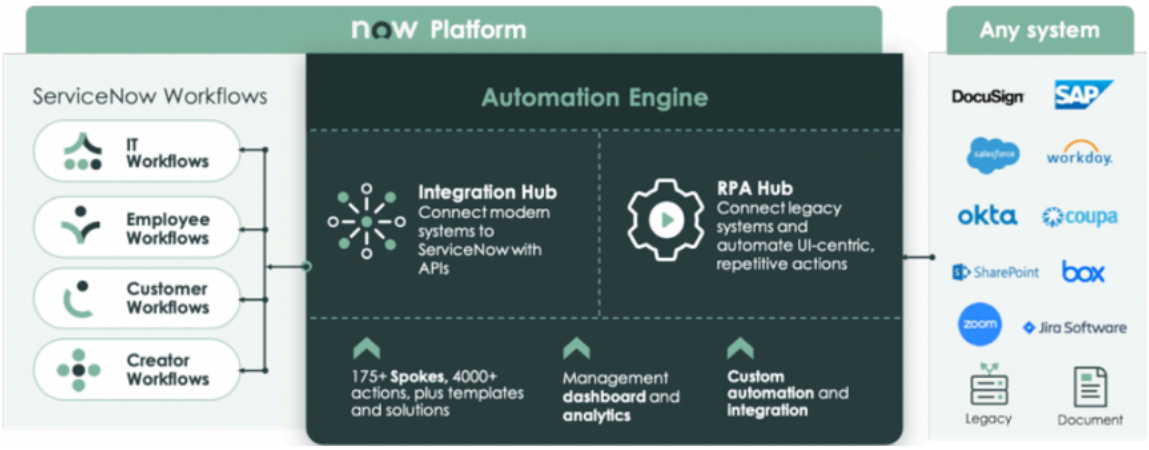
Automatische Übersetzung

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

mehr als einem Dutzend Sprachen und Währungen verfügbar. Interne Übersetzungsservices und Drittpartei-Übersetzungsdienste kümmern sich um die Kommunikation, den Virtual Agent-Chat, die Übersetzung von Benutzereingaben und vieles mehr. Analytics-Tools geben detailliertes Feedback zu Benutzeraktivität, Sicherheit und anderen wichtigen Aspekten Ihres digitalen Unternehmens.

Integration

Workflow Data Fabric ermöglicht Verbindungen zwischen Instanzen und externen Services auf Now Platform. Sowohl unidirektionale als auch bidirektionale Datenintegrationen sind zusammen mit E-Mail-basierten Verbindungen und verschiedenen anderen Methoden und Technologien über das System MID-Server der Plattform verfügbar. Verbindung und Automatisierung erfolgen an einem Ort, mit vollständiger Instanz- und Datenreplikation, Import und Export sowie vorgefertigten Prozessen für verschiedene Aufgaben und Drittanbieterservices.



Tools

ServiceNow bietet Abonnenten von Now Platform eine vollständige Reihe von Optionen. Vorgefertigte Tools und Vorlagen ermöglichen eine einfache und schnelle Einrichtung Ihrer Instanz von Anfang an sowie eine schnelle Erstellung von Schnittstellen und Anwendungen.

App Engine Studio

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

Flow Designer

Erstellen Sie Prozesse als digitale Workflows neu.

UI Builder

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

Integrations-Hub

Integrieren Sie ServiceNow nativ in externe Services oder Produkte.

Predictive Intelligence

Führen Sie eine intelligente Automatisierung von Workflows durch.

Virtual Agent

Erstellen Sie intelligente Chatbots, um die Probleme und Services von Anwendern anzusprechen.

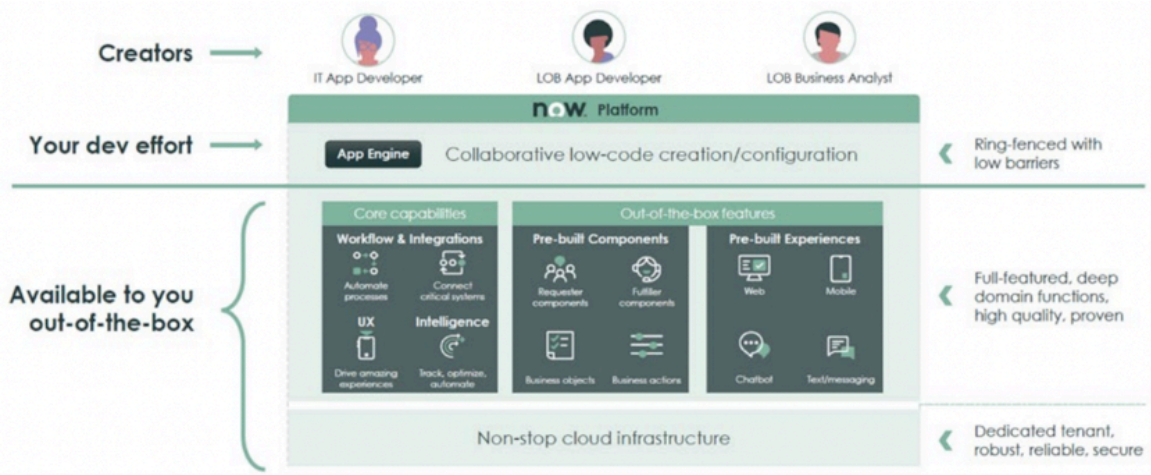
Leistungsanalysen

Workflow-Leistung analysieren und maximieren.

AI Search

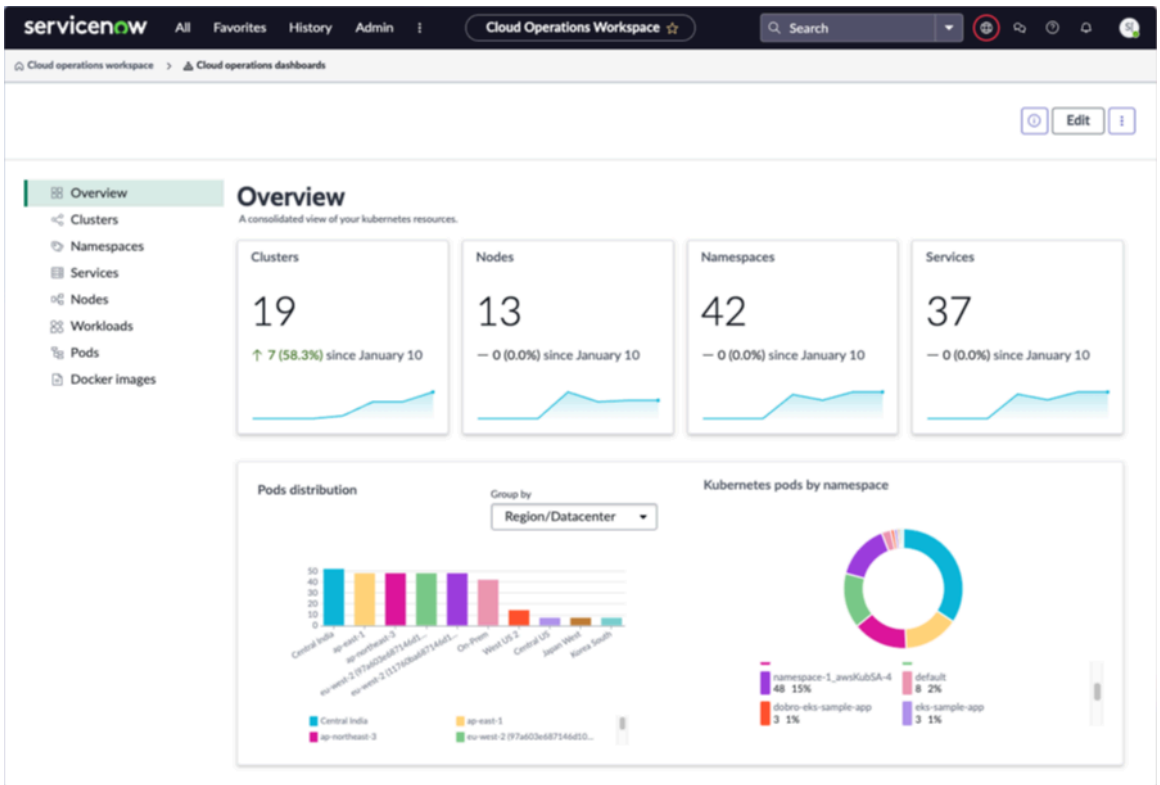
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Bieten Sie Anwendern eine Such-Experience auf Verbraucherniveau.



Platform Analytics

Verteilen und verbrauchen Sie Platform Analytics über Datenvisualisierungen und Dashboards mit optionalen Filtern. Erkunden Sie KPIs, und erhalten Sie Einblicke in wichtige Ereignisse in den Daten. Verwenden Sie Dashboards, um eine visuelle Story mit Platform Analytics -Daten zu erstellen, die Sie für mehrere Benutzer freigeben können. Verwenden Sie Datenvisualisierungen basierend auf Tabellen, Indikatoren oder anderen Daten in Dashboards im gesamten Analytics Center. Administratoren können User Experience Analytics nutzen, um Informationen zur Benutzerinteraktion mit mobilen Anwendungen und Webanwendungen zu erhalten, einschließlich Informationen zu Benutzeranzahl, -bindung und -verhalten. Process Mining hilft Ihnen, Möglichkeiten zu entdecken, um Ihr Unternehmen zu optimieren, Engpässe und Abweichungen in Workflows zu finden sowie Prozesse zu filtern und zu vergleichen.



Automatische Übersetzung

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

Mobil

Der Desktop-Zugriff auf Now Platform erfolgt über unsere mobilen Anwendungen. Now Mobile-App bietet Ihren Kunden und Anwendern eine Verbraucher-Experience für den Zugriff auf verfügbare Services, einschließlich Hilfeartikeln und Servicemitarbeitern oder Virtual Agents. ServiceNow Mobilerichtet sich an Service Provider in Ihrem Unternehmen und bietet Tools für die Planung und Bearbeitung von Aufgaben, Kommunikation, GPS und Karten, das Hochladen von Multimedia sowie Offline-Services. Die einfache No-Code-Konfiguration und die detaillierten Entwicklertools, einschließlich wiederverwendbarer Komponenten, Ansichten und einem robusten mobilen Publishing-System, geben Ihnen die nötigen Tools, um selbst mobile Apps zu erstellen.

Wissen

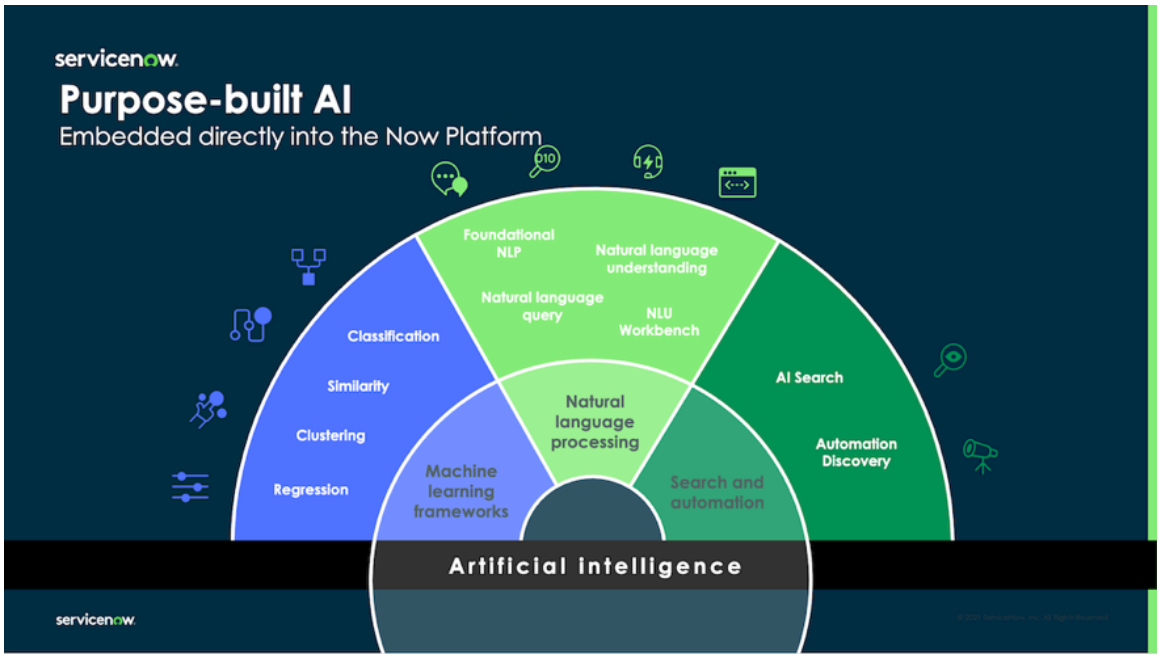
ServiceNow bietet nicht nur die Tools, die Sie für den Erfolg Ihres Unternehmens benötigen, sondern auch das Know-how, um alle Optionen der Plattform zu nutzen. Detaillierte Knowledge Base-Artikel ermöglichen es Anwendern und Service Desk-Mitarbeitern, die benötigten Informationen zu erhalten, spezielle Aufgaben oder Prozesse zu bearbeiten, Probleme zu beheben oder andere Hilfe zu finden. Mit dem System Wissensmanagement können Sie auf einfache Weise Informationen innerhalb Ihrer Organisation erstellen, speichern und freigeben, die Nutzung überwachen und Feedback (einschließlich vollständiger Analysen) sammeln, um Ihre Knowledge Base zu verbessern.

Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management .

Künstliche Intelligenz

KI ist bei Now Platform mit Intelligent ExperiencesStandard. Diese speziell entwickelte KI interpretiert Anwenderanfragen und -nachrichten, unterstützt Service Desk-Mitarbeiter bei der Aufgabenverwaltung und Serviceverantwortliche bei der Aufsicht und dem Wissensmanagement. Sie können die KI anpassen, um Instanzanforderungen für Natural Language Understanding oder Datenbankabfragen, die Datenextraktion aus Dokumenten und die Vorhersage zukünftiger Datentrends zu erfüllen. KI-Suche ist Teil des Standardpakets der Now Platform und ermöglicht das einfache Filtern von Informationen nach Benutzeranforderungen. Anwenderdefinierte Virtual Agent -Hilfe ist rund um die Uhr verfügbar. Vollständige KI-basierte Analysen liefern Ihnen detaillierte Daten zum Lebenszyklus von Workflows und Prozessen in Ihrem Unternehmen.

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



Grundlegende Systemkonfiguration

Die grundlegende Systemkonfiguration umfasst Änderungen, die an der Plattform sowie an unterstützenden Anwendungen vorgenommen werden. Diese Änderungen können sich auf globale Einstellungen sowie auf Einstellungen für bestimmte Anwendungen auswirken.

Erfahren Sie mehr über diese Now Platform grundlegenden Systemkomponenten und -einstellungen:

- ServiceNow-Plugins
- Suchen Sie mit einer Anwendung installierte Komponenten
- Verfügbare Systemeigenschaften
- Größenbeschränkungen für Abfrageverknüpfung und Komplexität
- Web-Proxy

ServiceNow-Plugins

Plugins sind Softwarekomponenten, die Funktionen und Funktionalitäten innerhalb einer Instanz ServiceNow bereitstellen.

Video zu Plugins und Anwendungen, etwa zwei Minuten lang.

Unterschiede zwischen Plugins und Anwendungen

Plugins und Anwendungen sind separate Komponenten im Now Platform.

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

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

Plugins werden aktiviert

Alle Plugins werden von ServiceNowbereitgestellt, einige Plugins werden jedoch anders aktiviert.

- Eine Reihe von Plugins ist standardmäßig in Ihrer Instanz von aktiviert. Abhängig von Ihren Geschäftsanforderungen können Sie zusätzliche Plugins in Ihrer Instanz von aktivieren. Details finden Sie unter Plugins aktivieren.
- Andere Plugins müssen durch Mitarbeiter von ServiceNow aktiviert werden. Um die Aktivierung anzufordern, führen Sie die Schritte in Plugins anfordernaus.

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

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

Nachdem ein Plugin aktiviert wurde, können Sie es nicht deaktivieren oder deaktivieren. Sie sollten die spezifischen Funktionen und Funktionalitäten, die installiert werden, wenn Sie

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

das Plugin aktivieren, in einer Instanz außerhalb der Produktion gründlich testen, bevor Sie sie in einer Produktionsinstanz verwenden. Siehe ServiceNow-Plugin deinstallieren [KB0716414] .

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

Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn der Vorgang „Tabelle ändern“ oder „Tabelle erstellen“ fehlschlägt, wenn Sie ein Plugin aktivieren oder aktualisieren. Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um Hilfe bei der Verarbeitung übersprungener Tabellen zu erhalten.

Persönliche Entwicklerinstanzen

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

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

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

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Plugins aktivieren

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Aktivieren Sie ein Plugin in einer persönlichen Entwicklerinstanz

Sie können ein Plugin in Ihrer persönlichen Entwicklerinstanz testen, bevor Sie es in einer Produktionsinstanz starten.

Vorbereitungen

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

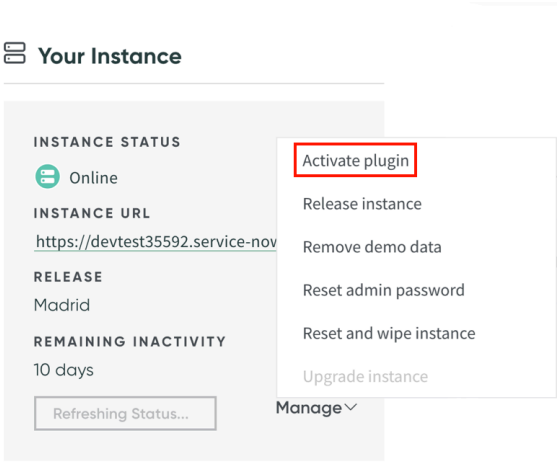
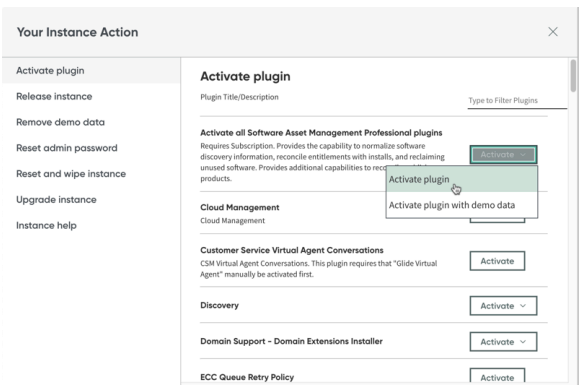
Hinweis:
Einige Plugins sind nicht für die Aktivierung auf PDIs verfügbar.

Prozedur

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

Aktivierungsmethode	Verfahren
Seite „Alle Anwendungen“.	Navigieren Sie in Ihrem PDI zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**. Suchen Sie das Plugin, und aktivieren Sie es dann. Weitere Informationen zur Verwendung der Seite „Alle Anwendungen“ finden Sie unter Plugins aktivieren.
Developer Site	**a.** Melden Sie sich bei *ServiceNow® Developer Site* an. **b.** Wechseln Sie auf der -Homepage zum Widget „Instanzverwaltung“, und wählen Sie **Verwalten** > **Aktivieren Sie das Plugin**. Das Widget „Instanzverwaltung“ trägt den Titel **Ihre Instanz**. Sie enthält Informationen wie den Status, die URL und die Release-Version Ihres PDI.

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

Aktivierungsmethode	Verfahren
	 **c.** Suchen Sie im Fenster das zu aktivierende Plugin. **d.** Wählen Sie neben der Plugin-Liste **Aktivieren**aus. Falls verfügbar, können Sie auswählen, ob Sie nur das Plugin aktivieren oder Demodaten einbeziehen möchten. 

Plugins anfordern

Wenn ein Plugin nicht auf der Seite „Alle Anwendungen“ angezeigt wird, können Sie es nicht selbst aktivieren. Fordern Sie die Aktivierung des Plugins durch ServiceNow-Mitarbeiter an.

Vorbereitungen

Hinweis:

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

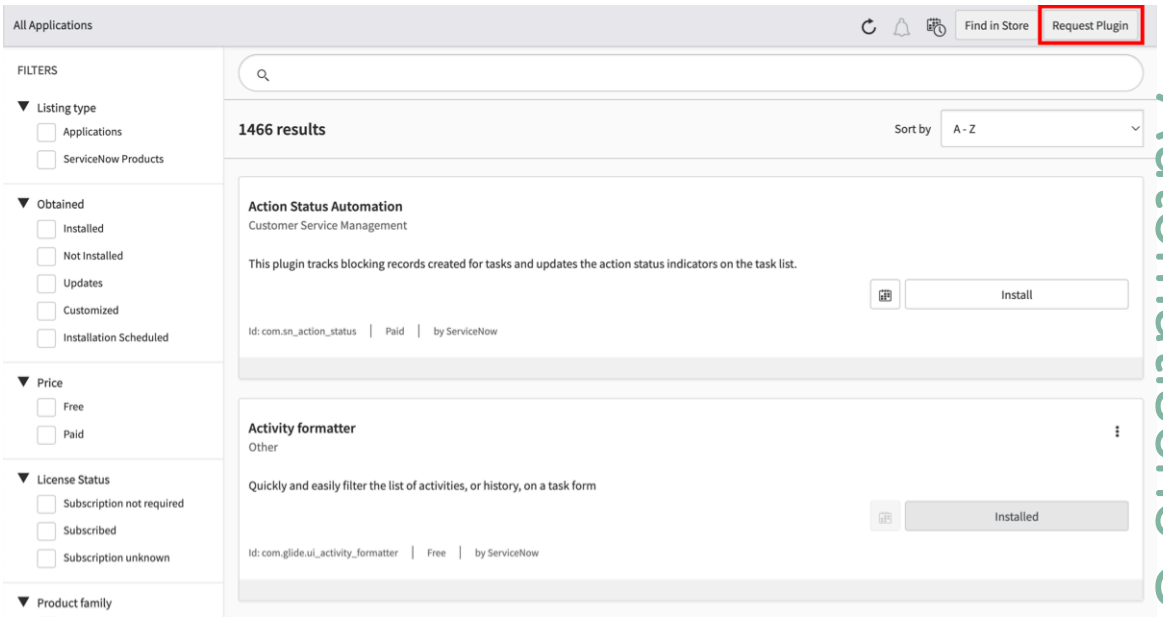
Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

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

- Greifen Sie auf den Now Support Servicekatalog in Now Supportzu. Öffnen Sie die Seite „Plugin aktivieren“ über den folgenden Link: Plugin aktivieren .
- Greifen Sie auf den -Servicekatalog Now Support über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz von zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Prozedur

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



3. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** für Now Supportdie folgenden Informationen an.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

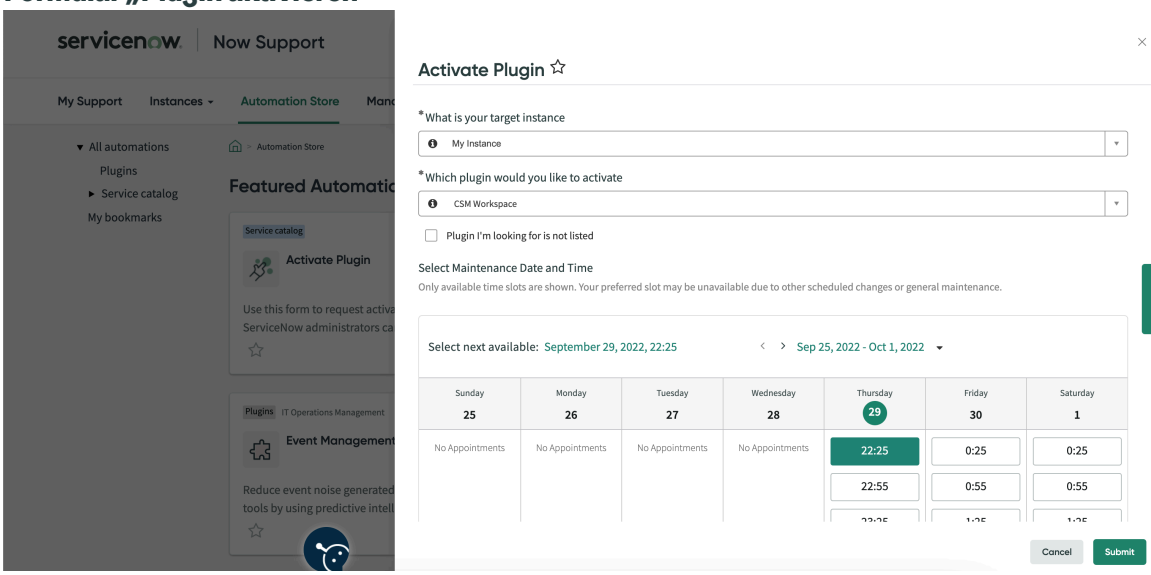
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise die folgende Anforderung zum Aktivieren des Plugins „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“.

Formular „Plugin aktivieren“



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

Liste der Plugins (Yokohama)

Liste aller Plugins, die Sie mit der Administratorrolle aktivieren können.

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

- Schritte zum Aktivieren eines Plugins selbst finden Sie unter Plugins aktivieren.
- Schritte zum Anfordern eines Plugins, das Sie nicht selbst aktivieren können, finden Sie unter Plugin anfordern.
- Schritte zum Installieren einer Anwendung ServiceNow Store finden Sie unter Installieren Sie a ServiceNow Store Anwendung.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Eine Liste aller neuen und geänderten Plugins für diese Version finden Sie unter Änderungen an Plugins im Yokohama Release .

Neue Plugins in Yokohama

In dieser Tabelle sind alle Plugins und ServiceNow Store -Anwendungen aufgelistet, die in Yokohamaeingeführt wurden. Sie können diese Plugins oder Anwendungen aktivieren oder installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Erweiterte Terminbuchung [com.snc.advanced_appointment_booking]	Ermöglicht Kunden und Kundenservice-Mitarbeitern, erweiterte Funktionen wie die Empfehlung für Terminfenster zu nutzen.	Inaktiv	falsch	• Terminbuchung [com.snc.appointment_booking] • Engine für Ressourcenabgleich [com.snc.matching_rule]
Effizienz der Mitarbeiter [com.snc.agent_effort]	Ermöglicht Organisationen, die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern zu definieren und zu nutzen.	Inaktiv	falsch	
KI-Suche nach Benachrichtigungen [com.glide.notification.ais]	Installiert die KI-Suche für Benachrichtigungen	Inaktiv	falsch	• KI-Suche [com.glide.ais] • Indexquelle für KI-Suche [com.glide.ais.index_sources]
Unternehmensportal [com.snc.b2b_portal] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Suchen Sie nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem, oder fordern Sie Unterstützung von einem Kundenservice-Mitarbeiter an.	Inaktiv	wahr	
Pflegeteamvorgänge für Biomed [sn_cto_bimed] (Verfügbar in der ServiceNow Store)	Enthält die Falltypen zum Melden und Erfüllen biometrischer Probleme.	Inaktiv	falsch	Healthcare Operations Core [com.sn_hco]
Pflegeteamvorgänge für das Gesundheitswesen IT [sn_cto_hzit] (Verfügbar in der ServiceNow Store)	Enthält die Falltypen zum Melden und Erfüllen von IT-Problemen im Gesundheitswesen.	Inaktiv	falsch	Healthcare Operations Core [com.sn_hco]

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Portal für Pflegeteams [sn_cto_sp] (Verfügbar in der ServiceNow Store)	Bietet eine reaktionsfähige Portal-Experience, die von medizinischen Fachkräften in den Krankenhäusern verwendet werden kann, um Probleme für Support-Abteilungen zu melden und nachzuverfolgen.	Inaktiv	falsch	Healthcare Operations Core [com.sn_hco]
Change Management – Standard-Change-Flows [com.snc.change_management.standard_change_flows]	Stellt Flows zur Verwendung mit Standard Change Templates bereit.	Inaktiv	falsch	• Flow Designer – Installationsprogramm [com.glide.hub] • Change-Management – Standard-Change-Katalog [com.snc.change_management.star
E-Mail-Interaktion für CSM [com.sn_eaai_csm]	E-Mail als Interaktion für CSM.	Aktiv	wahr	• com.sn_customservice • com.glide.messaging.awa • sn_eaai_core • sn_cwf_workspc • sn_cs_nb_action
Anmeldeinformations-Core [sn_cred] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Speichert Anmeldeinformationen für Anwenderleistungen (Abzeichen). Eine der Quellen für diese Daten ist Credly Spoke.	Inaktiv	falsch	
Credly-Spoke [sn.credly.spoke] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Integration zum Abrufen von Anmeldeinformationsdaten von Credly.	Aktiv	falsch	
Daten-Snapshots [com.snc.pa.mlb]	Platform Analytics-Funktion, mit der Sie Verlaufsdaten erfassen und verwalten können. Erstellt regelmäßig Snapshots der Daten aus einer ausgewählten Plattformtabelle oder Datenbankansicht und speichert sie in einer Snapshot-Tabelle für historische Trendanalysen	Inaktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	mithilfe von Performance Analytics-Indikatoren.			
Digital Experience Score [sn_dex_score] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Unternehmen, die allgemeine digitale Experience der Mitarbeiter effektiv zu messen und zu verbessern.	Inaktiv	falsch	• sn_dex • sn_dex_feedback_sur • com.itom.jutils
Field Encryption Enterprise [com.glide.field.encryption.enterprise]	Nutzt das Key Management Framework (KMF), um Ihnen das Anpassen und Verwalten der Verschlüsselung und Entschlüsselung von Feldern und Anhängen in Ihrer Instanz zu ermöglichen.	Inaktiv	falsch	Feldverschlüsselungs-Starter [com.glide.field.encryption.starter]
Feldverschlüsselungs-Starter [com.glide.field.encryption.starter]	Feldverschlüsselungs-Starter	Inaktiv	falsch	
Effizienz von Außendienstmitarbeitern [com.snc.fsm_agent_effort]	Erweitert die Fähigkeiten von Außendienst-Management durch Integration von Metriken zur Mitarbeitereffizienz. Mit diesem Plugin können Außendienstorganisationen die Effizienz von Außendienstmitarbeitern definieren und nutzen, um die Arbeitszeit für Aufgaben genauer zu schätzen.	Inaktiv	wahr	• Effizienz der Mitarbeiter [com.snc.agent_effort] • Außendienst-Management [com.snc.work_management]
Außendienst-Fragebogen mit intelligenten Bewertungen [com.snc.fsm_mart_asmt_questionnaire] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Integriert intelligente Bewertung mit Außendienst-Management (FSM) durch Bereitstellung neuer, auf FSM zugeschnittener Fragebogen. Sie ermöglicht die Verwendung der intelligenten Bewertung im Außendienst.	Inaktiv	wahr	• Außendienst-Fragebogen • Smart Assessment Core • Intelligente Bewertung für Mobile
Abhängigkeit von Außendienstaufgaben [com.snc.fsm_task_dependency]	Ermöglicht das Definieren von Abhängigkeitsbeziehungen	Inaktiv	falsch	Außendienst-Management [com.snc.work_management]

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zwischen Arbeitsaufträgen.			
Prognose-Planungsanalyse [sn_grc_forecast] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht die Erstellung mehrerer Analysepfade zur Modellierung zukünftiger Szenarien und zur Anpassung bestimmter Variablen, um potenzielle Changes zu bewerten.	Inaktiv	falsch	
GRC Common Generative AI [sn_grc_genai] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält allgemeine generative KI-Funktionen, die für alle GRC-Produktlinien verwendet werden können	Inaktiv	falsch	
Healthcare Operations Core [sn_hco] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet medizinischen Fachkräften eine einheitliche Oberfläche, um Probleme im Zusammenhang mit ihrem täglichen Betrieb zu melden und nachzuverfolgen.	Inaktiv	wahr	
HR-Mehrinstanz-Integrationsbasis [sn_hr_mii_base] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält allgemeine Konfigurationen und Funktionen für die Aktivierung mehrerer Instanzen von HRSD in Ihrer Instanz.	Inaktiv	falsch	
HR Multi Instance Integration for Consumer [sn_hr_mii_consumer] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält Konfigurationen und Funktionen für die Verbraucher-Experience von HR-Services in einer Umgebung mit mehreren Instanzen der HR-Serviceerfüllung.	Inaktiv	falsch	
HR-Mehrinstanzintegration für Anbieter [sn_hr_mii_provider] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält Konfigurationen und Funktionen für die Service Provider-Experience in einer HR-Service-Erfüllungsumgebung mit mehreren Instanzen.	Inaktiv	falsch	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Industrial Core [sn_ot_core] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Dient als zentralisierte Lösung für OT-spezifische Dienstprogramme und Datenmodelländerungen.	Aktiv	falsch	• CMDB CI-Klassenmodelle [com.sn_cmdb_ci_class] • Anlagenmodell nach ISA [com.sn_isa_model] • Industrial Workspace Common [com.sn_mfg_common]
Erweiterte ITSM-Sicherheitsfunktionen [com.snc.itsm.enhanced_security]	Lädt neue erweiterte Sicherheitsfunktionen für Anwendungen, die Teil der ITSM-Suite sind. Lesen Sie die Versionshinweise und die Dokumentation, um die vollen Auswirkungen dieses Plugins zu verstehen.	Inaktiv	falsch	
Now Assist für IRM [sn_irm_gen_ai] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Funktionen der generativen KI für IRM bereit, basierend auf Now Assist.	Inaktiv	falsch	
Now Assist für Process Mining [com.sn_now_assist_promin]	Aktiviert die Now Assist-Funktion in Process Mining.	Inaktiv	falsch	
Now Assist für Software Asset Management [sn_now_assist_sam] (Verfügbar in ServiceNow Store)	GenAI-Funktionen für SAM.	Inaktiv	falsch	
Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD) [sn_wsd_gen_ai] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verbessert Ihre Workplace Services-Experience mit generativen KI-Fähigkeiten.	Aktiv	falsch	sn_genai_platform
Konfiguration von Now Assist in Virtual Agent [com.snc.nowassist_va_config] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Metadaten-Datensätze für Now Assist in Virtual Agent.	Inaktiv	falsch	• sn_nowassist_va • sn_now_assist_cr
Aktionen nach der Bewertung für intelligente Bewertungen [sn_mart_imp_auto]	Von Geschäftskunden definierbare Regeln basierend auf Bewertungsantworten	Inaktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	oder Bewertungsdaten, auf deren Grundlage Auswirkungen/Aktionen ausgelöst werden können.			
Release Management V2 Common [com.snc.release_management_v2_common]	Fügt Entitäten wie Feature [rm_feature], Release [rm_release], Aufgabe [rm_task] und andere Regeln hinzu, die sich auf diese Entitäten beziehen	Inaktiv	wahr	com.snc.planned_task_v2
Response Automation [sn_mart_resp_auto] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht das Einrichten von Standardantworten für Fragen, damit Beurteiler Bewertungen schneller abschließen können	Inaktiv	falsch	
Retail Task Management Core [sn_rtmc] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Optimieren Sie die Planung, Organisation und Zuweisung von Aufgaben an Mitarbeiter in Ihrer Einzelhandelsumgebung.	Inaktiv	falsch	• com.sn_retail_core • com.sn_multi_case_creation
Wiederverwendbares Impact Framework [sn_impact_fwk] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Framework, das die Erstellung eines anwendungsspezifischen Wrappers für Workflow-Aktionen unterstützt.	Inaktiv	falsch	
Risikobewertungsrechner [sn_risk_score_calculator] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt ein Framework für die Berechnung der Risikopunktzahl und die Punktzahlspeichertabelle bereit.	Inaktiv	falsch	
Service Graph Connector für NOKIA Altiplano [sn_tsom_altiplano_connector] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Lässt sich in das Netzwerkmanagementsystem (NMS) des Typs „Nokia NSP“ integrieren.	Inaktiv	wahr	sn_tsom_core
Service Observability [com.service_observability_app] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Betriebsteams, Incidents in einem komplexen und verteilten Produktionssystem effektiv zu selektieren und zu verwalten, indem Telemetrie- und Plattformeinblicke aus mehreren Observability-Tools in einem zusammenhängenden und	Inaktiv	falsch	Service Reliability Management

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zentralisierten Workflow kombiniert werden.			
Smart Assessment Mobile [com.snc.mart_assessment_mobile] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet allgemeine Funktionen für intelligente Bewertung. Sie umfasst gemeinsam genutzte mobile Funktionen, die in verschiedenen Smart Assessment-Anwendungen verwendet werden können.	Inaktiv	wahr	Außendienst-Fragebogen Intelligente Bewertung Core
Punktzahlvergabe für intelligente Bewertung [sn_mart_scoring] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Aktiviert die Bewertung für intelligente Bewertungen.	Inaktiv	falsch	
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für Personaloptimierung für CSM [sn_csm_wfo_workspa] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verwaltet konfigurierbare Arbeitsbereichskonfigurationen für WFO-Module.	Aktiv	wahr	• com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_service • sn_wfo_cfg_ws • sn_wfo_work_sched • sn_uib_agent_sp • sn_shift_planning • sn_coach_lrn • sn_agent_forecast • sn_channel_mgmt • sn_team_perf • sn_coaching • sn_wfo_outlook
SuccessFactors Lernen-Spoke [sn.successfactorslrn.spk] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Aktionen bereit, die ein Prozessanalyst beim Entwerfen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie SuccessFactors Learning automatisieren.	Inaktiv	falsch	
Synthetic Monitoring [com.snc.uib.sow_Synthetics] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Unternehmen, die Leistung und Verfügbarkeit kritischer Services proaktiv	Inaktiv	falsch	• Agent Client Collector – Framework

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zu verwalten und zu verbessern.			(ACC-F) Ereignismanagement • Service Mapping Core Event Management
Telecom-Discovery-Muster [sn_tsom_patterns] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Definiert Discovery-Muster, die speziell für die Telekommunikation erstellt wurden, um eine umfassende Erkennung der Netzwerkelemente durchzuführen.	Inaktiv	wahr	sn_tsom_core
Zero Trust – Kontinuierliche Authentifizierung [com.snc.zero_trust_continuous_authentication]	Ermöglicht Sicherheitsadministratoren das Definieren von Sicherheitsrichtlinien, die eine Step-up-Authentifizierung oder erneute Authentifizierung innerhalb einer angemeldeten Sitzung erfordern, basierend auf den Daten, auf die der Benutzer zugreift, und den von ihm ausgeführten Aktivitäten.	Inaktiv	falsch	

Vorhandene Plugins

Diese Tabelle listet alle Plugins auf, die Sie mit der Administratorrolle aktivieren können.

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Erweiterte Projektsicherheit [com.snc.project_advanced_security] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Projektmanagern, die Sicherheit zu erhöhen, indem Zugriffssteuerungen und Vertraulichkeitseinstellungen aktiviert werden, wodurch der Benutzerzugriff auf vertrauliche Projekte selektiv eingeschränkt wird.	Inaktiv	falsch	
Tableau-Spoke [com.sn.tableau.spoke] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Aktionen zum Anzeigen und Analysieren aussagekräftiger Nutzungsdaten für Tableau Cloud-	Inaktiv	falsch	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Softwareabonnements bereit, damit Sie veraltete Lizenzen zurückfordern können.			
Enterprise Modeling and Visualization [com.snc.apm_modelling_tool] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Diagrammerstellungs- und Modellierungsfunktionen. Sie ermöglicht Enterprise Architects, den zukünftigen Status ihrer IT-Geschäftsanwendungen zu modellieren, um die Auswirkungen der vorgeschlagenen Änderungen an Geschäftsanwendungen zu bewerten, verschiedene Szenarien zu bewerten und potenzielle Risiken zu identifizieren, bevor Anwendungsstrategien implementiert werden.	Inaktiv	wahr	
APM Modeling Tool Common [com.snc.apm_modelling_tool_common] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt ein Basisdatenmodell sowie APIs und UI-Seiten für Modellierungstools bereit.	Inaktiv	falsch	Enterprise Modeling and Visualization [com.snc.apm_modelling_tool]
Arbeitstypen für Außendienst [com.snc.fsm_work_types] (Neu in Xanadu)	Ermöglicht Kunden, je nach Bedarf verschiedene Arbeitskonfigurationen für Außendienst-Workflows für einen Geschäftsbereich oder eine Abteilung einzurichten.	Inaktiv	wahr	Außendienst-Management [com.snc.work_management]
ITSM Notifications Redirection [com.snc.itsm.notifications_redirection] (Neu in Xanadu)	Bietet Funktionen zur Benachrichtigungsumleitung in SOW und der UI16 basierend auf der Anwenderrolle für Incident-, Problem-, Change- und Anforderungsdatensätze.	Aktiv	falsch	
Problem – Modelle [com.snc.problem.problem_models] (Neu in Xanadu)	Führt Unterstützung für Problem- und Problemaufgabenmodelle ein, sodass verschiedene Modelle mithilfe des	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Modellreferenzfelds definiert werden können.			
ITSM Analytics [com.snc.sn_itsm_analytics] (Neu in Xanadu)	Das Inhaltspaket „ITSM Dashboards“ stellt mehrere Platform Analytics-Lösungen bereit, die vorkonfigurierte Dashboards enthalten.	Aktiv	wahr	Erfolgs-Dashboard
SPM Agile Common [com.snc.spm_agile_common] (Neu in Xanadu)	Das Plugin „SPM Agile Common“ fügt Agile-Entitäten wie Story [rm_story], Story-Abhängigkeiten [m2m_story_dependencies], Scrum-Aufgabe [rm_scrum_task] und andere mit Story verbundene Regeln [rm_story] hinzu.	Aktiv	falsch	com.snc.sdlc.ranking, com.snc.release_management_v2
sn-apm-diagram-builder [com.sn_apm_diagram_builder] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Komponente für Unternehmensmodellierung und -visualisierung [com.snc.apm_modelling_tool].	Inaktiv	falsch	Enterprise Modeling and Visualization [com.snc.apm_modelling_tool]
Scope 3 Emissions Management [com.sn_esg_scope3] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Das Scope 3-Dashboard hilft Ihnen, Scope 3-Emissionen zu berechnen und nachzuverfolgen, um die Umweltauswirkungen Ihres Unternehmens vollständig zu verstehen und die Compliance mit sich entwickelnden Vorschriften sicherzustellen. Scope 3-Emissionen beziehen sich auf indirekte Emissionen in Ihrer Wertschöpfungskette, z. B. die Emissionen, die bei der Beschaffung von Geräten anfallen.	Inaktiv	wahr	sn_esg
Außendienst-Qualitätsmanagement [com.sn_fsm_quality] (Neu in Xanadu)	Ermöglicht die Überprüfung von Aufgaben, die von Außendiensttechnikern geschlossen wurden, um Qualität und Anleitung sicherzustellen.	Inaktiv	wahr	Außendienst-Management [com.snc.work_management]

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Mobile Außendienst-Sidebar [com.sn_fsm_sidebar] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Sidebar-Zusammenarbeit auf Mobilgeräten zur Verfügung, um eine In-App-Experience für Chats und Zusammenarbeit mit Teammitgliedern zu ermöglichen und gleichzeitig wichtige Informationen für die zukünftige Referenz und den historischen Kontext zu erhalten.	Inaktiv	falsch	• Arbeitsauftragsmanagement [com.snc.work_management] • Field Service Mobile [com.sn_fsm_mobile] • Omni-Experience – Standard-Funktionssatz [sn-oe-sfs : 5.2.7]
Software Asset Management integration with Tableau [com.sn_sam_tableau] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht es Ihnen, Ihre Tableau Cloud-Softwareabonnements nachzuverfolgen und veraltete Lizenzen zurückzufordern.	Inaktiv	falsch	Software Asset Management – SaaS-Lizenzverwaltung
Mehrinstanz-Framework – Client [sn_mif] (Neu in Xanadu)	Aktiviert die Kommunikation zwischen Instanzen für -Anwendungen.	Aktiv	falsch	com.glide.kaa, com.glide.services
Content Pack für US-Vorschriften [sn_disp_reg_cp_us] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellen Sie die Compliance sicher und schützen Sie die Interessen der Karteninhaber mit der Anwendung „Dispute Content Pack for US Regulators“, die Ausstellern mit Sitz in den USA hilft, Konfliktfälle effektiv zu verwalten, indem sie Zugriff auf regulatorische SLA-Fälligkeitsdaten gewähren.	Inaktiv	falsch	Financial Services Card Operation [com.sn_bom_credit_card]
Verifi-Spoke [sn_verifi_spoke] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Optimiert Konfliktmanagementprozesse mit der Anwendung „Verifi Spoke“, sodass Finanzinstitute Verifi CDRN APIs zum effizienten Erstellen, Verwalten und Abrufen von Falldetails verwenden können.	Inaktiv	falsch	Nein
Now Assist for Financial Services Operations	Fassen Sie Fallinformationen für	Inaktiv	falsch	Now Assist für Plattform

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(FSO) [sn_fso_gen_ai] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Versicherungsansprüche und Kartenkonflikte zusammen.			
Einzelversicherungs-Fälle [sn_ins_claim_indl] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Richten Sie die verschiedenen Phasen des Prozesses für individuelle Lebensversicherungsfälle ein und verwalten Sie sie, von der ersten Schadenmeldung bis zum Abschluss des Anspruchs.	Inaktiv	wahr	Financial Services Operations Core, CSM Contributor User, CSM Playbook
Inhaltspaket mit Konfliktregeln für Mastercard [sn_bom_mcard_cp] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Fragebogen für die Aufnahme von Informationen im Zusammenhang mit Kartenkonflikten in verschiedenen Konfliktkategorien gemäß den Mastercard-Richtlinien bereit.	Inaktiv	falsch	Financial Services Operations Core, Inhaltspaket für Visa-Konflikte
Vertriebsvereinbarungsmanagement [com.sn_sales_agmt_wf] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Workflows zum Erstellen und Verwalten von Vertriebsvereinbarungen bereit.	Inaktiv	wahr	Product Catalog Mgmt Core [com.sn_prd_pm], Price Management [com.sn_csm_pricing]
Workplace Services Kiosk [sn_wsd_kiosk] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellen Sie eine anpassbare Kiosk-Experience für die Servicebereitstellung am Arbeitsplatz bereit.	Inaktiv	wahr	Workplace Core [sn_wsd_core]
Plugin „Intelligente Bewertung Core“ [com.sn_mart_asmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Assessment Core ist das grundlegende Plugin der Smart Assessment Engine. Dieses Plugin enthält alle wichtigen Komponenten. Die Plugins „Intelligente Bewertung verbunden“ und „Intelligenter Bewertungsgenerator“ sind vom Core abhängig und werden automatisch installiert, wenn der Core installiert wird.	Inaktiv	falsch	
Smart Assessment Designer [com.sn_mart_asmt_desg] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verbundene Komponente für den Bewertungsdesigner.	Inaktiv	falsch	Smart Assessment Core [com.sn_mart_asmt]

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Plugin „Intelligente Bewertungsmigrationstools“ [com.sn_mart_asmt_migration_tools] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Das Migrationsdienstprogramm erleichtert die Übertragung eines vorhandenen Metriktyps aus den aktuellen ITSM-Bewertungen in eine neue Vorlage im Entwurfsstatus in der Smart Assessment Engine. Benutzer können dann die neu migrierte Vorlage überprüfen und veröffentlichen. In diesem Kontext bezieht sich die Migration auf das Kopieren, sodass der ursprüngliche Metriktyp unverändert bleibt.	Inaktiv	falsch	Smart Assessment Core [com.sn_mart_asmt]
Plugin „Intelligente Bewertung verbunden“ [com.sn_mart_asmt_connect] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verbundene Komponente für Bewertungsinstanz.	Inaktiv	falsch	Smart Assessment Core [com.sn_mart_asmt]
Plugin „Intelligente Bewertungsabhängigkeiten“ [com.sn_mart_asmt_dependencies] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Das Plugin „Intelligente Bewertungsabhängigkeiten“ enthält Dienstprogramme, die für die Verwendung durch die intelligente Bewertungs-Engine entwickelt wurden.	Inaktiv	falsch	
Bibliothek der Aufsichtsbehörde [com.sn_reg_body_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Die Anwendung „Registrierungsbibliothek“ erstellt eine zentrale Bibliothek für die Identifizierung relevanter Aufsichtsbehörden, die für die Überwachung bestimmter Branchen oder Sektoren in den einzelnen Gerichtsbarkeiten, die Konsolidierung der gesamten behördlichen Kommunikation per E-Mail und die Implementierung von Benachrichtigungsregeln für Datenschutz-/ Sicherheitsverletzungen für die gemeldeten Compliance-Fälle	Inaktiv	wahr	GRC: Taxonomiemanagement [com.sn_grc_taxonomy]

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	verantwortlich sind. Und schließlich bleiben Sie über aufkommende regulatorische Trends, Änderungen und Anforderungen informiert, die sich auf den Geschäftsbetrieb auswirken könnten.			
ServiceNow IDE [com.sn_glider] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Mit der integrierten Entwicklungsumgebung (IDE) von ServiceNow können Entwickler bereichsbezogene Anwendungen im Quellcode in einer IDE erstellen, die auf Visual Studio Code für Web auf der Now Platform basiert.	Aktiv	falsch	
Internationalisierung von E-Mail-Adressen [com.glide.email_address_internationalization] (Neu in Xanadu)	Das Plugin enthält die Artefakte, die für die Konfiguration zur Internationalisierung von E-Mail-Adressen erforderlich sind.	Inaktiv	falsch	
Schwärzung sensibler Daten für eingehende E-Mails [com.glide.email_inbound.redaction] (Neu in Xanadu)	Aktiviert die Schwärzung vertraulicher Daten in eingehenden E-Mails. Nach der Installation werden vertrauliche Daten für Datensätze, die in der Tabelle „sys_email“ (Felder „Betreff“, „Text“ und „Text“) erstellt werden, standardmäßig aus den neuen eingehenden E-Mails geschwärzt. Installieren Sie Store App - Daten-Discovery (com.snc.data_discovery), damit dieses Plugin nahtlos funktioniert.	Inaktiv	wahr	Datenschutz (klassisch) [com.glide.data_privacy], System-Mailboxen [com.glide.mailbox]
Retail Operations Core [com.sn_retail] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Dieses Plugin unterstützt Filialleiter, Mitarbeiter und Regionalmanager mit proaktivem Store-Betrieb, optimiert das Aufgabenmanagement und verbessert die Transparenz des Store-	Inaktiv	wahr	com.sn_customerservice, com.snc.business_location, com.snc.csm_fsm_integration

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Betriebs und der Leistung.			
API-Schlüssel und HMAC-Authentifizierung [com.glide.tokenbased_auth] (Neu in Washington DC)	Unterstützen Sie API-Token für REST API-Endpunkte. Aktivieren Sie die auf API-Schlüsseln basierende Authentifizierung, um eingehende Webhook-URLs sicher zu authentifizieren.	Aktiv	falsch	• com.glide.auth.scope • com.glide.rest.policy • com.glide.rest.auth.scope
Asset-Garantie – Lenovo [com.sn_warranty_integration_lenovo] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Rufen Sie die Garantieinformationen von Hardware-Assets ab, indem Sie eine Verbindung zur Lenovo Garantie-API herstellen.	Inaktiv	falsch	• sn_hamp • sn_lenvo_spoke
Kapazitätsmanagement [sn_cap_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht einem Bestandsbenutzer, die Auslastung einer Ressource anzuzeigen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Jeder Ressourcenverbrauch wird nachverfolgt und bietet einen Mechanismus zum Auslösen weiterer Bestandsanforderungen basierend auf definierten Kapazitätsbeschränkungen.	Aktiv	wahr	Keine
Workflows für Verträge und Berechtigungen [com.sn_contract_ent_wf] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Workflows bereit, um Änderungen an Kundenverträgen und Berechtigungen zu verwalten.	Aktiv	wahr	• Customer Contracts and Entitlements Foundation [com.com.sn_pss_core] • Lead-to-Cash-Primitive [com.sn_l2c_core] • Workflows für das Management des Kundenlebenszyklus [com.sn_l2c_custom_flows]
Kundenverträge und Berechtigungen [com.sn_pss_core]	Stellt grundlegende Objekte zur Verwaltung von Kundenverträgen und Berechtigungen bereit.	Aktiv	wahr	• Installationsbasismanagement für Customer Service

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)				[com.snc.install_base] • Product Catalog Management Core [com.sn.prd_pm]
Workflows zur Verwaltung des Kundenlebenszyklus [com.snc.customer_lifecycle_management_workflows] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Workflows zur Verwaltung des Lebenszyklus von verkauften Produkten bereit, um deren Konfiguration zu verwalten und das verkaufte Produkt anzuhalten, fortzusetzen und zu trennen, um die Geschäftsanforderungen des Kunden zu erfüllen.	Inaktiv	wahr	• Installationsbasismanagement für Customer Service [com.snc.install_base] • Product Catalog Management Core [com.sn_prd_pm] • Lead-to-Cash Core [com.snc.l2c_core]
Desktop-Assistent [sn_dex_desktop] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Mitarbeitern einen kontinuierlichen Kommunikationskanal, über den sie problemlos auf Selfservice-Optionen zugreifen und rechtzeitig Benachrichtigungen vom Service Desk erhalten können. Dadurch werden Barrieren für die Mitarbeiterproduktivität effektiv minimiert.	Inaktiv	wahr	com.snc.itom.license
DevOps Vulnerability Integrations [sn_devops_vul_ints] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verkürzt die Markteinführungszeit und bietet einen unternehmensweiten Überblick über das Risiko für Anwendungsschwachstellen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.glide.hub.usage.dashboard • com.glide.skript.vtabelle • com.snc.security_support.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastrea • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.vul_dep
DEX Content Playbook [sn_dex_content] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt die Inhalte bereit, die bei der Überwachung von Anwendungen und Geräten helfen und Unterstützung bei der Behebung identifizierter Experience-Probleme bieten.	Inaktiv	wahr	sn_dex (bereichsbezogene App)

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Digitale Endanwender-Experience [sn_dex] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Überwacht Anwendungen, Netzwerke und Geräte, um Probleme zu erkennen, bevor sie zu Ausfallzeiten führen und die Mitarbeiterproduktivität verringern.	Inaktiv	wahr	• com.sn_acc_visibility com.snc.textil • com.glide.fenix com.sn_itom_cloud_svc • com.glideapp.itom.snac com.snc.itom.license
Release Digital Product [com.sn_dpr] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Eine dedizierte Releasemanagement-Lösung, die eine personalisierte Experience für softwarebasierte Releasepraktiken bietet. Es unterstützt zentrale Releasemanagement-Teams und erleichtert die Definition von Releaserichtlinien, Vorlagen und Bereitschaftsdaten.	Inaktiv	wahr	• sn_dpr_model • sn_dpr_workspace • sn_cmdb_ci_class • sn_pace • sn_pace_builder • sn_roadmap • sn_playbook_exp • now_playbook_exp • sn_devops, sn_devops_ws
Datenmodell für Release-Management von Digitalprodukten [sn_dpr_model] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Das Datenmodell für das Release-Management von Digitalprodukten. Definiert die Tabellen und Beziehungen für das Releasemanagement.	Inaktiv	falsch	com.snc.sdlc.ranking
Inhaltspaket für Release-Richtlinien für Digitalprodukte [sn_dpr_content] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Sie automatisiert und optimiert umfassende Verifizierungen für Ihren Releaseprozess. Verwenden Sie Datenerfasser und Richtlinien, die auf das DevOps-Datenmodell abgestimmt sind, für effiziente Bewertungen des Engineering-Abschlusses, Qualitätsprüfungen und Release-Bereitschaft.	Inaktiv	falsch	Keine
Arbeitsbereich für Release-Management von Digitalprodukten [sn_dpr_workspace] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verwalten Sie Ihre digitalen Produkte, Produktfunktionen und Planversionen für die Ausführung von Software-Releases. Die App bietet Funktionen,	Inaktiv	falsch	• com.devsnc_sn_vtb • sn_datagrid • sn_dpr_model

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	die zur Unterstützung der Release-Ausführung mit Digital Product Release erforderlich sind.			
Inhaltspaket mit Regeln für Konflikte für Visa [com.sn_bom_visa_cp] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ausstellern den einfachen Zugriff auf Kartennetzwerkregeln, um Kartenkonfliktfälle zu initiieren und zu untersuchen.	Aktiv	falsch	• com.sn_ga_exp • com.sn_bom_credit_card
Integration von Dokumentvorlagen mit digitalen Signaturen unter Verwendung von Smart Cards [com.sn.dt-Digital-Signature-Smart-Card-Integration] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Aktiviert Workflows für das digitale Signieren mit Smartkarten (CAC-/PIV-Karten), indem automatisch ausgefüllte Dokumente generiert und gesendet werden, die von verschiedenen Teilnehmern signiert werden sollen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.platform_document_manag • com.glide.auth.mutual • com.snc.document_templates
Mitarbeiterentwicklung Opportunity-Marktplatz [com.sn_egd_pp_market] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet einen zentralen, einheitlichen Ort, an dem Unternehmen Möglichkeiten teilen, die von Mitarbeitern leicht erkannt werden können.	Aktiv	wahr	Keine
E-Mail – Bounce-Management [com.glide.email.bounce_management] (Neu in Washington DC)	Aktiviert die Bounce-Verwaltung, um das Senden von E-Mails an Adressen zu erkennen und zu verhindern, von denen bekannt ist, dass sie Bounces generieren, indem sie beim Senden von E-Mails herausgefiltert werden.	Aktiv	falsch	com.glide.mailbox
Enterprise Asset Management for Healthcare [com.sn_eamhc] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt Enterprise Asset Management-Funktionen bereit, die auf spezifische Rollen für das Gesundheitswesen ausgerichtet sind, um spezifisch für das Gesundheitswesen zu verwaltende Modelle und Assets sowie zugehörige Workflows zu verwalten.	Inaktiv	wahr	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_Heatmap • com.sn_eam

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Berechtigungsverifizierung [com.sn_ent_verify] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Stellt APIs zum Verifizieren von Berechtigungen und Merkmalen bereit.	Aktiv	wahr	Kundenverträge und Berechtigungen [com.com.sn_pss_core]
Marktplatz für Außendienst [com.snc.fsm_marketplace] (Neu in Washington DC)	Verschieben Sie Aufgaben an mehrere berechtigte Ressourcen, um die Arbeit innerhalb des angegebenen Zeitraums und zu geringeren Kosten zu erledigen.	Aktiv	wahr	com.snc.marketplace_core
Financial Services Operations Integration with Visa [com.sn_fso_intg_visa] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Finanzinstituten die Integration in Visa Resolve Online (VROL) APIs mithilfe der Visa Spoke-Aktionen, um verschiedene Lebenszyklusereignisse für Konflikte zu verwalten.	Aktiv	falsch	• com.sn_visa_spoke • com.sn_bom_visa_cp
Flow Designer – Auslöser für proaktive Analytics [com.glide.hub.flow_trigger_analytics] (Neu in Washington DC)	Startet einen Flow, wenn KPI-Punktzahl oder KPI-Schwellenwerte für proaktive Analytics erfüllt sind.	Aktiv	falsch	• com.glide.hub.flow_trigger • com.snc.par.intelligence
GraphQL Explorer [com.glide.graphql.explorer] (Neu in Washington DC)	Ein integriertes GraphQL-Testtool.	Aktiv	falsch	Keine
GRC: Management Reporting [com.sn_grc_mgmt_report] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet die Berichterstellungsfunktionen zum Importieren von GRC-bezogenen Daten in ein Microsoft Word-Dokument mit dem Microsoft Office 365-Plugin.	Inaktiv	falsch	com.sn_esg_msoff_intg
Hardware Asset Management für TNI [com.sn_ham_tni] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verwenden Sie nur die Funktionalität Telecommunication Network Inventory (TNI) mit Hardware Asset Management (HAM).	Inaktiv	falsch	san_hamp
Hardware Asset Management integration with Zero Touch Mobility [com.sn_ham_ztm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Förderung der Automatisierung und verbindlicher Standardpraktiken für die Verwaltung von Klassen-Assets für Mobilgeräte	Inaktiv	falsch	sn_hamp

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	während des End-to-End-Lebenszyklus von Assets von der Beschaffung bis zur Entsorgung.			
Health and Safety Risk Management [com.snc.sn_hs_rm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Identifizieren, bewerten und reduzieren Sie potenzielle Gefahren und priorisieren Sie dabei die Sicherheit am Arbeitsplatz.	Aktiv	wahr	Keine
Health Log Analytics Prime [com.sn_hla_gw_stream] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht den Übergang zu einem regionalen Rechenzentrum.	Aktiv	falsch	Keine
Einstellungs-Core [com.sn_ta_hiring_core] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Datensatztabellen zum Speichern von Daten der Drittparteiplattform in Now Platform.	Aktiv	falsch	Keine
IPKI-Zertifikatgenerator [com.sn_app_keytale] (Neu in Washington DC)	Sichern Sie Ihre Kafka-Themen, indem Sie ein von der Instanz signiertes Zertifikat generieren.	Inaktiv	falsch	com.glide.uxbuilder
ITOM Content Service [sn_mart_content] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet umfassende Transparenz der Produkte in Ihrer Infrastruktur. Die Klassifizierung von mit Predictive Intelligence identifizierten Prozessen ermöglicht eine umfassendere Erkennung und wöchentliche Aktualisierungen neuer Configuration Items in CMDB.	Inaktiv	falsch	• Discovery [com.snc.discovery] • Normalisierungsdatenservices-Client [com.glide.data_services_canonicali
I18N: Arabische Übersetzungen [com.snc.i18n.rabic] (Neu in Washington DC)	Stellt Arabisch-Übersetzungen des UI-Zeichenfolgeninhalts des Basissystems in Ihrer -Instanz bereit.	Inaktiv	falsch	• I18N: Internationalisierung [com.glide.i18n] • Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm [com.glide.localization_framework.in • 18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Unterstützung für JavaScript-Module [com.glide.module_support] (Neu in Washington DC)	Enthält das Schema zum Speichern von JavaScript-Modulen in einer Dateisystemstruktur.	Aktiv	falsch	Keine
Lokalisierungs-Framework-Hub [com.sn.localization_framework.hub] (Neu in Washington DC)	Aktiviert die Erfüllung der Übersetzungsanforderungen, die von der Lokalisierungs-Framework-Spoke empfangen werden.	Inaktiv	falsch	com.glide.localization_framework.installer
Lokalisierungs-Framework-Spoke [com.sn.localization_framework.spoke] (Neu in Washington DC)	Ermöglicht die Erfüllung von Übersetzungsanforderungen mit dem Lokalisierungs-Framework-Hub.	Inaktiv	falsch	com.glide.localization_framework.installer
Mentoring [sn_ecn] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Mitarbeiterverbindungen bieten verbesserte Networking-Möglichkeiten und ermöglichen es Einzelpersonen, sinnvolle Kontakte zu knüpfen. Es stattet Mitarbeiter mit Tools wie Mentoring aus und erleichtert die Suche nach Anleitungen und geeigneten Mentoren, um ihr Lernen zu beschleunigen und ihr Potenzial für einen beruflichen Fortschritt zu erhöhen.	Inaktiv	wahr	Karrieregespräche
Mobile Gen AI [com.glide.sg.gen_ai] (Neu in Washington DC)	Ermöglicht die Aktivierung und Integration von Generative AI-Fähigkeiten für Mobilgeräte.	Aktiv	falsch	• com.glide.one_extend • com.glide.sg.one_extend
Anwendung Opportunity Management [sn_l2c_opty_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet Zugriff auf die Möglichkeit zum Angebots-Workflow und zur Kanban-Ansicht.	Inaktiv	wahr	• com.sn_l2c_opty_mgmt_data_mode • com.snc.l2c_core

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Opportunity Management-Datenmodell [sn_l2c_opty_mgmt_data_model] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Anwendern das Verwalten von Jobangeboten. Sie umfasst das Verkaufschancendatenmodell und die Möglichkeit zum Erstellen und Verwalten neuer Verkaufschancen sowie Workflows zum Umwandeln von Verkaufschancen in Angebote.	Inaktiv	wahr	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn_l2c_sales_common
Jobangebots-Marketplace [sn_pp_market] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Verbessern Sie die Mitarbeitereinbindung und -bindung durch interne Mobilität.	Inaktiv	wahr	• Mitarbeiterentwicklung Core • Mitarbeiterentwicklung Gemeinsame Bibliothek • Core für Einstellungsprozesse
Parallele Überprüfung und Feedback [sn_rvw_feedback] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Enthält den grundlegenden Workflow zum Abgaben von Feedback und zum Reagieren auf Feedback.	Inaktiv	wahr	Keine
Teilnehmervorschläge [com.glide.sn_participant_suggestions] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Zeigt eine Liste von Anwendern (oder Teilnehmern) an, die möglicherweise zu einer Sidebar-Diskussion beitragen können.	Inaktiv	falsch	• com.glide.one_extend • com.glide.platform_ml
Produktkonfigurator [sn_prd_config_ui] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Mit können Unternehmen Produkte und Services konfigurieren, die sie vermarkten, verkaufen und an Kunden liefern.	Inaktiv	falsch	Product Catalog Management Core [com.sn_prd_pm]
Anwendung zur Angebotsverwaltung [sn_l2c_quote_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Wird zum Erstellen und Verwalten von Produktangeboten verwendet	Inaktiv	wahr	• com.sn_l2c_quote_mgmt_data_mod • com.sn_l2c_core
Datenmodell für Angebotsmanagement [sn_l2c_quote_mgmt_data_model] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Anwendern das Verwalten des Angebotsprozesses.	Inaktiv	wahr	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn.csm_preisgestaltung • com.sn_l2c_sales_common

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Rack-Visualisierungskomponente [sn_track] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Fähigkeit zur Visualisierung des Racks und der darin positionierten Geräte. Verbessert die Kapazitätsvisualisierung von Rack.	Aktiv	wahr	Keine
ServiceNow Stream Connect-Replikation – Kafka [com.glide.hub.stream_connect.replication.kafka] (Neu in Washington DC)	Aktiviert Unterstützung für die Replikation von Stream Connect-Themen über einen MID-Server mit einem Kafka-Cluster eines Kunden.	Inaktiv	falsch	• ServiceNow Stream Connect Replication Core [com.glide.hub.stream_connect.rep • Stream Connect-Replikationszertifizierung [com.sn_stream_connect.replicatior
Site Mapping for Field Service Management [com.snc.fsm_site_mapping] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Navigieren Sie mithilfe von Orientierungsfunktionen und Sitemaps in einer nativen mobilen Anwendung.	Aktiv	falsch	• com.snc.work_management, sn_map_core • sn_map_component
Kompetenzbranchendaten [com.sn_skills_data] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Rufen Sie Branchenkompetenzdaten ab.	Aktiv	wahr	Skills Intelligence-Plugin
Skills Intelligence-Arbeitsbereich [com.sn_skills_int_ws] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Eine Skills Intelligence-Arbeitsbereichs-Experience.	Aktiv	wahr	Skills Intelligence-Plugin
SN-Topologiezuordnung [sn_topology_map] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht einem Bestandsmanager das Erfassen und Visualisieren einer Topologie zusammen mit ihren Elementen.	Aktiv	wahr	Keine
sn-4q-buSc [com.sn_4_q_bub] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Mithilfe von Blasendiagrammen in Application Portfolio Management können Sie Indikatorpunktzahlen Ihrer Geschäftsanwendungen darstellen. Strategisieren Sie Ziele anhand dieser Punktzahlen, und erstellen Sie Bedarfe für Ihre Geschäftsanwendungen.	Aktiv	falsch	Keine

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
sn_supplier_tprm [sn_supplier_tprm] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Lieferantenmanagern, Risikobewertungen über Onboarding-Workflows auszulösen, und ermöglicht die Anzeige und Verwendung von Risikodaten in Supplier Lifecycle Operations.	Inaktiv	falsch	• Supplier Lifecycle Operations [com.snc.sn_supplier_mgmt] • Risikomanagement von Drittparteien [com.sn_vdr_risk_asmt]
Strategic Portfolio Management for Telecom [sn_strg_prtf_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Telecom-Projektvorlagen.	Inaktiv	wahr	Keine
Gesamtbetriebskosten [sn_apm_tco] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Hilft Unternehmensarchitekten, das Anwendungsportfolio zu priorisieren, indem die Anwendungskosten optimal genutzt werden.	Aktiv	wahr	Keine
Visa-Spoke [com.sn_visa_spoke] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Die Visa-Spoke ermöglicht die Verbindung mit den REST APIs von Visa und bietet Kunden schnellen Zugriff auf Zahlungs- und Sicherheitsdaten. Kunden können die -Spoke verwenden, um nach Transaktionen zu suchen, mit Händlern zusammenzuarbeiten, Konflikte zu verwalten und andere Funktionen mit erhöhter Sicherheit auszuführen.	Aktiv	falsch	Keine
Gemeinsamer Arbeitsbereich für Vulnerability Response [sn_vul_cmn_ws] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Dient als zentraler Hub für die Einbindung allgemeiner Arbeitsbereichsänderungen, die für alle Module gelten, oder für alle neuen Funktionen, die in der Arbeitsbereichsumgebung entwickelt werden.	Aktiv	falsch	Vulnerability Response Common [sn_vul_cmn]
Zugriffsanalyse [com.snc.access_analyzer] (Neu in Vancouver)	ServiceNow® Die Zugriffsanalyse ist eine Anwendung, mit der Administratoren und Entwickler	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Berechtigungen für ausgewählte Anwender, Rollen oder Gruppen anzeigen können.			
Lebenszyklus-Ereignisse des Accounts [com.sn_acct_lc] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Anbietern der Technologiebranche, eine wiederholbare Onboarding-Experience für interne und externe Kunden zu gestalten.	Aktiv	falsch	• com.snc.install_base:sys • com.sn_process_automation_design • com.glide.playbook_experience.con • com.snc.csm_case_types:sys • com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec:sys • sn_csm_playbook:3.1.0 • sn_ti_core:1.0
Rechnungsverarbeitung für Verbindlichkeiten sn_ap_apm (Neu in Vancouver	Bietet eine Lösung zur Rechnungsautomatisierung für Kreditorenteams, mit der Unternehmen Risiken reduzieren und die Produktivität ohne zusätzlichen Aufwand verbessern können.	Aktiv	wahr	• sn_ap_cm • sn_ap_ic
Integration von Accounts Payable Operations mit Document Intelligence sn_ap_ic (Neu in Vancouver	Hilft bei der Automatisierung der Erfassung von Rechnungen, die aus verschiedenen Kanälen wie E-Mail, Portal, Integrationen usw. eingehen.	Aktiv	wahr	com.sn_ap_ic
Zusätzliche Tabellen für Bundesbehörden [com.snc.feedtables]	Stellt Kunden von Behörden zusätzliche Datenelemente bereit, die in Behördenformularen häufig verwendet werden oder erforderlich sind, um US-Regierungs-HR-Services zu entwickeln.	Aktiv	falsch	com.sn_hr_core
Fallmanagement für Rechnungsfragen sn_ap_cm (Neu in Vancouver	Ermöglicht Kreditorenteams die Verwaltung von rechnungs- und zahlungsbezogenen Anfragen/Anforderungen, die von Lieferanten/ Mitarbeitern eingereicht wurden, mit dem Ziel, die Lösung von Lieferantenproblemen zu beschleunigen und die	Aktiv	wahr	• com.snc.sn_shop • Zusammenarbeitsportal für Lieferanten • Source-to-Pay Operations

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Lieferantenbeziehungen zu verbessern			
AIOPs-Dashboards [com.sn_itom_aiops_dashboards] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	Eine einzige Anlaufstelle für alle ITOM Health/ AIOps-Dashboards für mehrere Personas – Administrator, Manager, KMU.	Inaktiv	falsch	
AIOps-Experience [com.sn_sow_aiops] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Die AIOps-Experience ist ein Satz neuer Experiences, der aus der Express-Liste, dem Integrations-Launchpad und den AIOps-Dashboards besteht.	Inaktiv	falsch	ITOM-Apps für den Service Operations-Arbeitsbereich
App-Client-UX [com.sn_app_client_ux] (Neu in Vancouver)	Ermöglicht Administratoren das Installieren, Aktualisieren und Verwalten lizenzierter Anwendungen und Plugins in ihrer Instanz.	Aktiv	falsch	App-Client (sn_appclient)
Asset-Management – Integration von Beschaffung [com.sn_asset_proc_int] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	Ermöglicht SAM-Administratoren (Software Asset Management), Bestellanforderungen für Softwarelizenzanforderungen im externen Einkaufssystem zu erstellen. Später, nach Eingang der Bestellung, werden die Empfangstransaktionen verwendet, um die Erstellung von Berechtigungen in Software Asset Management zu automatisieren.	Aktiv	falsch	• Beschaffung (com.snc.procurement) • Coupa-Spoke (sn_coupa_spoke)
Beans.AI-Spoke [com.sn_beans_ai_spoke] (Neu in Vancouver)	Beans.AI ist der Kartenanbieter, den die Zeitplanoptimierung für Schätzungen der Reisezeit unterstützt. Mit dem Plugin kann die Zeitplanoptimierung	Aktiv	falsch	Standardinstallationspaket für Integration Hub

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Entfernungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Aufgabe berechnen.			
CMDB CI-Klassenmodelle sn_cmdb_ci_class]	Fügt Klassenmodelle hinzu, die die Klassenhierarchie CMDB erweitern, einschließlich Klassenbeschreibungen, Identifizierungsregeln, Bezeichnereinträge und abhängige Beziehungen, falls zutreffend. Anwendungen wie Discovery und Service-Mapping können diese Klassenerweiterungen verwenden, um Configuration Items (CIs) zu füllen und verschiedene Technologien und Software zu erkennen.	Inaktiv	falsch	• Configuration Management (CMDB) (com.snc.cmdb) • Erweitertes Modell und Asset-Klassen (sn_ent) • Datengrundlagenmodell (sn_cmdb_foundation)
Kundenservicemerkmale [com.snc.Merkmale] (Neu in Vancouver)	Ermöglicht Kunden die Verwendung der Merkmale und zugehörigen Funktionen.	Aktiv	falsch	Keine
Merkmale der Installationsbasis für Kundenservice [com.snc.install_base_features] (Neu in Vancouver)	Ermöglicht Kunden das Erfassen von Merkmalen für ihre Installationsbasen.	Aktiv	wahr	• com.snc.install_base • com.snc.Merkmale
Equifax-Spoke [com.sn_equifax_spoke] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf wichtige Informationen über die Kredithistorie eines Kunden, Betrugswarnungen, die Verifizierung der digitalen Identität, Transaktionsprüfungen und andere relevante Daten.	Aktiv	falsch	Keine
Dashboard für Ereignisse und Aufgaben sn_async_dashboard	Überwachungs-Dashboard für Systemereignisse und geplante Aufgaben.	Aktiv	falsch	com.glide.stats.event_process_monitoring

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Neu in Vancouver)				
Enterprise-Portfolio [enterprise_portfolio_admin] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Utah, nicht kompatibel mit Vancouver)	Eine Anwendung zum Erstellen von Enterprise-Portfolios der Typen „Geschäftsanwendungen“ und „Anwendungsservices“ in Digital-Portfoliomanagement (DPM).	Aktiv	falsch	
Generative KI-Controller [com.sn.generative.ai] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Integriert generative KI-APIs nativ in die Now Platform.	Aktiv	falsch	• OpenAI Generative AI-Spoke (com.sn_openai) • Microsoft Azure OpenAI Generative AI Spoke (sn_azure_openai)
Generative KI für Glide-Konversationen [com.glide.cs.genai] (Neu in Yokohama)	Aktiviert Now Assist	Inaktiv	wahr	Generative KI-Controller
GRC Compliance Case Management – Vertiefung [com.sn_comp_case_adv] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Eine Anwendung zur Verwaltung der erweiterten Compliance-Fallverwaltungslösung für IRM PRO-Kunden.	Aktiv	falsch	GRC: Compliance Case Management (com.sn_comp_case)
Vollständiger Zugriff auf GRC Compliance Case Management [com.sn_comp_case_fa] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Eine Anwendung zur Verwaltung der Lösung mit Vollzugriff für die Compliance-Fallverwaltung für IRM Enterprise-Kunden.	Aktiv	falsch	GRC Compliance Case Management Advanced (com.sn_comp_case_adv)
GRC-Anwender auf Mitarbeiterebene [com.sn_grc_emp_user]	Mit diesem Plugin können alle Mitarbeiter in der Organisation:	Inaktiv	falsch	Keine

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	• Bericht: Instanzen von Richtlinien-/Compliance-Verstößen im Zusammenhang mit ihrer Organisation. • Anforderung: Richtlinienänderungen, Klarstellungen usw. an die Compliance-Teams.			
GRC: Drittpartei-Sorgfaltspflicht-Anforderung [com.sn_tprm_onboarding] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Ermöglicht jedem Anwender, eine Sorgfaltspflicht-Anforderung für eine Interaktion mit einer Drittpartei zu übermitteln.	Aktiv	wahr	Risikomanagement für Drittparteien GRC: Genehmigerkonfigurator
Klon-Administratorkonsole sn_instance_clone (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	Aktiviert die Klon-Administratorkonsole, die eine einheitliche Administrator-Experience und mehr Transparenz beim Klonen von Daten zwischen Instanzen bietet – eine unserer am häufigsten verwendeten Automatisierungen. Die Anwendung bietet eine vereinfachte Experience für das Klonen von Anforderungen, ein neues Planungstool zur Vermeidung von Zeitkonflikten, eine bedarfsgesteuerte Sicherungsoption, die Möglichkeit, alle klonbezogenen Einstellungen an einem Ort anzuzeigen, ein Dashboard für mehr Transparenz, um auf einfache Weise die aktuelle Klonaktivität	Aktiv	falsch	Klonen mit hoher Verfügbarkeit (com.snc.ha) (Erfordert Utah Patch 2 oder höher)

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	anzuzeigen, und vieles mehr .			
Konfigurierbare Kompetenzen verwalten [com.snc.sn_skill_cfg_page] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Aktiviert die Verwaltung von Kompetenzzuweisungen über die Next Experience-Benutzeroberfläche.	Aktiv	wahr	Skills Management (com.snc.skills_management)
Integrationen für Außendienst zuordnen [com.snc.app_fsm_map_integr] (Neu in Vancouver)	Führt intelligente Schätzungen der Reisezeit durch, um Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen, und berücksichtigt dabei sowohl den Standort des Mitarbeiters als auch den Standort der Aufgabe.	Aktiv	wahr	Beans.AI-Spoke (com.sn_beans_ai_spoke)
Microsoft Azure DevOps Pipelines-Spoke [com.sn.azure.pipln.spk]				
MID-Server-Experience [com.glideapp.agent.experience] (Neu in Vancouver)	Hilft bei der Weitergabe aussagekräftiger Informationen über Integrität, Leistung und Akzeptanz Ihrer MID-Server. Es basiert auf der Polaris-Experience mit neuem Erscheinungsbild.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.agent • Mehrere PAR-Plugins (Alle werden bei der Aktivierung der MID-Server-Experience automatisch aktiviert.)
Document Intelligence für Plattform [com.glide.platform_ml_di] (Neu in Vancouver)	Das Basis-Plugin für die Document Intelligence-Anwendung.	Aktiv	falsch	com.glide.platform_ml
Post-Sales-Support [com.sn_pss_core] (Neu in Vancouver)	Stellt Berechtigungen und Serviceverträge bereit, um Kundenservice-Benutzern Post-Sales-Support zu ermöglichen.	Aktiv	wahr	• com.sn_customerservice • com.snc.install_base • com.snc.csm_case_types • com.snc.Merkmale

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Nachhaltige IT sn_esg_support (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Ermöglicht Ihnen eine effektive Verwaltung und Überwachung der von Ihren IT-Assets erzeugten Emissionen. Darüber hinaus können Sie mit der Anwendung den Energieverbrauch Ihrer Assets und deren ordnungsgemäße Entsorgung nach dem Ende ihrer Lebensdauer nachverfolgen.	Inaktiv	wahr	• Hardware Asset Management (HAM) Pro • ESG Management
Skills Intelligence [com.snc.skills_management] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Eine KI-gestützte Plattform, die Sie in Ihrer Organisation verwenden können, um ein auf Kompetenzen basierendes Personal zu entwickeln.	Inaktiv	wahr	Mitarbeiterprofil
Service Operations-Arbeitsbereich-Express-Liste [com.sn_itom_aiops_list] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	In der Express-Liste können Anwender Warnungen selektieren, analysieren und beheben. Es handelt sich um eine Live-Ansicht von Warnungen mit dynamischer Filterung, angereicherten Informationen in einem Vorschaubereich und eingebetteter Automatisierung für den Anwender.	Aktiv	falsch	ITOM-Anwendungen im Service Operations-Arbeitsbereich
Launchpad für Integrationen des Service Operations-Arbeitsbereichs [com.snc.uib.sow_integrations_launchpad] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Eine konsolidierte Ansicht für alle verfügbaren ITOM-Integritätsintegrationen mit einfacher und intuitiver Experience zum Konfigurieren von Event-Connectors. Die Anwendung wird automatisch mit der AIOps-Experience aktiviert.	Aktiv	falsch	
Metric Explorer für den Service Operations-Arbeitsbereich [com.sn_itom_metric_exp]	Eine neue Metric Explorer-Anwendung für SOW, die die frühere ersetzt. Die Anwendung wird automatisch mit ACC-M installiert.	Inaktiv	falsch	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)				
Metric Explorer-APIs für den Service Operations-Arbeitsbereich [com.sn_sow_metric_exp] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Eine neue Metric Explorer-Anwendung für SOW, die die frühere ersetzt. Die Anwendung wird automatisch mit ACC-M installiert.	Inaktiv	falsch	
Aufgabengruppierung [com.snc.task_grouping]				
Task Intelligence für ITSM [com.snc.itsm_ml_task] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	Mit maschinellem Lernen (maschinelles Lernen) können Sie lösungsbasierte Modelle einrichten, bereitstellen und nachverfolgen, mit denen wichtige Geschäftsergebnisse erzielt werden.		falsch	• Empfohlene Aktionen für ITSM – erweitert (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) • Task Intelligence-Administratorkonsole (com.sn_ti_admin)
Technologiekern [com.sn_ti_core] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Vertikale CSM-Erweiterung für die Technologiebranche.	Aktiv	falsch	com.sn_customerservice
Transporter [com.sn_transport]				
Zero Trust: Standortbasierter Zugriff [com.snc.zero_trust_location_access]	Der Standortfilter ist ein Filterkriterium, das Administratoren beim Erstellen der Authentifizierungsrichtlinien basierend auf dem physischen Standort des Geräts verwenden können.	Aktiv	falsch	Adaptive Authentifizierung (com.snc.adaptive_authentication)
Zero Trust: Richtlinienbasierter Sitzungszugriff	ServiceNow® Mit Zero Trust – Richtlinienbasierter	Aktiv	falsch	Adaptive Authentifizierung (com.snc.adaptive_authentication)

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.zero_trust_session_access]	Sitzungszugriff (Sitzungszugriff) können Organisationen die Anwenderberechtigung in einer Websitzung basierend auf einer Vielzahl von Faktoren dynamisch reduzieren, einschließlich IP-Adresse, Standort, Authentifizierungsmethode, Rolle des Anwenders, Gruppe, Anwender mit MFA und von geteilten Attributen Identitätsanbieter (IDP).			
Integration von Vulnerability Response mit Claroty CTD [com.sn_clarotyctdvr] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	Verwendet aus Claroty CTD importierte Schwachstellendaten, um risikobasierte Aktionen für den Produktionsprozesskontext zu ermöglichen	Aktiv	falsch	• Service Graph Connector-Integration für Claroty CTD (com.sn_clarotyctdsgc) • CMDB CI-Klassenmodelle (com.sn_cmdb_ci_class)
Arbeitsplatz-Connectors (sn_wsd_wc) (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah)	Workplace Connectors ist ein generisches Framework, mit dem Daten von verschiedenen Arten von Arbeitsplatz-Hardware/-Sensoren (z. B. Abzeichensystemen, Belegungssensoren) über die entsprechenden Spokes in das WSD-Produkt importiert werden können.	Aktiv	falsch	Zentrale Arbeitsplatzverwaltung (sn_wsd_central)
Threat Intelligence-Sicherheitszentrum für Security Operations [com.snc.secops.threat.intel.security.center] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Ermöglicht es Ihnen, Indikatoren für Kompromittierung (IoC) zu finden und Security Incidents mit Daten des Threat Intelligence-Sicherheitszentrums zu ergänzen.	Inaktiv	falsch	• Security Support Common (com.snc.security_support.common • Threat Intelligence Support Common (com.snc.threat) • Komponenten des gemeinsamen Arbeitsbereichs

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				für Security Case Management (com.snc.escm.ws_commons)
Erweiterte Netzwerk-Inventarisierung [sn_ni_adv] (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Erweiterte Fähigkeiten des Telekommunikationsnetzwerk-Bestands.	Aktiv	wahr	• Verwaltung von Bestandsnummern (sn_inv_num_mgmt) • Attributpaket (sn_attribute_pack)
Network Inventory Core sn_ni_core (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Anwendung zur Verwaltung des Netzwerkbestands.	Aktiv	wahr	• Verwaltung von Bestandsnummern (sn_inv_num_mgmt) • Attributpaket (sn_attribute_pack)
Datentrennung sn_ds (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Organisationen, den Zugriff auf vertrauliche Daten basierend auf einer Objektivhierarchie und deren untergeordnetem Knoten einzuschränken. Die Anwendung unterstützt Datensätze, zugehörige Elemente, Planungskonsolen, Workbenches und Berichte.	Aktiv	falsch	• PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo) • Portfolio-Planung (sn_align_ws)
DevOps – Schwachstellen-Integrationen sn_devops_vul_ints (Verfügbar in ServiceNow Store, kompatibel mit Vancouver, Utah, Tokyo)	Stellt ein neues Framework und Datenmodell für die DevOps-Integration mit Anwendungssicherheitstools bereit. Es handelt sich um ein erweiterbares Framework, mit dem Sie auch anwenderdefinierte Integrationen mit jedem Anwendungssicherheitstool erstellen können.	Aktiv	falsch	com.sn_devops
Automatisierung des Aktionsstatus	Dieses Plugin verfolgt Sperrdatensätze, die für Aufgaben erstellt wurden,	Aktiv	wahr	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_action_status]	und aktualisiert die Aktionsstatusindikatoren in der Aufgabenliste.			
Aktivieren Sie alle Plugins für Software Asset Management Professional, einschließlich Software Asset Workspace [com.sn_samp_master_ws] (Neu in Utah)	Bietet die Möglichkeit, Software-Discovery-Informationen zu normalisieren, Berechtigungen mit Installationen abzugleichen und nicht verwendete Software zurückzufordern. Bietet zusätzliche Funktionen zum Abgleich von Herausgeberprodukten.	Inaktiv	wahr	• com.sn_samp_master • com.sn_sam_workspace
Aktivitätsformatierer [com.glide.ui_activity_formatierer]	Mit diesem Plugin können Sie die Liste der Aktivitäten oder den Verlauf in einem Aufgabenformular schnell und einfach filtern.	Aktiv	falsch	
Admin Center sn_admin_center (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet einen zentralen Hub für Plattformbesitzer und -administratoren, um einfach auf Plattformfunktionen zuzugreifen, neue Anwendungen zu erkennen und intelligente, umsetzbare Einblicke zu erhalten.	Aktiv	falsch	sn_ace
Admin-Experience-Framework [com.sn.ace_framework] (Neu in Tokyo)	Unterstützt das neue UI-Framework, das von verschiedenen Anwendungen verwendet wird, einschließlich Admin Center.	Aktiv	falsch	Keine
Adoption Blueprint for Technology Excellence sn_itsm_bus_obj] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Adoption Blueprints, ein Teil des Admin Center, zeigt einen empfohlenen Satz von Anwendungen und Plugins, die Ihnen zur Verfügung stehen, in einer idealen Reihenfolge von Installation und Einführung an, um die Geschäftsziele zu erreichen.	Aktiv	falsch	sn_admin_center

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Erweiterte Management-Tools für KI-Suche sn_ais_admin_tools	Enthält Dashboards KI-Suche und das Suchvorschau-Tool.	Inaktiv	falsch	
Erweiterte Arbeitszuweisung [com.glide.awa]	Weist Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zu.	Aktiv	falsch	com.snc.skills_management
Erweiterte Arbeitszuweisung – Agent Affinity [com.glide.awa.agent_affinity]	Aktivieren Sie die Arbeitszuweisung an den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Affinität des Service Desk-Mitarbeiters zum Arbeitselement.	Inaktiv	falsch	com.glide.awa
Erweiterte Arbeitszuweisung für HRSD [com.sn_hr_awa]	Enthält vordefinierte Konfigurationsdaten, die das Routing, das Einreihen in Warteschlangen und die Zuweisung von HRSM-Fällen, Chats und Anrufen an Service Desk-Mitarbeiter unterstützen.	Inaktiv	falsch	• com.glide.awa • com.sn_hr_core • com.glide.interaction.awa
Erweiterte Arbeitszuweisung für Incidents [com.snc.incident.awa]	Standardkonfiguration zur Unterstützung der erweiterten Arbeitszuweisung für Incidents	Aktiv	falsch	• com.glide.awa • com.snc.agent_workspace.itsm
Erweiterte Arbeitszuweisung für Source-to-Pay Operations [com.snc.sn_spend_awa] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Weisen Sie Ihrem Service Desk-Mitarbeiter mit der erweiterten Arbeitszuweisung automatisch Arbeit zu.	Inaktiv	wahr	• Advanced Work Assignment (com.glide.awa) • Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) • Fallmanagement für das Beschaffungswesen (com.sn_spend_psd)
Erweiterte Arbeitszuweisung für Supplier Lifecycle Operations [com.snc.sn_slm_awa]	Weist Service Desk-Mitarbeitern Lieferantenfälle automatisch auf Grundlage von	Inaktiv	wahr	• Advanced Work Assignment (com.glide.awa) • Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa)

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)	Verfügbarkeit und Kapazität zu.			• Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] • Supplier Lifecycle Operations (com.snc.sn_supplier_mgmt)
Mitarbeiterchat [com.glide.interaction.awa]	Aktiviert den Mitarbeiterchat für Arbeitsbereiche und den Servicekanal „Chat“ in der erweiterten Arbeitszuweisung.	Aktiv	wahr	• com.glide.interaction • com.glide.awa
Agent Client Collector Framework [sn_agent] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Verwaltung von Agent Client Collector	Aktiv	falsch	• com.snc.sa.mid.webserver • com.snc.cmdb.bereichsbezogen
Überwachung durch Agent Client Collector sn_itmon (Verfügbar im Store ServiceNow)	Überwachungslösung mit Agent Client Collector	Aktiv	falsch	
Agent Client Collector für Untersuchungen sn_acc_adapter] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht das Abrufen und Anzeigen der CI-Metrikinformationen der betroffenen CIs.	Aktiv	wahr	Keine
Mitarbeiterprognose [com.sn_agent_forecast]	Prognostiziert Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage historischer Daten.		falsch	com.snc.textil
Agent Intelligence [com.glide.platform_ml]	Umbenannt in Predictive Intelligence.	Aktiv	falsch	com.glide.platform_ml_pa
Agent Intelligence-Berichte [com.glide.platform_ml_pa]	Umbenannt in Predictive Intelligence-Berichte.	Aktiv	falsch	
Zeitplan für Mitarbeiter [com.snc.agent_schedule]	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Außendiensttechnikern,	Aktiv	falsch	com.snc.app.agent_calendar_widget

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Ereignisse wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.			
Mitarbeiterbereich [com.agent_workspace]	Es handelt sich um eine Suite von Tools, die Service Desk-Mitarbeitern, Fallmanagern, Help Desk-Experten und Managern Tools zur Verfügung stellen, mit denen sie Kundenfragen beantworten oder Kundenprobleme lösen können.	Aktiv	falsch	• com.glide.uxbuilder • com.glide.graphql • com.glide.interaction • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.ribbon • com.snc.agent_workspace.list • com.snc.agent_workspace.form • com.snc.agent_workspace.global_s • com.snc.agent_workspace.declarati
Mitarbeiterbereich – Wissen [sn-component-workspace-knowledge]	Aktiviert die Verwendung der Knowledge Base in Agent Assist	Aktiv	falsch	com.snc.agent_workspace.config
Mitarbeiterbereich: Liste [com.snc.agent_workspace.list]	Arbeitsbereich-Listenkonfigurationen	Aktiv	falsch	com.snc.agent_workspace.config
Mitarbeiterbereich – Menüband [com.snc.agent_workspace.ribbon]	Menübandkonfigurationen für den Arbeitsbereich	Aktiv	falsch	• com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.sn_resolutionshaper
Aggregate Web Service [com.glide.web_service.aggregate]	Bietet SOAP-Zugriff auf die GlideAggregate-Funktionalität.	Inaktiv	falsch	
Agile Development 2.0 [com.snc.sdlc.agile.2.0]	Das Plugin „Agile Development 2.0“ bietet zusätzlich zu Agile Development erweiterte Funktionen. Wenn Sie bereits eine angepasste Version von Agile Development haben, löschen Sie die Anpassungen, bevor Sie Agile Development 2.0 aktivieren, um	Aktiv	wahr	• com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.com • com.snc.sdlc.ranking

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	sicherzustellen, dass alle Funktionen ordnungsgemäß funktionieren. Detaillierte Schritte zum Löschen der Anpassungen finden Sie in der Dokumentation.			
Agile Development – Unified Backlog [com.snc.sdlc.agile.multi_task]	Ermöglicht Ihnen die Verwaltung eines zentralen Backlogs, der Datensätze verschiedener Aufgabentypen enthält, z. B. Fehler, Probleme, Incident-Aufgaben und Stories. Fügen Sie beliebige Aufgaben in Ihren agilen Workflow ein	Aktiv	falsch	• com.snc.sdlc.agile.2.0 • com.snc.sdlc.agile.multi_task.comm
Agile – Scaled Agile Framework – Essential SAFe [com.snc.sdlc.safe]	Das skalierte agile Framework wurde entwickelt, um die Lean-Agile-Prinzipien auf die gesamte Organisation anzuwenden. Essential SAFe ist die einfachste Konfiguration des Frameworks und bietet die minimalen Elemente, die für einen erfolgreichen Einsatz mit SAFe erforderlich sind: Verwaltung des agilen Release-Plan-Backlogs, Planung von Programmschritten,	Aktiv	wahr	• com.snc.sdlc.ranking • com.snc.sdlc.agile.2.0
Agile: Skaliertes agiles Framework – Portfolio SAFe [com.snc.sdlc.portfolio_safe]	Verwenden Sie Portfolio SAFe, um schlanke und agile Prinzipien auf Ihre Portfolioarbeit anzuwenden.	Aktiv	wahr	• com.snc.sdlc.safe • com.snc.portfolio_management
Agile Development 2.0: ATF-Tests [com.snc.sdlc.agile.2.0.atf]	„Agile Development 2.0 – ATF Tests“ bietet Ihnen Testfälle und Test-Suites, die in der Anwendung „Agile Development 2.0“ ausgeführt werden können.	Aktiv	falsch	
KI-Suche [com.glide.ais]	Installiert und aktiviert KI-Suche -Funktionen ,	Aktiv	falsch	• com.glide.search.signal_data • com.glide.platform_ml

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	die relevante, kontextbezogene und persönliche Such-Experiences über verschiedene Schnittstellen hinweg bieten.			• com.glide.nlu • com.snc.nlu_studio
KI-Suchunterstützung [com.snc.ai_search_assist]	Hilft Anwendern, ihre Probleme abzuwehren oder schnell zu lösen, ohne die Service Desk-Mitarbeiter einzubeziehen. Er kann Ergebnisse aus dem Wissens- und Servicekatalog enthalten, sodass ein Benutzer ein Katalogelement direkt aus einer Suche bestellen kann.	Aktiv	falsch	com.glide.search
KI-Suche für Kundenportale [com.snc.csm.portal_ais]				• com.glide.ais • com.glide.ais_enabler
Indexquellen für die KI-Suche [com.glide.ais.index_sources]	Enthält indizierte Quelldefinitionen für Now Platform-Tabellen, die über die im Basissystem bereitgestellten hinausgehen: • Katalogaufgabe [sc_task] • Ändern [change_request] • Change-Aufgabe [change_task] • Unternehmen [core_company] • Gruppe [sys_user_group] • Incident [incident] • Standort [cmn_location] • Problem [problem]	Inaktiv	falsch	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	• Anforderung [sc_request] • Angefordertes Element [sc_req_item]			
Spoke der KI-Suche sn_ai_spoke (Verfügbar im Store ServiceNow)	Unterstützt Integration Hub bei der Ausführung von Abfragen für die KI-Suche	Aktiv	falsch	com.glide.ais.external_content
Regel-Management für Warnmeldungen [com.sn-em-arm]				
Portfolioplanung sn_align_ws (Verfügbar im Store ServiceNow)	Hilft Produkt- und Portfoliomanagern, die organisatorische Ausrichtung voranzutreiben und die agile Transformation durch die Kombination von Wasserfall- und agilen Arbeitsströmen zu erleichtern.	Aktiv	wahr	com.sn_roadmap_plng
Integration des Arbeitsbereichs Alignment-Planung mit Azure DevOps (ADO) [com.sn_align_ado_int] (Neu in San Diego)	Ermöglicht den Import, Export und die bidirektionale Synchronisierung von Datensätzen zwischen ServiceNow® Arbeitsbereich Alignment-Planung (APW) und Microsoft Azure DevOps durch die Integration der beiden Anwendungen.			
Arbeitsbereich für Analysten für Security Incident Response [com.snc.security_incident.workspace] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Analysten und Incident-Managern, ihre Arbeit mithilfe eines dedizierten Arbeitsbereichs zu priorisieren und den Status von Incidents zu überwachen und anzuzeigen.	Aktiv	falsch	• sn_si • sn_sirw_ema_card

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Analytics Center [com.snc.pa.analytics_center]	Performance Analytics Center: Ermöglicht Anwendern, mithilfe von suchgesteuerten Analysen schnell Antworten zu ihren Daten zu erhalten.	Inaktiv	falsch	• com.agent_workspace • com.workspace_core • sn-component-nlq • com.snc.par.nlq.core
Analytics-Aufgabe [com.snc.pa.analytics_task]	Stellt das Core-Framework für Workflows im Zusammenhang mit Analytics bereit. Sie besteht aus der Analytics-Aufgabentabelle und zugehörigen Artefakten.	Aktiv	falsch	
Angular AMB-Services [com.glide.ui.ng.amb]	Angular Services für AMB	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.ng • com.glide.amb • com.glide.record_watcher
Anonymer Connect-Support [com.glide.connect.anonymous_support]	Plugin zum Aktivieren des Zugriffs und der Eigenschaften für Anonymous Connect-Support.	Inaktiv	falsch	com.glide.connect.support
Anonymes Meldezentrum [com.sn_anonymous_report_center]	Ermöglicht Anwendern das Übermitteln von Fällen, ohne ihre Identität gegenüber Service Desk-Mitarbeitern oder Administratoren in ihrer Organisation offenzulegen.	Aktiv	falsch	com.sn_content_delivery
API Analytics [com.glide.api_analytics]	Ermöglicht Administratoren das Anzeigen von API Analytics-Statistiken für Webservices.	Aktiv	falsch	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
API-Statistiken [com.glide.stats.api]	API-Statistiken	Aktiv	falsch	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
App-APIs [com.glide.app_api]	APIs zum Abrufen von Informationen im Zusammenhang mit Anwendungen und Anwendungs-Rollbacks.	Aktiv	wahr	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
App-Zusammenarbeit [com.glide.app_collaboration]	Plugin, das Delegated Developer ergänzt, um die Zusammenarbeit in Anwendungen zu erleichtern Erfordert eine App Engine-Lizenz.	Aktiv	falsch	com.glide.delegated_development
App-Abhängigkeitsclient [com.sn_dependentclient]	Plugin, um eine Liste der Store-Anwendungen/ Integrationen basierend auf ihren aktiven Plugins bereitzustellen. Verwendet den Webservice des Stores, um einen Cache für solche Anwendungen in den Kundeninstanzen selbst zu erstellen.	Inaktiv	falsch	
App Engine Management Center [com.sn_aemc]				
App Engine Studio [com.snc.app-engine-studio]	Installiert und aktiviert App Engine Studio, ein Entwicklungstool für Entwickler unterschiedlicher Kompetenzniveaus, um Anwendungen zu erstellen, die den unmittelbaren Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen.	Inaktiv	wahr	
Anwendungsautorisierung [com.glide.sys.app_authorization]		Inaktiv	falsch	
Anwendungsersteller [com.snc.apps_creator]	Außer Kraft gesetzt. Durch das Plugin „Platform as a Service“ ersetzt	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg
Anwendungsersteller-Vorlagen [com.snc.apps_creator_template]	Hostet Vorlagen für Systemanwendungsersteller.	Aktiv	falsch	
Einschränkungen beim Anwendungsdesign [com.glide.scope.design]	System zum Einschränken und Erfassen von Tabellen, die durch eine	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Anwendung erweitert wurden			
Anwendungsdiagnose-Tool [com.snc.app_diagnostics_tool]	Hilft Ihnen, die PPM-Anwendungen durch schnelle Diagnosescans zu diagnostizieren und die Probleme mit Korrekturskripts zu beheben.	Aktiv	falsch	
Applikationsdatei [com.snc.apps_file]	Ordnet Konfigurationsdatensätze einer Anwendung zu und verfolgt Datensatzmetadaten.	Aktiv	falsch	
Application Insights sn_app_insights (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet einen zentralen Ort, an dem Sie die Systemintegrität visualisieren und überwachen können.	Aktiv	falsch	com.snc.textil
Anwendungsmetadaten [com.snc.metadaten]	Fügt Beziehungen und UI-Aktionen hinzu, um mit Metadaten zu arbeiten.	Aktiv	falsch	
Anwendungs-Portfoliomanagement [com.snc.apm]	verschafft Unternehmen Einblick in den Bestand ihrer Geschäftsanwendungen und ermöglicht Analysten die Rationalisierung von Geschäftsanwendungen. Stellt Performance Analytics-Dashboards wie „Anwendung 360“, „Landschaftsanalyse“ und zugehörige Dashboards für Geschäftsanwendungen mit Change-Anforderungen, Incidents und Problemen bereit. Dieses Plugin aktiviert die folgenden zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind: • Anwendungs-Portfoliomanagement – Predictive Intelligence (com.snc.apm.predictive_intelligence):	Aktiv	wahr	• com.snc.certification_v2 • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.treemap • com.snc.sp_workbench_widgets • com.snc.apm.business_planner • com.snc.pa.apm • com.snc.demand_core • com.snc.apm.predictive_intelligence

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Sagt die Anwendungskategorie vorher, indem Algorithmen wie die Ähnlichkeit auf Geschäftsanwendungen angewendet werden-bezogene Daten. • Geschäftsplaner: Aktiviert den Zugriff auf das Geschäftsplanungsportal.			
Anwendungs-Portfoliomanagement – ATF-Test [com.snc.apm.atf]	Validiert ATF-Tests für Anwendungs-Portfoliomanagement	Aktiv	falsch	com.snc.apm
Anwendungs-Portfoliomanagement – Technologiereferenzmodell (TRM) [com.snc.apm_trm] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Enterprise Architects, die Verwendung eines Softwareprodukts innerhalb der Organisation zu genehmigen oder einzuschränken.	Aktiv	wahr	com.snc.apm
Application Portfolio Management Core [com.snc.apm_core]	Aktiviert die Registrierung einer neuen Geschäftsanwendung	Aktiv	falsch	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glide.hub.designer_backend.mo
Application Portfolio Management – Verwaltung der digitalen Integrationen [com.snc.apm_Digital_Integration] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht APM-Benutzern die Verwaltung von Integrationen in Application Portfolio Management.	Aktiv	wahr	com.snc.apm
Application Portfolio Management-Arbeitsbereich sn_apm_ws (Verfügbar im Store ServiceNow)	Verschafft Enterprise Architects Einblick in alle wichtigen Aspekte ihrer Anwendungen in Application Portfolio Management.	Aktiv	falsch	com.snc.apm

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Anwendungsservice [com.snc.cmdb.it_service]	Bietet Funktionalität und Ansicht für die Erstellung, Bearbeitung und Verlaufsansicht von Anwendungsservices.	Aktiv	falsch	• com.snc.itom.ui • com.snc.cmdb • com.snc.cmdb.service.modellierung • com.glide.ui.list_v3_components
Zugriffssteuerung für Anwendungen [com.snc.apps_access]	Implementiert Zugriff auf Dateiebene für die Anwendungsentwicklung.	Aktiv	falsch	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker
Anwendungsauswahl [com.snc.apps_picker]	Ermöglicht Benutzern, die gewünschte Anwendung während der Anwendungsentwicklung auszuwählen.	Aktiv	falsch	
Einmal-APIs anwenden [com.glide.system_apply_once]	APIs zum Ändern des Verhaltens eines „apply_once“-Updates in einem Plugin während der Aktivierung/des Upgrades des Plugins	Aktiv	falsch	
Terminbuchung [com.snc.appointment_booking]	Ermöglicht Kunden das Buchen von Serviceterminen über die Kunden- und Verbraucherserviceportale	Inaktiv	wahr	
Demodaten für Terminbuchungen [com.snc.appointment_booking_demo]	Stellt Demodaten für die Terminbuchungsfunktion bereit.	Inaktiv	falsch	
Genehmigungen mit E-Signatur [com.glide.e_signature_approvals]	Fügt eine Aufforderung zur Eingabe von Anmeldeinformationen hinzu, wenn ein Genehmiger versucht, eine Anforderung über das Listenkontextmenü oder die UI-Aktion „Genehmigen“ im Genehmigungsformular zu genehmigen.	Inaktiv	falsch	
Architektur-Compliance [com.snc.architecture_compliance]	Verwaltet geplante oder bedarfsgesteuerte Audits von CMDB-Datensätzen, um festzustellen, ob Configuration Items (CI) den erwarteten Attributen entsprechen.	Inaktiv	wahr	com.snc.certification_core

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Bewertung [com.snc.assessment_core]	Bietet Funktionen zur Verwendung von anwenderdefinierten Fragebogen und geskripteten Abfragen zum Bewerten, Bewerten und Vergleichen von Datensätzen in ServiceNow.	Aktiv	wahr	• com.glideapp.workflow • com.glideapp.survey • com.snc.bestpractice.task_survey • com.glide.survey_designer
Bewertungsdesigner [com.glide.assessment_designer]	Aktiviert den Bewertungsdesigner, eine Drag-and-Drop-Schnittstelle zum Erstellen von Bewertungen.	Aktiv	falsch	com.glide.assessment_designer.common
Gemeinsame Bewertungsdesigner [com.glide.assessment_designer.common]	Basis-Plugin für bewertungsbezogene Designer wie Quiz-Designer, Umfrage-Designer, Bewertungs-Designer. Sie müssen das Plugin „Assessment Designer Common“ aktivieren, bevor Sie den Quiz-Designer, den Umfrage-Designer oder den Bewertungsdesigner verwenden. Standardmäßig ist dieses Plugin aktiviert.	Aktiv	falsch	com.glide.ui.ng.dc
Asset-Management [com.snc.asset_management]	Ermöglicht die Verwaltung aller Ihrer Assets, Verbrauchsgüter und Softwarelizenzen.	Aktiv	wahr	• com.snc.expense_line • com.snc.model • com.snc.organization_management • com.snc.fixed_asset • com.snc.abschreibung • com.snc.automation • com.glideapp.startseite
Asset Management Common [com.sn_itam_common]				
Performance Analytics für Asset-Management [com.snc.ast_mgmt_pa]	Performance Analytics für die sofort einsatzbereiten Asset-Management-KPIs.	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Arbeitsbereich für Asset-Management [com.sn_itam_workspace]	Aktiviert ITAM-Fähigkeiten im -Arbeitsbereich.	Aktiv	falsch	• com.sn_itam_recomm • com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace
Asset-Management-Arbeitsbereich – Empfehlungen [com.sn_itam_recomm]	Empfehlungsfunktion für Arbeitsbereiche.			
Zuweisungs-Workbench [com.snc.assignment_workbench]	Stellt eine Workbench bereit, mit der Kundenservice-Manager Service Desk-Mitarbeiter anhand konfigurierbarer Kriterien wie Kompetenzen und Verfügbarkeit bewerten und dann den gewünschten Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zuweisen können.	Inaktiv	falsch	com.snc.matching_rule
ATF Test Generator und Cloud Runner sn_atf_tg (Verfügbar im Store ServiceNow)	1-Klick-Testgenerierung und Cloud-Ausführung für ATF.	Inaktiv	falsch	• com.glide.automated_testing_frame • com.glide.auth.gegenseitig
Verfügbarkeit [com.snc.availability] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht der Organisation, die Verfügbarkeit für ausgewählte Konfigurationselemente zu berechnen.	Aktiv	falsch	• com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio_core
Automatische Wiederherstellung [com.glide.autorecovery]	Aktiviert die Funktion „Automatische Wiederherstellung“.	Aktiv	falsch	
Automated Test Framework [com.glide.automated_testing_framework]	Test-Framework und -Tools zum Erstellen automatisierter Tests	Aktiv	wahr	• com.glide.rollback • com.glide.ui.angular • com.glide.element_mapping • com.glide.vars

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Automated Test Framework: Anwendungsnavigator [com.glide.automated_testing_impl.left_nav]	Stellt ATF-Schritte bereit, die den Zugriff auf den Anwendungsnavigator validieren.	Aktiv	falsch	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework: Anwenderdefinierte UI [com.glide.automated_testing_impl.custom_ui]	Fügt die Möglichkeit zum Testen der anwenderdefinierten UI hinzu.	Aktiv	falsch	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework: Parameter [com.glide.automated_testing_impl.parameters]	Fügt die Möglichkeit zum Parametrisieren von ATF-Tests hinzu.	Aktiv	falsch	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework: Berichterstellung [com.glide.automated_testing_impl.report]	Testschrittkonfiguration für das Automated Testing Framework-Reporting.	Aktiv	falsch	• com.glide.automated_testing_frame • com.glideapp.report
Automated Test Framework: Reaktionsfähige Dashboards [com.glide.automated_testing_impl.dashboards]	Automated Testing Framework – Responsive Dashboard – Testschrittkonfiguration.	Aktiv	falsch	• com.glide.automated_testing_frame • com.glideapp.dashboards
Automated Test Framework – REST Eingehend [com.glide.automated_testing_impl.rest_inbound]	Automated Test Framework für eingehende REST-Anforderungen.	Aktiv	wahr	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework: Zeitplan [com.glide.automated_testing_impl.schedule]	Tools für die Planung automatisierter Tests.	Aktiv	falsch	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework: Zulässige Fehler [com.glide.automated_testing_impl.wce]	Während der Ausführung des UI-Tests gefundene JavaScript-Fehler können ignoriert oder als Warnungen verfolgt werden. Testdesigner können ihre Arbeit abschließen, während Entwickler Skriptprobleme untersuchen und lösen.	Aktiv	falsch	com.glide.automated_testing_framework

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Servicekatalog für Automated Test Framework [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog]	Automated Testing Framework Servicekatalog-Testschrittkonfiguration.	Aktiv	wahr	• com.glide.automated_testing_frame • com.glideapp.servicecatalog
Automated Test Framework Servicekatalog-Serviceportal [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog_portal]	Automated Testing Framework für Servicekatalog-Widgets in der Testschrittkonfiguration im Serviceportal.	Aktiv	wahr	com.glide.automated_testing_impl.service_ca
Serviceportal für Automated Test Framework [com.glide.automated_testing_impl.service_portal]	Testschrittkonfiguration für das Automated Testing Framework-Serviceportal. Dieses Plugin kann nur aktiviert werden, indem das Plugin „Serviceportal – Core“ aktiviert wird.	Aktiv	falsch	com.glide.automated_testing_framework
Automatisierte Testskripts für Umfrage [com.glide.automated_testing_impl.survey]	Automatisierte Testskripts für Umfrage.	Aktiv	falsch	• com.glide.automated_testing_frame • com.snc.assessment_core
Automated Testing for Virtual Agent [com.glide.cs.atf] (Neu in Utah)	Aktiviert die Funktionen für automatisierte Tests für Virtual Agent.	Aktiv	falsch	com.glide.cs
Automatische Zuweisung [com.snc.automatic_assignment]	Ermöglicht jeder Anwendung, die Tabellen verwendet, die untergeordnete Elemente der Aufgabe [task] sind, die automatische Zuweisung zu verwenden, um automatisch berechtigte Beauftragte für eine Aufgabe zu finden.	Inaktiv	falsch	
Automatisierungszentrale [com.sn_coe] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Integriert Automatisierungsinseln und bietet eine zentralisierte Governance und Verwaltung der unternehmens- und lieferantenübergreifenden Automatisierung in einem einzigen Arbeitsbereich.	Aktiv	wahr	sn_cmdb_ci_class (1.38.0)

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Automatisierungszentrale [com.sn_ac] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Verwaltet und überwacht Ihre gesamte Hyperautomation-Landschaft.	Aktiv	wahr	com.sn_cmdb_ci_class
Automation Discovery sn_auto_discovery (Verfügbar in ServiceNow Store)	Erstellt Berichte aus Ihren Daten, um Möglichkeiten zur Automatisierung aufzuzeigen.	Aktiv	falsch	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
AWA-Channel-Management [com.sn_channel_management]	Haupt-Plugin, das verschiedene Funktionen für AWA-Servicekanäle und Warteschlangen unter Manager Workspace unterstützt	Aktiv	falsch	• com.glide.awa • com.snc.wfo
Azure Active Directory-Anwenderzuordnung [sn_now_azure] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Enthält Workflows und Zuordnungen für den Anwender ServiceNow zum Azure Active Directory-Anwender.	Inaktiv	falsch	• com.glide.channelproxy • com.snc.msteams.app.core
Integration eines Abzeichenlesers [com.snc.badge_reader]	Badge Reader Integration Framework, das die Integration anderer Anwendungen mit der Abzeichenlesegerät-Hardware ermöglicht.	Inaktiv	falsch	
Basis-Upgradeprotokollierung [com.glide.base_upgrade_logger]		Aktiv	falsch	• com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.diagnostics
Grundlegende Exportsatzfunktionalität [com.glide.system_export_set]		Aktiv	falsch	
Benchmark-Client [com.sn_bm_client]	Benchmark-Einblicke für Kunden.	Aktiv	falsch	com.sn_bm_common
Benchmark Common [com.sn_bm_common]	Gemeinsamer Code für Benchmark-Einblicke.	Aktiv	falsch	
Benchmarks-Spoke [com.sn_bm_client.spoke]	Enthält das Bewertungs-Framework für	Aktiv	falsch	com.glide.hub

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Benchmarks-Empfehlungen.			
Best Practice - Massen-CI-Änderungen [com.snc.bestpractice.bulkchange]	Dieses Plugin ist für die Verwendung mit den Legacy-Statusmodellen für Change-Management vorgesehen, die vor dem Genfer Release verwendet wurden. CMDB-Updates können vorgeschlagen und auf ein oder mehrere Konfigurationselemente im Umfang als Teil Ihres Change-Management-Prozesses angewendet werden.	Inaktiv	falsch	
Best Practice - Change-Risikorechner [com.snc.bestpractice.change_risk]	Einfache Risiko- und Auswirkungsberechnungen für das Change Management.	Aktiv	falsch	
Best Practice – Incident Resolution Workflow [com.snc.bestpractice.incident]	Best Practices für die Lösung von Incidents schreiben vor, dass der Incident nicht geschlossen, sondern der Status Gelöst angezeigt wird. Dieser Status bietet dem Service Desk einen Mechanismus, um zu überprüfen, ob der Anrufer mit der Lösung zufrieden ist und ob der Kunde dem Schließen des incident zustimmt.	Aktiv	falsch	
Best Practice – ITIL-KPI-Berichte [com.snc.bestpractice.itil_kpi]	Stellt eine Reihe von Berichten bereit, die die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) von Incident-Management und Problem-Management nachverfolgen.	Aktiv	wahr	com.glide.metrics
Geschäftsstandort [com.snc.business_location]	Dieses Plugin unterstützt ein Datenmodell, bei dem das Unternehmen Geschäfte mit Kunden über physische Kanäle wie Filialen und Zweigstellen abschließt.	Aktiv	wahr	• com.snc.service_organization • com.snc.cs_base_extension

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Geschäftsrollen [com.snc.businessroles]	Aktiviert das Modul „Geschäftsrollen“. In Kombination mit anderen lizenzierten Anwendungen bietet Geschäftsrollen und -hierarchie für Mitarbeiter mit Integration in Okta für die Zugriffsbereitstellung während des Onboardings.	Inaktiv	falsch	com.sn_content_delivery
Geschäftsregel V2 [com.glide.business_rule_v2]	Erweitert Business-Regeln, um skriptfreie Bedingungen und Verhaltensweisen zu unterstützen.	Aktiv	falsch	
Business-Stakeholder [com.snc.business_stakeholder]	Enthält die Rolle „Business-Stakeholder“, die die Anwender berechtigt, Datensätze im gesamten Unternehmen zu genehmigen, anzuzeigen/zu lesen und Berichte anzuzeigen. Beachten Sie, dass mit der Rolle „Business-Stakeholder“ eine Gebühr verbunden ist. Sie dürfen Sie nur dann Benutzern zuweisen, wenn Sie sicher sind, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt.	Aktiv	falsch	
Cache-Build-Statistiken [com.glide.stats.cache_build]	Cache-Build-Statistiken	Aktiv	falsch	com.glide.stats
Bankkartenverwaltung [com.sn_bom_credit_card]				
Fallzuweisungs-Workbench-Demo [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	Stellt Demodaten bereit, z. B. Beispielfälle und Benutzer, damit die Produktfunktionen der Zuweisungs-Workbench in einer Nicht-Produktionsinstanz demonstriert werden können. Nicht zur Verwendung in	Inaktiv	wahr	• com.snc.customerservice.demo • com.snc.assignment_workbench

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Produktionsinstanzen von Kunden geeignet.			
Fall-Digests [com.sn_csm_case_digest]	Ermöglicht Benutzern das Senden von Fallstatusaktualisierungen und Ursachenanalysen an Kunden und wichtige interne Stakeholder.	Inaktiv	wahr	• com.sn_customerservice • com.sn_csm_doc_template • com.snc.documentviewer • com.sn_publications
Case Playbook for Complaints [com.sn_csm_complaint_caseflow]	Stellt einen Beschwerdefalltyp zur Erfassung der Details einer Kundenbeschwerde und ein Playbook bereit, das eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus der Beschwerde bietet.	Aktiv	wahr	
Case Playbook for Onboarding [com.sn_csm_onboarding_caseflow]	Stellt einen Onboarding-Falltyp zum Erfassen der Details beim Onboarding von Kunden für ein Produkt oder einen Service und ein Playbook bereit, das Schritt-für-Schritt-Anweisungen für den gesamten Lebenszyklus des Onboarding-Prozesses bereitstellt.	Aktiv	wahr	
Case Playbook for Product Support [com.sn_csm_product_support_playbook]	Der Fall-Flow für Produktsupport leitet Kundenservice-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung von Produktproblemen erforderlich sind.	Aktiv	wahr	
Gemeinsame Katalog-Designer-Komponenten [com.glide.ui.ng.cc]	Gemeinsame Katalog-Designer-Komponenten.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.ng.dc • com.glideapp.workflow
CCG-Inhaltspaket [sn_itom_ccg_cp] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Stellt die Basissysteminhalte bereit, z. B. Richtlinien, Ressourcensammler, Konfigurationssammler und Korrekturaktionen für die Anwendung „Governance für Cloud-Konfigurationen“.	Aktiv	falsch	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mi • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_conn • com.glide.hub.action_step.rest

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• com.glide.hub.action_step.xmlparse • com.glide.hub.action_type.datastrea • com.glide.hub.integration.runtime
Zentrale Disposition [com.snc.central_dispatch]	Ermöglicht die visuelle Zuweisung von Aufgaben zu Mitarbeitern für einen angemeldeten Einsatzplaner.	Inaktiv	wahr	com.snc.dhtmlx.scheduler
Zentralisierte Verbindung und Anmeldeinformationen [com.snc.core.automation.connection_credential]	Komponenten für zentralisierte Verbindungen und Anmeldeinformationen.	Aktiv	falsch	
Zertifizierungskern [com.snc.certification_core]	Kernzertifizierungsstrukturen wie Filter und Vorlagen. Zertifizierungs-Core wird automatisch aktiviert, wenn eine dieser Anwendungen aktiviert wird: • Zertifizierung des gewünschten Zustands (standardmäßig aktiv) • Architektur-Compliance • Datenzertifizierung • IT Governance, Risk, and Compliance	Aktiv	falsch	• com.glide.list_v2 • com.snc.version
Change Management - Genehmigungsrichtlinie [sn_chg_pol_appr]	Change-Management-Funktion, die beim Generieren und Konfigurieren von Genehmigungen mithilfe der Change-Genehmigungsrichtlinien hilft.	Aktiv	falsch	
Change-Management - ATF-Tests [com.snc.change_management.atf]	Dieses Plugin lädt ATF-Tests für Change-Management, wenn das Plugin „Change-Management - Statusmodell“ aktiv ist.	Inaktiv	wahr	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Die Demodaten für dieses Plugin sind erforderlich, um diese ATF-Tests erfolgreich auszuführen.			
Change-Management - CAB-Workbench [com.snc.change_management.cab]	Change-Management-Funktion, mit der CAB-Manager CAB-Meetings auf der NOW-Plattform planen und verwalten können.	Aktiv	wahr	• com.snc.change_management.cab.f • com.snc.app.calendar • com.glide.serviceportal • com.snc.app_common.service_porta • com.glide.editor.tinymce
Change Management - Case Intelligence [com.snc.change_management.ml.icbc]	Change-Management-Funktion, die Predictive Intelligence verwendet, um automatisch Fälle zu identifizieren, die möglicherweise durch Changes verursacht wurden.	Inaktiv	falsch	• com.snc.change_management.ml • com.sn_customerservice
Change-Management - Change-Modell-Grundlagendaten [com.snc.change_management.change_model.foundation]	Grundlagendaten für Change-Modelle, einschließlich Statusübergängen und unterstützenden Flows.	Aktiv	falsch	• com.snc.change_management.chan • com.glide.hub
Change-Management - Change-Modelle [com.snc.change_management.change_model]	Change-Modelle ermöglichen die flexible Konfiguration von Status- und Übergangsmodellen für Change-Anforderungen.	Aktiv	falsch	• com.snc.itsm.state_transition_mode • com.snc.itsm.state_transition_mode
Change-Management - Change-Modelle-Zielseite [com.snc.change_management.change_model.landing]	Umfasst die Anwenderoberfläche, die zum Erstellen von Change-Anforderungen basierend auf Change-Modellen verwendet wird.	Aktiv	falsch	com.snc.change_management.change_model
Change-Management - Grundlagendaten [com.snc.change_management.foundation]	Stellt die Grundlagendaten, neuen Status und Prioritäten des Change-Managements bereit.	Aktiv	wahr	com.snc.change_management
Change Management – Zugehörige Incidents ändern (Wartungsmodus) [com.snc.change_management.icbc]	Anwenderoberfläche und Konfiguration für die klassische Umgebung von „Zugehörige Incidents ändern“.	Aktiv	falsch	com.snc.change_request

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Change-Management – Change-Zeitplan [com.snc.change_management.soc]	Change-Zeitplan.	Aktiv	falsch	• com.snc.dhtmlx.gantt • com.snc.change_request • com.snc.change_management.soc.c
Grundlagen von „Change Management – Change-Zeitplan“ [com.snc.change_management.soc.foundation]	Change-Management – Change-Zeitplan-Grundlagendaten.	Aktiv	falsch	com.snc.change_management.soc
Change-Management - Change-Erfolgspunktzahl [com.snc.change_management.change_success_score]	Die Change-Erfolgspunktzahl ist ein numerischer Ausdruck, der den Change-Erfolgsverlauf für eine bestimmte Gruppe darstellt. Sie kann verwendet werden, um die Wahrscheinlichkeit eines zukünftigen Erfolgs zu bewerten und den Grad der erforderlichen Change-Genauigkeit zu bestimmen.	Aktiv		• com.snc.change_request • com.snc.pa • com.snc.change_management.chan
Change Management - Collision Detector [com.snc.change.collision]	Die Konflikterkennung ist eine Funktion der Anwendung Change-Management, die potenzielle Planungskonflikte basierend auf den Konfigurationselementen im Umfang des Change oder des Benutzers oder der Gruppe identifiziert, der/die zur Erfüllung eines Change zugewiesen ist.	Aktiv	wahr	com.snc.maintenance_schedules
Change-Management - Farbauswahl [com.snc.change_management.soc.color_picker]	Farbauswahl	Aktiv	falsch	
Change-Management - Core [com.snc.change_management]	Core-Plugin für Change-Management, von dem die Plugins „Change-Management-Statusmodell“ und	Aktiv	wahr	• com.snc.change_request • com.snc.change.collision

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	„Standard-Change-Katalog“ abhängen. Dieses Plugin aktualisiert das Feld **Typ** in der Change-Anforderung mit den Werten **Normal**, **Standard**und **Notfall**. Der Typwert für vorhandene Change-Anforderungen wird aktualisiert: • Routine com.glide.context_help-> standard (Standard) • Umfassend -> normal (Normal) • Notfall -> Notfall (Notfall) Wenn Sie eine Change-Anforderung erstellen, werden Sie von einem Interceptor aufgefordert, den Typ des Change anzugeben, den Sie erstellen möchten.			
Change Management - Incident Intelligence [com.snc.change_management.ml.icbc]	Change-Management-Funktion, die Predictive Intelligence verwendet, um Incidents automatisch zu identifizieren, die möglicherweise durch Changes verursacht wurden.	Aktiv	falsch	• com.snc.change_management.ml • com.snc.change_management.icbc
Change-Management - Massen-CI-Update [com.snc.change_management.mass_update_ci]	Change-Management-Funktion, die es anfordernden Personen ermöglicht, Aktualisierungen, die einer Change-Anforderung zugeordnet sind, für ein oder mehrere Konfigurationselemente im Umfang eines Change	Inaktiv	falsch	• com.snc.change_management.state • com.snc.bestpractice.bulkchange

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	vorzuschlagen und anzuwenden.			
Change-Management - Predictive Intelligence Core (Wartungsmodus) [com.snc.change_management.ml]	Core-Plugin, das die allgemeinen Komponenten enthält, die von den Funktionen für Change Management Intelligence verwendet werden.	Aktiv	falsch	• com.snc.change_request • com.glide.platform_ml
Change-Management - Risikobewertung [com.snc.change_management.risk_assessment]	Change-Management-Funktion, die die Erstellung von Risikobewertungsfragebögen ermöglicht und erforderlich ist, um die Bewertung des mit einem angeforderten Change verbundenen Risikos zu steuern.	Inaktiv	wahr	• com.snc.bestpractice.change_risk • com.snc.assessment_core • com.glide.assessment_designer
Change-Management - Standard-Change-Katalog [com.snc.change_management.standard_change_catalog]	Change-Management-Funktion, die das Vorschlagen, Genehmigen und Veröffentlichen von Standard-Change-Vorlagen im Servicekatalog ServiceNow ermöglicht.	Aktiv	wahr	• com.snc.change_management • com.glideapp.servicecatalog
Change Management – Statusmodell [com.snc.change_management.change_status_model]	Dieses Plugin stellt die aktuellen Change-Management-Statusmodelle für die Change-Typen Standard, Normal und Notfall bereit, die ursprünglich im Genfer Release veröffentlicht wurden.	Aktiv	wahr	• com.snc.change_management • com.snc.process_flow_formatierer
Change Management – Erfolgswahrscheinlichkeit [com.snc.change_management.change_success_probability] (Neu in Tokyo)	Berechnet eine Wahrscheinlichkeit, um anzugeben, wie hoch die Chancen sind, dass die Change-Anforderungen ohne	Aktiv	falsch	com.snc.change_management.change_succes

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Probleme erfolgreich abgeschlossen werden.			
Change-Management-Übersichts-Homepage [com.glideapp.report.itsm.change.overview]	Aktiviert ein Change-Management-Übersichts-Dashboard im Anwendungsnavigator für Change-Management.	Aktiv	falsch	com.glideapp.report
Change-Management - Risk Intelligence (nur Wartung) [com.snc.change_management.ml.risk]	Change-Management-Funktion, die vorhandene Risikobewertungsfunktionen mit Predictive Intelligence erweitert, um das Change-Risiko vorherzusagen.	Aktiv	falsch	com.snc.change_management.ml
Change-Management - Standard-Change Template Intelligence [com.snc.change_management.ml.sctp]	Change-Management-Funktion, die Predictive Intelligence verwendet, um Change-Cluster zu identifizieren, die Kandidaten für Standard-Change-Vorlagen sein können.	Aktiv	falsch	com.snc.change_management.ml
Change-Management-Workflows [com.glideapp.workflow.change.management]	Dieses Plugin aktiviert die Workflows, die die Change-Prozesse steuern, die den in Jahr Release eingeführten Change-Typen Notfall, Standard und Normal zugeordnet sind.	Aktiv	wahr	com.glideapp.workflow
Change-Anforderung [com.snc.change_request]	Das Basis-Plugin „Change-Anforderungen“ enthält die Core-Tabellen für das Change-Management, einschließlich der Tabellen für Change-Anforderungen und Change-Aufgaben.	Aktiv	wahr	com.glideapp.report.itsm.change.overview
Change-Anforderungskalender [com.snc.change_request.calendar]	Dieses Plugin aktiviert den Change-Konfliktkalender, der in Kingston Release eingeführt wurde. Sie ermöglicht Ihnen das Anzeigen einer Change-Anforderung und ihrer potenziellen Konflikte, sobald ein primäres Konfigurationselement, ein geplantes Startdatum	Aktiv	falsch	com.snc.app.calendar

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und ein geplantes Enddatum in einer Change-Anforderung angegeben wurden.			
Channel-Proxy [com.glide.channelproxy]	Enthält die Rolle „Business-Stakeholder“, die die Anwender berechtigt, Datensätze im gesamten Unternehmen zu genehmigen, anzuzeigen/zu lesen und Berichte anzuzeigen. Beachten Sie, dass mit der Rolle „Business-Stakeholder“ eine Gebühr verbunden ist. Sie dürfen Sie nur dann Benutzern zuweisen, wenn Sie sicher sind, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt.	Inaktiv	falsch	com.glide.external.app
Prüfliste [com.glide.ui.checklist]	Bietet eine einfache Möglichkeit, den Fortschritt von Aufgaben zu verfolgen, ohne zusätzliche Datensätze zu erstellen. Verwenden Sie Prüflisten, die jedem Formular hinzugefügt werden können.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
CI-Metriken und Remediation – MECM-Adapter [sn_mecm_adapter] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht das Abrufen und Anzeigen der CI-Metrikinformationen der betroffenen CIs.	Aktiv	wahr	Keine
CIDC-Spoke [com.sn_cicd_spoke]	Stellt Subflows und Aktionen zum Aufrufen der REST API-Endpunkte für kontinuierliche Integration/ kontinuierliche Bereitstellung bereit, die im Plugin com.glide.continualdelivery enthalten sind.			
CIWF-UI-Komponenten				

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_ciwf_ui_cmpt]				
Client-Transaktionszeiten [com.glide.client_transaction]	Das Plugin „Client Transaction“ bietet Unterstützung für die Nachverfolgung von Client-Renderingzeiten auf dem Server und richtet die Werte an die Servertransaktionszeiten aus.	Aktiv	falsch	
Cloud-Aktionsbibliothek [sn_itom_cal] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Verwenden Sie die vorgefertigten Aktionen und Subflows der Anwendung „Cloud Action Library“, um mit den Cloud-Ressourcen des Unternehmens zu interagieren. Die ITOM Governance-Funktionen, z. B. Governance für Cloud-Konfigurationen, verwenden diese Aktionen.	Aktiv	falsch	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mi • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_conn • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparse • com.glide.hub.action_type.datastrea • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing
Cloud-API [com.snc.cloud.api]	Cloud-API-Framework.	Inaktiv	falsch	• com.snc.core.automation • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg • com.snc.discovery.core
Verwaltung der Cloud-Konfiguration [com.snc.config.mgmt]	Config Management Framework	Inaktiv	falsch	• com.glide.rest • com.snc.cloud.core
Governance für Cloud-Konfigurationen [com.sn.itom.ccg] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Verwenden Sie die Anwendung, um die Konfigurationseinstellungen von Cloud-Ressourcen in Ihrer Organisation anhand einer Reihe von Richtlinien zu überprüfen und so Verstöße zu identifizieren. Nachdem Sie den Verstoß identifiziert haben, verwenden	Aktiv	falsch	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mi • com.glide.hub.action_step.get_conn • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparse • com.glide.hub.action_type.datastrea

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Sie Fehlerkorrektur-Workflows, um ihn zu minimieren.			• com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing • sn.itom.cal
Governance für Cloud-Konfigurationen: Inhaltspaket [com.sn.itom.ccg.cp] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Stellt die Basissystemrichtlinien, Subflows und Flow Designer-Aktionen für die Anwendung „Governance für Cloud-Konfigurationen“ bereit.	Aktiv	falsch	com.sn.itom.ccg
Abrechnung für Cloud-Einblicke sn_clin_billing] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Stellt die Tools bereit, um die Abrechnungsdaten für die bereitgestellten Amazon Web Services (AWS)- und Microsoft Azure-Ressourcen herunterzuladen und die Daten in einem Dashboard zu visualisieren. Verwenden Sie Cloud Insights Billing zusammen mit Cloud Provisioning and Governance nur in nicht domänengetrennten Instanzen.	Aktiv	falsch	• Plugin-Abhängigkeiten: ◦ Orchestration ◦ com.snc.cloud.api ◦ com.snc.cmdb.bereichsbezogen ◦ com.itom.jutils ◦ com.snc.textil ◦ com.snc.ng.pattern.designer ◦ com.glide.hub.integrations • Anwendungsabhängigkeiten: ◦ sn_itom_pattern ◦ sn_cmdb_ci_class ◦ sn_cai ◦ sn_cld_intg_core ◦ sn_cld_intg_aws ◦ sn_cld_intg_azure ◦ sn_cld_intg_gcp ◦ sn_cld_spend_core ◦ sn_cld_spend_aws ◦ sn_cld_spend_azure ◦ sn_cld_spend_gcp
Bewertung der Cloud-Migration [com.sn_cloud_migration]	Ermöglicht Ihnen, den Prozess der Verlagerung der IT-Ressourcen und Arbeitsauslastungen Ihrer Unternehmens-IT auf Cloud-Plattformen zu	Inaktiv	wahr	• com.sn_cloud_mig_base • com.sn_itom_licensing • com.snc.discovery

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)	planen, zu organisieren und nachzuverfolgen.			
Cloud-Migrationsbasis [com.sn_cloud_mig_base] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ein Basis-Plugin für die Anwendung „Bewertung der Cloud-Migration“.	Inaktiv	falsch	Keine
Arbeitsbereich für Cloud-Vorgänge [com.cloud_operations_workspace] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet eine umfassende Lösung für die Verwaltung der Cloud-Vorgänge Ihres Unternehmens.	Aktiv	falsch	• com.snc.cloud.core • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning and Governance [com.snc.cloud.mgmt]	Cloud Provisioning and Governance Integration in AWS, Azure, VMware OOB und erweiterbar, um Unterstützung für neue Clouds hinzuzufügen.	Inaktiv	falsch	• com.glide.serviceportal • com.snc.cloud.core • com.snc.config.mgmt • com.snc.runbook_automation
Cloud Provisioning and Governance Zentral [com.snc.cloud.core]	Cloud Provisioning and Governance Core – Discovery und Ressourcenblöcke.	Inaktiv	falsch	• com.snc.discovery.core • com.snc.cloud.api
Cloud Provisioning and Governance: Google Cloud Connector sn_cmp_gcp] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Aktiviert die Integration in Google Cloud Platform.	Aktiv	falsch	• com.snc.cloud.mgmt • com.snc.pattern.designer • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning and Governance: Terraform-Connector sn_cmp_ Terraform (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet die Möglichkeit zur Bereitstellung in AWS, Azure, VMware und IBM Cloud. Entwickeln Sie zügig, erfassen Sie Ihre IaC-Vorlage (Infrastructure as Code), und erstellen Sie in wenigen Minuten ein Katalogelement ServiceNow.	Aktiv	falsch	com.snc.cloud.mgmt
Cloudausgaben-Dashboard sn_sam_cld_spend	Dieses Plugin bietet Einblicke in SaaS-, IaaS- und PaaS-Ausgaben und -Einsparungen	Aktiv	falsch	• com.snc.cloud.api • com.snc.cmdb.bereichsbezogen • com.snc.discovery

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)				• com.itom.jutils • com.sn_itom_opt_licensing • com.snc.textil • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.integrations.standard • com.sn_sam_saas
CMDB-ATF-Tests [com.snc.cmdb.atf]	Stellt die CMDB Automated Test Framework-Tests (ATF) bereit.	Inaktiv	falsch	com.snc.cmdb
Dashboard für CMDB- und CSDM-Datengrundlagen [sn_getwell] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet Einblicke in die wichtigsten grundlegenden Indikatoren Ihrer CMDB und Ihres Common Service Data Model (CSDM) sowie Empfehlungen, um sicherzustellen, dass CMDB und CSDM für eine optimale Nutzung ordnungsgemäß konfiguriert sind, und um potenzielle Risiken zu minimieren.	Aktiv	falsch	Keine
CMDB-Dashboard [com.snc.cmdb.Dashboard]	Geben Sie einen Bericht über die allgemeine CMDB- und die aggregierte CI-Integrität auf Klassenebene an.	Aktiv	falsch	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
CMDB-Gruppe [com.snc.cmdb.group]	Stellt Funktionen für die Konfigurationselement-Gruppierung bereit.	Aktiv	falsch	
CMDB-Gruppen-Dashboard [com.snc.cmdb.gruppe.dashboard]	Erstellen Sie Berichte zum Zustand von CIs in CMDB-Gruppen in einem Dashboard.	Aktiv	falsch	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas • com.snc.cmdb.gruppe
CMDB-Mainframe [com.snc.cmdb.mainframe]	Eines der Plugins, die im Plugin „Extended CMDB“ enthalten sind und für Mainframe-	Inaktiv	falsch	com.snc.cmdb

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Konfigurationselemente verwendet werden.			
CMDB-Optionskategorie [com.snc.cmdb.funk.kategorie]	Eines der Plugins, die im Plugin „Extended CMDB“ enthalten sind und für Funk-Konfigurationselemente verwendet werden.	Inaktiv	falsch	com.snc.cmdb
CMDB-Suche [com.snc.cmdb_search]	Abfrageähnliche Suche in CMDB-CIs und -Beziehungen. Konvertiert eine Freistilabfrage mit konfigurierbaren Synonymen und Stoppwörtern in eine ordnungsgemäß formulierte Abfrage für CMDB-Tabellen.	Aktiv	falsch	com.snc.cmdb
CMDB-Telekomkategorie [com.snc.cmdb.telecom.category]	Eines der Plugins, die im Plugin „Extended CMDB“ enthalten sind und für Telekommunikationskonfigurationselemente verwendet werden.	Inaktiv	falsch	com.snc.cmdb
CMDB-Testgerät [com.snc.cmdb.test.geräte]	Eines der Plugins, die im Plugin „Extended CMDB“ enthalten sind und für Konfigurationselemente für Testgeräte verwendet werden.	Inaktiv	falsch	com.snc.cmdb
CMDB-Mitarbeiterbereich [com.cmdb-workspace]	Aktiviert CMDB-Funktionen im Mitarbeiterbereich.	Aktiv	falsch	com.snc.agent_workspace.itsm
CMS-Anwenderoberfläche – Service Management Core [com.snc.service_management_core.cms]	Alle Elemente des Content-Management-Systems (Blöcke, Seiten und Menüs), die zum Verweisen auf Anfänge in Self-Service-Anwendungen verwendet werden, sind in diesem Plugin enthalten. Es ist auch die zentrale Grundlage für alle Servicemanagement-Anwendungen.	Inaktiv	falsch	• com.glide.cms • com.glide.cms.extensions • com.glide.db_images

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
CMDB-Arbeitsbereich sn_cmdb_ws (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ein moderner Arbeitsbereich, in dem Sie die CMDB durchsuchen, CMDB-Integrität und CIs nachvollziehen und auf allgemeine Tools zugreifen können	Aktiv	wahr	• sn_cmdb_pg_temlts • sn-cmdb-nlq-search
Coaching [com.sn_coaching]	Das Coaching-Modul erleichtert das Coaching von Mitarbeitern bei ihrer Arbeit durch die Verwendung von Coaching-Möglichkeiten (kritische Momente in einem Prozess), die bedingt konfiguriert werden können.	Aktiv	wahr	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.skills_management • com.snc.organization_management
Codesuche [com.glide.codesuche]	Eine konfigurierbare Codesuch-API.	Aktiv	falsch	
Zusammenarbeit [com.glide.collaboration]	Außer Kraft gesetzt. Durch das Connect-Plugin ersetzt.	Inaktiv	falsch	com.glide.connect
Zusammenarbeitsservices sn_tcm_collab_hook (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet die Möglichkeit zur Kommunikation über Slack. Die Anwendung integriert Tools für die Zusammenarbeit mit ServiceNow. Sie können ein Tool für die Zusammenarbeit direkt aus Aufgabendatensätzen und als Kanal in Kommunikationsplänen verwenden. Sie können eine Konversation aus einem Aufgabendatensatz mit dem Tool für Zusammenarbeit Ihrer Wahl starten. Aktivieren Sie Collaboration-Services für Kommunikationspläne, um Slack oder Microsoft Teams als Echtzeit-Zusammenarbeits- und Kommunikationskanal vorab zu definieren.	Inaktiv	falsch	Keine
Kollisions-APIs	APIs zur Vorhersage des Verhaltens der Upgrade-	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.collision_detector]	Engine in Bezug auf Anpassungen.			
Feldverschlüsselung [com.glide.now.platform.encryption]	Ermöglicht die Verschlüsselung von Textfeldern und angehängten Dateien.	Aktiv	falsch	com.glide.encryption.core
Spaltenstatistiken [com.glide.column_statistikon]	Spaltenstatistiken, die zum Vorschlagen von Datenbankindizes verwendet werden.	Aktiv	wahr	
Schadensfälle bei gewerblichen Versicherungen [com.sn_ins_claim_cml] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Automatisierung des Prozesses für gewerbliche Ansprüche von der ersten Meldung des Verlusts bis zur Regulierung.	Aktiv	wahr	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2) • sn_bom (1.8.0) • sn_ins_siu (1.0.0)
Services bei gewerblichen Versicherungen [com.sn_ins_policy_b2b]	Ermöglicht Versicherungsträgern, bei der Lösung mittelfristiger Policenänderungen und Anforderungen von gewerblichen Kunden agil und reaktionsfähig zu sein. Transportunternehmen können Underwriting-Fälle nach Prämienwert mit intelligenten Geschäftsregeln priorisieren und manuelle Arbeit von geringem Wert aus Underwriting-Warteschlangen eliminieren.		Ja	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_uw_b2b
Underwriting bei gewerblichen Versicherungen [com.sn_ins_uw_b2b]	Ermöglicht Versicherungsträgern, komplexe Serviceanfragen basierend auf ihren vorhandenen Versicherungsrichtlinien und -regeln sofort an Versicherer weiterzuleiten. Versicherer können über einen effizienten und transparenten Workflow mit Vertriebs-		Nein	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und Serviceteams zusammenarbeiten.			
Gemeinsame Anwendungskomponenten für das ITSM-Serviceportal [com.snc.app_common.service_portal]	Gemeinsame Anwendungskomponenten für das Serviceportal.	Aktiv	falsch	com.glide.serviceportal
Communities [com.sn_communities]	Communitys ermöglichen Kunden die Interaktion und den Wissensaustausch. Es gibt keine strukturierte Möglichkeit, Wissen aus Communities zu verbreiten oder zu erfassen und es zu einem Teil des Kundenservice und des Kundenerfolgs zu machen.	Inaktiv	falsch	• com.glide.serviceportal • com.sn_communities_global • com.snc.activity_subscriptions • com.snc.Gamification • com.snc.csm_unified_theme • com.snc.assignment_workbench • com.glide.processor.ics
Communities-Demodaten [com.sn_communities_demo]	Lädt Demodaten für die Community-Anwendung.	Inaktiv	falsch	• com.sn_communities • com.snc.csm_unified_theme.demo
Unternehmenserweiterung [com.glide.company]	Fügt der Tabelle „Unternehmen“ [core_company] Währungsspalten hinzu.	Aktiv	falsch	com.glide.currency
Konfigurations-Compliance snc_vulc (Verfügbar im Store ServiceNow)	Macht Ihre konfigurationsbezogenen Sicherheitsschwachstellen mit großer Auswirkung verfügbar und orchestriert deren Behebung in häufig isolierten Bereichen von Informationssicherheit, IT-Betrieb und Geschäftsprozessen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	com.snc.security_support.common
Konfigurations-Compliance-Abhängigkeiten snc_vulc_dep	Für Konfigurations-Compliance erforderliche Systemabhängigkeiten. Zur Aktivierung dieses Plugins in		falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Konfigurationsverwaltung (CMDB Enterprise Edition) [com.snc.cmdb.enterprise]	Eine Sammlung von Modulen für spezielle Konfigurationselemente, z. B. Funkhardware, Festgeräte und Sprachsystemhardware.	Aktiv	falsch	com.snc.cmdb
Configuration Management (CMDB) [com.snc.cmdb]	Stellt Kernfunktionen für die Configuration Management Database bereit, einschließlich Beziehungen für Unternehmenshardware und Konfigurationselemente.	Aktiv	wahr	• com.glide.custom_web_service • com.sn_cmdb_content • com.snc.db.rotation • com.glide.ui.list_v3_components
Konfigurationsverwaltung für bereichsbezogene Apps (CMDB) [com.snc.cmdb.bereichsbezogen]	Aktiviert den Zugriff bereichsbezogener Apps auf Identifizierungs-Engine-APIs.	Aktiv	falsch	com.snc.cmdb.enterprise
Verbinden [com.glide.connect]	Bietet eine Echtzeit-Messaging-Plattform, die Sie unter Umgehung von E-Mails und statischen Dokumenten mit Ihren Kollegen verbindet.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.live_common • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.notification.push • com.glide.db_audio
Connect-Interaktions-UI [com.connect-interaction-ui]	Komponenten der Anwenderoberfläche zur Anpassung von Connect-Support an die Verwendung der Interaktionstabelle als wahrheitsgemäße Quelle.	Inaktiv	falsch	• com.glide.interaction • com.glide.graphql • com.glide.connect.support • com.glide.connect.ui_components
Verbinden Sie skriptfähige APIs [com.glide.connect.skriptfähig]	Skriptfähige APIs für Connect.	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Service Portal-Widgets verbinden [com.glide.connect.sp_widgets]	Connect-Serviceportal-Widgets	Inaktiv	falsch	• com.glide.serviceportal • com.glide.connect • com.glide.connect.ui_components
Connect-Spoke für Flow Designer [com.glide.connect_v3plus.core.ah]	Die Connect-Spoke für Flow Designer bietet Aktionen, die Prozessanalysten beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mit -Aktionen können sie die Erstellung von Konversationen automatisieren, einer Konversation Benutzer hinzufügen und Nachrichten an eine Konversation senden. Diese Aktionen funktionieren mit Connect API Version 3 und höher.	Aktiv	falsch	com.glide.connect.skriptfähig
Connect-Support [com.glide.connect.support]	Basiert auf der Connect-Messagingplattform und ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern des Supports, Endbenutzern mithilfe von Warteschlangen Unterstützung in Echtzeit zu bieten.	Inaktiv	wahr	com.glide.connect
Connect-Support und Service Portal-Integration [com.glide.connect.support.service-portal]	Fügt Connect-Support-Komponenten zur Verwendung im Serviceportal hinzu.	Inaktiv	wahr	• com.glide.serviceportal • com.glide.connect.support
Manager-Dashboard von Connecct-Support [com.glide.connect.managers_dashboard]	Stellt eine Homepage und alle Konfigurationsdatensätze bereit, die für die Analyse von Connect-Support in Berichten erforderlich sind.	Inaktiv	falsch	com.glideapp.report
Connect-Support-Weiterleitung [com.glide.connect.support.routing]	Plugin, um den Prozessor für die Weiterleitung einer Connect-Supportanforderung an die entsprechende	Inaktiv	falsch	• com.snc.matching_rule • com.glide.connect.support

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Chatwarteschlange zu aktivieren.			
Verbraucherserviceportal [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Aktiviert das Verbraucherserviceportal, ein webbasiertes Portal basierend auf der Serviceportal-Anwendung, mit der Ihr Unternehmen Verbraucher informieren und unterstützen kann.	Inaktiv	falsch	• com.glide.service-portal.customer-service-base • com.glide.connect.anonymous_supp
Content Analytics [com.sn_content_analytics]	Content Analytics	Aktiv	falsch	com.glide.scope.access.restricted_caller
Content Automation [com.sn_content_automation]	Funktionalität zur Inhaltsautomatisierung.	Inaktiv	wahr	• com.sn_content_delivery • com.glide.scope.access.restricted_
Content Delivery [com.sn_content_delivery]	Content Delivery	Inaktiv	wahr	• com.glide.db_images • com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.serviceportal
Content Experiences [com.sn_content_automation]	Richten Sie die Inhalte einer Kampagne ein, und lassen Sie sie mithilfe von mehreren Kanälen zusammen, um der richtigen Zielgruppe zur richtigen Zeit die richtige Botschaft zu übermitteln.	Aktiv	wahr	
Inhalts-Governance [sn_cg]	Content Governance bietet Kommunikationsmitarbeitern eine optimierte Methode, um Inhalte anzufordern, die für Content Publishing oder Content Experiences erstellt werden sollen.	Aktiv	wahr	com.sn_content_publishing_store
Inhaltsmanagement [com.glide.cms]	Ermöglicht Administratoren das Erstellen anwenderdefinierter, gebrandeter Webbenutzeroberflächen auf Basis einer vorhandenen ServiceNow -Instanz.	Inaktiv	falsch	• com.glideapp.startseite • com.glide.text_search • com.glide.db_images

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Verwenden Sie für Neuentwicklungen Serviceportal anstelle von CMS. Serviceportal ist eine Alternative zu CMS mit einer verfeinerten Anwender-Experience und standardmäßig im Basissystem aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal und Content Management and Service Portal .			
Erweiterte Inhaltsmanagementtypen [com.glide.cms.types]	Eine Erweiterung von Content Management, die iFrames und Flash-Frames hinzufügt. Verwenden Sie für Neuentwicklungen Serviceportal anstelle von CMS. Serviceportal ist eine Alternative zu CMS mit einer verfeinerten Anwender-Experience und standardmäßig im Basissystem aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal und Content Management and Service Portal .	Aktiv	falsch	• com.glide.cms.type.flash • com.glide.cms.type.iframe
Content Publishing [com.sn_content_publishing]	Mit Content Publishing können Sie verschiedene Methoden verwenden, um mit Ihren Mitarbeitern zu kommunizieren.	Aktiv	wahr	
Kontextrangfolge [com.glide.sorting]	Unterstützung für Drag-and-Drop-Listen und Rangfolgedialog. Die Kontextrangfolge ermöglicht es einem Benutzer, eine Sammlung von Datensätzen unabhängig von den	Inaktiv	falsch	com.glide.list_v2

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Attributen dieser Datensätze zu sortieren. Die Kontextrangfolge wird automatisch mit dem Plugin „SDLC – Scrum Process Pack“ aktiviert.			
Kontextbezogene Hilfe [com.glide.context_help]	Bietet ein kontextbezogenes Hilfesystem mit Links zu bestimmten Hilfeseiten. Diese Hilfeseiten können mit der Listen- oder Formularansicht einer beliebigen Tabelle oder mit der Formularansicht eines bestimmten Datensatzes in einer Tabelle verknüpft werden.	Aktiv	falsch	
REST API für kontextbezogene Hilfe [com.glide.context_help.rest_api]	REST API für das kontextbezogene Hilfesystem	Aktiv	falsch	• com.glide.context_help • com.glide.scripted_rest_services
Kontextsuche [com.snc.contextual_search]	Zeigen Sie zugehörige Artikel oder Servicekatalogelemente in einem Formular oder Datensatzersteller an.	Aktiv	falsch	com.snc.application.json_service
Kontextsuche - Intern [com.snc.contextual_search.intern]	Eine interne Plugin-Komponente für die Kontextsuche.	Aktiv	falsch	
Kontextsuche – Serviceportal [com.snc.contextual_search.serviceportal]	Serviceportal-Komponenten für die Kontextsuche	Aktiv	falsch	• com.snc.contextual_search • com.snc.app_common.service_porta
Kontextbezogene Sicherheit: Rollenverwaltung [com.glide.role_management]	Bietet die Flexibilität und Leistung zum Schutz von Informationen durch die Steuerung der Berechtigungen zum Lesen/Schreiben/ Erstellen/Löschen.	Aktiv	falsch	• com.glide.db_view • com.glide.ui_page
Kontextbezogene Sicherheit: Rollenverwaltung V2 [com.glide.role_management.inh_count]	Verhindert doppelte Einträge in „sys_user_has_role“ für geerbte Rollen basierend auf dem Wert der Spalte „inh_count“.	Aktiv	falsch	com.glide.role_management

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Kontextbezogene Sicherheit: REST API für Rollenmanagement V2 [com.glide.role_management.inh_count.rest_api]	Verhindert doppelte Einträge in „sys_user_has_role“ für geerbte Rollen basierend auf dem Wert der Spalte „inh_count“.	Aktiv	falsch	• com.glide.role_management.inh_cou • com.glide.scripted_rest_services
Continual Improvement Management (CIM) [com.sn_cim]	Core-Plugin für Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM)	Aktiv	wahr	• com.snc.organization_management • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.pa • com.snc.pa.spotlight • com.sn_coaching • com.sn_cim_atf
Management kontinuierlicher Verbesserungen – Automatisierte Tests [com.sn_cim_atf]	ATF-Plugin für Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM)	Aktiv	wahr	
Vertragsmanagement [com.snc.contract_management]	Bietet die Möglichkeit, alle Arten von Verträgen zu verwalten.	Aktiv	wahr	com.snc.asset_management
Vertragsmanagement – Formularlayouts und -verhalten [com.snc.contract_management.form_layouts]	Bietet die Möglichkeit, das Layout des Vertragsmanagement-Formulars anzupassen.	Inaktiv	falsch	
Einstellungen für das Konversations-Branding [com.glide.cs.branding]	Einstellungen für das Konversations-Branding für den Webchat-Client.	Aktiv	falsch	
Allgemeine Einstellungen für Konversationen [com.glide.cs.settings]	Allgemeine Konversationseinstellungen für Virtual Agent.	Aktiv	falsch	
Konversationsanalysen sn_ci_analytics (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ein Dashboard, mit dem Sie die Interaktionen von Virtual Agent (VA) mit Anwendern verbessern können, indem Sie umfassende Einblicke in Konversationsdaten bieten, erkennen, welche Themen Benutzer verwirren und herausfinden, wo	Aktiv	falsch	• com.glide.cs • com.glide.appsee

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Anwender häufig an Servicemitarbeiter übertragen.			
Konversationsintegration mit Alexa [com.sn.va.alexa] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Virtual Agent die Interaktion mit anfordernden Personen über die Sprachschnittstelle von Amazon Alexa unter Verwendung der Virtual Agent-Themen.	Aktiv	falsch	
Conversational Integration with LINE sn_va_line	Das Plugin hilft bei der Interaktion mit anfordernden Personen, die die Messaging-App LINE für die Interaktion mit Ihrem Unternehmen bevorzugen. Anfordernde Personen sind Kundenkontakte und Verbraucher.	Aktiv	wahr	• com.glide.cs.anwenderdefiniert.ada • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.ihub_spoke_util_pack • sn_agent_initiated
Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams sn_va_teams (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglichen Sie anfordernden Personen den Chat mit Microsoft Teams oder Servicemitarbeitern über die Microsoft Teams-Anwendung.	Aktiv	wahr	
Konversations-Schnittstellen – Diagnose sn_ci_diagnostics	Das CI-Diagnosetool ist ein Framework, mit dem ein privilegierter Benutzer (Administrator) über Skripts und leistungsstarke VA-Themen Diagnosen für verschiedene Produkte durchführen kann.	Aktiv	falsch	com.glide.cs.chatbot.lite
Virtual Agent-Themenvorschläge sn_topic_recommend	Das Plugin hilft bei der Identifizierung vorgefertigter Virtual Agent-Themen, die schnell in Ihrer Organisation implementiert werden können.	Aktiv	falsch	
Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)	Das Plugin ermöglicht die Interaktion mit Kunden über die Messaging-App WhatsApp.	Aktiv	wahr	• sn_twilio_spoke • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.cs.anwenderdefiniert.ada

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[sn_va_chat_app_twi]				• sn_agent_initiated • com.glide.objekt • com.glide.messaging.awa
Bot Interconnect sn_va_bot_ic] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Virtual Agent Bot Interconnect fungiert als primärer Bot in einer vielfältigen Chatumgebung. Es kann Ihnen helfen, die Komplexität zu reduzieren und eine einheitliche Chat-Experience für Ihre Endanwender zu schaffen. Virtual Agent Mit Bot Interconnect erhalten Ihre Endanwender Zugriff auf mehrere Kanäle und eine Vielzahl von Unternehmensaufgaben, die über ServiceNowverfügbar sind.	Aktiv	falsch	com.glide.cs.chatbot
Conversational integration with Slack sn_va_slack (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglichen Sie anfordernden Personen den Chat mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern über die Anwendung Slack	Aktiv	falsch	
Conversational integration with Workplace von Facebook sn_va_fb_workplace (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglichen Sie anfordernden Personen den Chat mit Virtual Agent oder Servicemitarbeitern über die Workplace from Facebook-Anwendung.	Aktiv	falsch	
Conversational Integration with Facebook Messenger sn_va_fb_messenger (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Anwendern die Interaktion mit virtuellen und Servicemitarbeitern über die Facebook Messenger-Anwendung.	Aktiv	wahr	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Konversations-IVR mit Amazon Connect [com.sn.va.amz.connect] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Anwendern das Führen von Konversationen mit einem Bot über den Telefonkanal in einer interaktiven Sprachantwort.	Aktiv	falsch	Virtual Agent-API (sn_va_as_service)
Virtual Agent-API sn_va_as_service (Verfügbar im Store ServiceNow)	Integriert eine beliebige Chatschnittstelle oder einen Bot in Virtual Agent oder den Mitarbeiterchat.	Aktiv	falsch	• com.glide.cs.anwenderdefiniert.ada • com.glide.cs • com.glide.cs.chatbot • com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.sn_ext_agent_management_uti
Google Business Messages-Adapter für Konversationsfunktionen [com.sn.gbm.adapter] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Diese Anwendung ist für Mobile Messaging vorgesehen. Die Anwendung ermöglicht Endanwendern die Interaktion mit ServiceNow Virtual Agent und Servicemitarbeitern über eine Google Business Messages-Schnittstelle unter Verwendung des Google Business Messages-Service.	Aktiv	falsch	• Plugins-Abhängigkeit: ◦ com.glide.cs.anwenderdefiniert.a ◦ com.glide.hub.integration.runtime ◦ com.snc.ihub_spoke_util_pack ◦ com.glide.messaging.awa • App-Abhängigkeit: sn_agent_initiated
Geführtes Setup für Konversations-Schnittstellen [com.glide.ci_guided_setup]	Bietet Kunden eine visuelle Anleitung für die Konfiguration von Konversations-Schnittstellen.	Aktiv	falsch	• com.snc.guided_setup • com.glide.guided_setup_config
Zielseite von Konversations-Schnittstellen [com.glide.cs.landing_experience]				
Einstellungen von Konversations-Schnittstellen [com.glide.cs.admin_console]				
Conversational Messaging [com.glide.messaging.awa]	Conversational Messaging			

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Conversational SMS Integration with Twilio [com.sn.va.sms.twilio] Wartungsmodus	Integration in SMS für erweiterte Arbeitszuweisung	Aktiv		
CORS-Unterstützung für REST API [com.glide.rest.cors]	CORS-Unterstützung für REST API	Aktiv	falsch	
Kostenmanagement [com.snc.cost_management]	Verfolgt die Betriebskosten für Konfigurationselemente und aufgabenbezogene Aktivitäten, weist die Kosten geschäftlichen Verbrauchern zu und vergleicht die tatsächlichen Zuteilungen mit den geplanten Budgets.	Inaktiv	wahr	com.snc.expense_line
Craft.co-Integration für Supplier Lifecycle Operations [com.snc.sn_supplier_kraft] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet eine vorkonfigurierte Integration mit Craft.io. Craft.io ist eine Supplier Intelligence-Plattform, die validierte und umfassende Informationen über Lieferanten bietet, mit denen ein Unternehmen zusammenarbeitet.	Inaktiv	falsch	com.snc.sn_supplier_mgmt
Bereichsübergreifender Zugriff [com.glide.scope.access]		Inaktiv	falsch	
Durchsetzung bereichsübergreifender App-Berechtigungen [com.glide.scope.privilege]	System zum Erfassen und Erzwingen von bereichsübergreifenden Berechtigungen, die von bereichsbezogenen Apps verwendet werden	Aktiv	falsch	
CSM-Erweiterung für Proxy-Kontakte [com.snc.csm_proxy_contacts]	Ermöglicht Benutzern, die Interne einer Organisation sind, den Proxy-Callkontakt im Namen von Kunden zu sein.	Inaktiv	wahr	com.sn_customerservice
CSM-Auftragsmanagement				

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_csm_order_mgmt]				
Unterstützung für CSS-Designs [com.glide.ui.themen]	Unterstützt CSS-Anpassungen für die Anwenderoberfläche.	Inaktiv	falsch	com.glide.ui.themen.core
CSS-Designunterstützung – UI 14 [com.glide.ui.themen.doctype]	Stellt UI15-Designs bereit.	Aktiv	falsch	com.glide.ui.themen.core
CTI-Demodaten für HRSD [com.sn_hr_cti_demo]	Stellt Demodaten der CTI Softphone-Anwendung für HRSD bereit.	Inaktiv	falsch	• com.snc.cti • com.sn_hr_core
CTI Softphone [com.snc.cti]	Aktiviert die Twilio-Integration mit Notify und OpenFrame, um Softphone-Funktionen und Callcenter-Fähigkeiten bereitzustellen. Dazu gehören Tätigen, Empfangen von Anrufen, Übertragen, Halten und Stummschalten. Anwendungen wie Customer Service und Incident Management stellen Demo-Workflows für CTI bereit.	Aktiv	wahr	• com.snc.matching_rule • com.sn_openframe • com.snc.notify • com.snc.notify.twilio_direct
Bonitätsbeurteilung [com.sn_bom_credit_asmt]				
CSM und FSM Configurable Workspace Foundation [com.snc.uib.cwf_workspace]	Unterstützt die umgestaltete Version des Kunden-Workflow-Mitarbeiterbereichs.	Inaktiv	falsch	• com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.snc.uib.cwf_workspace.integra
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich [com.snc.uib.csm_agent_workspace]	Unterstützt die umgestaltete Version des Kunden-Workflows des Kundenservice-Management-Mitarbeiterbereichs.	Aktiv	wahr	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.glideapp.servicecatalog.uxfwo • com.snc.uib.lookup_verify • com.devsnc_sn_response_template

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich [sn_csm_wfo_workspa] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet eine breite Palette von Funktionen, z. B. Channel-Management, Zeitplanung, Coaching und Teams-Anwendungen in CSM Manager Workspace.	Aktiv	wahr	• com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_service
„Suchen und überprüfen“ im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich [com.snc.uib.lookup_verify]	Installiert Artefakte zum Suchen und Überprüfen für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, die Seiten, Macroponents, Daten-Broker usw. enthalten und in verschiedenen Anwendungen geteilt werden können.	Inaktiv	wahr	com.snc.sn_csm_lookup_verify
Spezielle Bearbeitungsnotizen für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich [com.snc.uib.special_handling_notes]	Installiert spezielle Artefakte für Bearbeitungsnotizen für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, die Seiten, Macroponents, Daten-Broker usw. enthalten und in verschiedenen Anwendungen geteilt werden können.	Inaktiv	falsch	
Beitragender CSM-Benutzer [com.snc.csm_contributor_user]	Ermöglicht es Ihnen, Beitragenden die Möglichkeit zu geben, Fälle zu melden und zusammenzuarbeiten, die für Kunden, Serviceorganisationen oder sich selbst erstellt wurden.	Aktiv	wahr	com.snc.cs_base_extension
CSM-Abfrageregeln [com.snc.csm_query_rules]	Plugin, das die Abfrageregeln für die CustomerService-Tabellen enthält.	Inaktiv	falsch	com.snc.query_rules
Währungsunterstützung für den Servicekatalog [com.glideapp.servicecatalog.currency]	Ermöglicht dem Servicekatalog die Unterstützung vollständig konfigurierter Währungen für Artikelpreise und -optionen.	Aktiv	falsch	com.glide.currency
Anwenderdefinierte URL [com.snc.customurl]	Aktivieren Sie dieses Plugin, um eine anwenderdefinierte	Inaktiv	falsch	com.snc.customurl.intern

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	URL für die Instanz einzurichten.			
Anwenderdefinierte URL: Intern [com.snc.customurl.intern]	Eine interne Plugin-Komponente für Scripted CustomURL APIs.	Inaktiv	falsch	
Kunden-Communities [com.sn_customer_communities]	Ermöglicht Ihnen, mit Ihren Mitarbeitern, Kunden, Partnern und potenziellen Kunden in Kontakt zu treten und zusammenzuarbeiten. Es ist nur für Kunden verfügbar, die für Customer Services Management lizenziert sind.	Inaktiv	falsch	• com.sn_external_user_register • com.sn_communities
Kundenprojektmanagement [com.snc.csm_ppm]	Bietet die Möglichkeit, -Projekte für ein Kundenkonto zu erstellen und zu verwalten, und gewährt Endanwendern über das -Portal Einblick in ihre -Projekte. Dieses Plugin erfordert das Plugin „Customer Service“ und das Plugin „Project Portfolio Suite with Financials“.	Inaktiv	wahr	• com.sn_customerservice • com.snc.financial_planning_pmo
Kundenservice [com.sn_customerservice]	Ermöglicht Ihnen, Ihren externen Kunden Service und Support über verschiedene Kommunikationskanäle wie E-Mail, Internet und Telefon zu bieten. Ein Fall wird erstellt, um das gemeldete Problem oder den angeforderten Service nachzuverfolgen und Gruppen oder Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen. Kundenservice-Mitarbeiter in Ihrer Organisation arbeiten an den Fällen und lösen Probleme.	Inaktiv	falsch	• com.snc.asset_management • com.snc.state_flows • com.glide.connect.support • com.glide.connect.support_routing • com.snc.assignment_workbench • com.snc.cs_base • com.snc.skills_management • com.snc.assessment_core • com.snc.process_flow_formatierer • com.snc.task_relations • com.snc.task_activity • com.snc.matching_rule • com.sn_resolutionshaper • com.sn_openframe

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• com.sn_shn • com.snc.contextual_search.dynamic • com.sn_cs_social
Customer Service Base Extension Entities [com.snc.cs_base_extension]	Dieses Plugin bietet granulare Zugriffssteuerung über Beziehungen, Anwenderprofilattribute und Rollen.	Aktiv	falsch	com.sn_customerservice
Kundenservicefall-Typen [com.snc.csm_case_types]	Ermöglicht Kunden die Verwaltung komplexer Fallprozesse durch die Definition neuer Falltypen. Ein Falltyp stellt einen einzelnen Geschäftsprozess dar und ist eine Sammlung verschiedener Eingaben und Aufgaben, die ein Service Desk-Mitarbeiter ausführt, um Kundenanfragen zu lösen.	Inaktiv	wahr	com.sn_customerservice
Customer Service-CTI-Demodaten [com.snc.customerservice_cti_demo]	Stellt Demodaten für die CTI Softphone-Anwendung bereit.	Inaktiv	falsch	• com.sn_customerservice • com.snc.cti
Customer Service Household [com.snc.household]	Ermöglicht die Verwaltung des Kundenservice für Verbraucher, die demselben Haushalt angehören. Bietet die Möglichkeit, die Mitglieder eines Haushalts und die Beziehungen zwischen ihnen zu definieren.	Aktiv	wahr	com.snc.cs_base_extension
Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status der Installationsbasis eines Kunden zu erfassen und die Beziehung zu allen nachfolgenden Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken könnten.	Inaktiv	falsch	com.sn_customerservice

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Customer Service Management-Demodaten [com.snc.customerservice.demo]	Stellt Demodaten für die Anwendung Customer Service Management bereit.	Inaktiv	falsch	• com.sn_customerservice • com.glide.serviceportal.verbraucher • com.glide.serviceportal.kundenport • com.snc.case_assignment_workben • com.snc.work_management.demo • com.snc.planned_maintenance • com.snc.kb_product_entitlements • com.snc.publications_demo • com.snc.shn_demo • com.snc.csm.order • com.snc.csm_fsm_integration
Customer Service Management für Bestellungen [com.snc.csm.order]	Erweitert die Anwendung Customer Service Management zur Unterstützung auftragsbezogener Probleme durch Integration mit Auftragsmanagementsystemen zum Erstellen und Lösen von Kundenanfragen	Inaktiv	wahr	com.sn_customerservice
Kundenservice Mobile [com.sn_csm_mobile]	Aktiviert die mobile Benutzeroberfläche für das Customer Service Management.	Inaktiv	falsch	com.sn_customerservice
Kundenservice-NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.sn_csm.nlu]	Aktiviert CSM Virtual Agent-Konversationen.	Aktiv	falsch	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Kundenserviceportal [com.glide.service-portal.customer-portal]	Aktiviert das Kundenserviceportal, ein webbasiertes Portal basierend auf der Anwendung Serviceportal, mit dem Ihr Unternehmen Kunden informieren und unterstützen kann.	Inaktiv	falsch	com.glide.service-portal.customer-service-base
Customer Service – Integration mit sozialen Medien	Die Customer Service Social-Integration fügt derzeit entsprechende Datenschemaänderungen hinzu, die für Social	Inaktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_cs_social]	Integration-Szenarien erforderlich sind.			
Customer Service-Speicher [com.snc.customer_service.spoke]	Ermöglicht Flow Designer-Anwendern, die Erstellung von Kundenservicefällen und die Aktualisierung vorhandener Fälle zu automatisieren.	Inaktiv	falsch	Flow Designer – Installationsprogramm (com.glide.hub)
Customer Service Virtual Agent-Konversationen [com.sn_csm.virtualagent]	CSM Virtual Agent-Konversationen	Aktiv	falsch	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Customer Service mit Field Service Management [com.snc.csm_fsm_integration]	Aktiviert Account, Kontakt, Partner, Partnerkontakt, Verbraucherinformationen zum Kundenservice zum Außendienst-Management.	Inaktiv	falsch	• com.snc.work_management • com.sn_customerservice • com.glide.serviceportal.kundenport
Kundenservice mit Anforderungsmanagement [com.sn_cs_sm_request]	Bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Customer Service Management und Request Management. Ermöglicht Benutzern das Erstellen von Anforderungsdatensätzen aus einem Customer Service-Fall.	Aktiv	wahr	com.sn_customerservice
Kundenservice mit Servicemanagement [com.sn_cs_sm]	Bietet eine Integration zwischen Customer Service Management und den Anwendungen Incident, Problem und Change Management. Ermöglicht Anwendern das Erstellen von Incident-, Problem- und Change-Datensätzen aus einem Kundenservicefall.	Aktiv	wahr	com.sn_customerservice
Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base]	Ermöglicht Kunden, den aktuellen Status ihrer Installationsbasis zu erfassen und Beziehungen zu nachgelagerten Entitäten herzustellen, die sich	Inaktiv	falsch	com.sn_customerservice

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	auf ihre Funktionsweise auswirken könnten			
Dashboard für Bewertungen und Umfragen [com.snc.assessment_core.dashboards]				
Dashboard für Servicekatalog [com.glideapp.servicecatalog.dashboard]				
Datenarchivierung [com.glide.uxdb]	Bietet die Möglichkeit, eine Teilmenge von Daten aus großen Tabellen in das Datenarchiv zu verschieben. Typische Kandidaten sind historische ITIL-Dokumente wie Incidents, die im letzten Jahr geschlossen wurden. Die Funktionalität unterstützt jedoch auch die Archivierung von Nicht-ITIL-Dokumenten.	Aktiv	falsch	com.snc.db.replikat
Datenklassifizierung [com.glide.data_classification]		Aktiv	wahr	
Datenzertifizierung [com.snc.certification_v2]	Ermöglicht die Zertifizierung von Daten auf Feldebene, entweder geplant oder bei Bedarf.	Inaktiv	wahr	• com.glide.list_v2 • com.snc.certification_core
APIs zur Datenerkennung [com.glide.data_discovery]	Stellt die APIs zum Erkennen vertraulicher Daten bereit.	Aktiv	falsch	
Datenfilterung [com.glide.data_filter] (Neu in Tokyo)	Steuert den Zugriff auf Tabellen und Datensätze basierend auf Betreffattributen bei Leseabfragen.	Inaktiv	falsch	Keine
Unterstützung für Datensuche und Datensatzabgleich [com.glide.data_lookup]	Ermöglicht Administratoren das Definieren von Regeln, die automatisch einen oder mehrere Feldwerte festlegen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Dieses Plugin	Aktiv	wahr	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	ersetzt die Prioritätssuche vollständig. Jede in der Geschäftsregel „CalculatePriority“ definierte anwenderdefinierte Logik muss manuell in die neue Definition für die Prioritätsdatensuche übersetzt werden.			
Unterstützung für Datensuche und Datensatzabgleich für Servicekatalog [com.glide.data_lookup.catalog]	Ermöglicht Administratoren das Durchführen von Datensuchen für Variablen auf Basis von Servicekatalogelementen, für angeforderte Elemente und für Katalogaufgaben, während ein Benutzer die in den Variablen enthaltenen Werte ausfüllt.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glide.data_lookup
Datenrichtlinie 2 [com.glide.data_policy2]	Definiert obligatorische oder schreibgeschützte Anforderungen für Tabellenfelder.	Aktiv	falsch	
Datenstrukturen [com.snc.datastructure]	Stellt Elementtypen bereit: DataStructure und DataObject für Fluggewichtsdaten, die intern als JSON gespeichert und über die DataStructure-API verwendet werden können.	Aktiv	falsch	
Off-Row-Migration von Datenbankspalten [com.glide.db.offrow_migration]	UI-/Skriptelemente, um das Verschieben kompatibler Spalten aus der Zeile zu ermöglichen.	Inaktiv	falsch	
Datenbankrotation [com.snc.db.rotation]	Bietet die Möglichkeit, große Tabellen in kleinere, besser verwaltbare Tabellen aufzuteilen – diese kleineren Tabellen enthalten einen bestimmten Zeitraum an Daten, und die Tabelle mit den ältesten Daten wird fortlaufend gelöscht.	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Datenbankrotation mit Standardtabellen [com.snc.db.rotation_default_tables]	Fügt Standardtabellen Funktionen für die Datenbankrotation hinzu.	Aktiv	falsch	com.snc.db.rotation
Datenbankspeicher für Audiodateien [com.glide.db_audio]	Ermöglicht das Hochladen und Speichern von Audiodateien in der Datenbank sowie das Referenzieren in HTML.	Aktiv	falsch	
Datenbankspeicher für Images [com.glide.db_images]	Ermöglicht das Hochladen und Speichern von Bildern in der Datenbank sowie das Referenzieren in HTML.	Aktiv	falsch	
Datenbankspeicher für Videodateien [com.glide.db_video]	Ermöglicht das Hochladen und Speichern von Videodateien in der Datenbank sowie das Referenzieren in HTML.	Aktiv	falsch	
Datenbankansichten [com.glide.db_view]	Ermöglicht die Definition von Tabellen-Joins zu Berichterstellungszwecken.	Aktiv	falsch	
Datenbankansichten für Servicemanagement [com.snc.service.db_views]	Vordefinierte Datenbankansichten für Servicemanagement.	Aktiv	falsch	• com.glide.db_view • com.snc.service • com.snc.problem • com.snc.incident • com.glide.metrics
DataTables 1.1.0 Components [com.glide.ui.ng.datatables]	DataTables 1.1.0 Components	Inaktiv	falsch	
Standardmäßiges Finanzmanagement-Kostenmodell [com.snc.financial_management_default]	Stellt ein vorkonfiguriertes Kostenmodell und Amortisationsmodell bereit, mit denen Finanzanalysten Ausgabendaten zusammenstellen und Berichte generieren können. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen	Inaktiv	wahr	com.snc.financial_management

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	auf die Lizenzierung haben. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem ServiceNow -Account-Team.			
Benutzeradministration für delegierte Geräte [com.sn_dd_user_admin]	Benutzeradministration für delegierte Geräte.	Aktiv	falsch	
Delegierte App-Entwicklung [com.glide.delegated_development]	Unterstützung für die kontrollierte Entwicklung durch Benutzer, die nicht über vollständige Administratorrechte verfügen.	Aktiv	falsch	
Delegierte Anforderungs-Experience (Wartungsmodus) [com.glideapp.servicecatalog.request_management.delegated_request_experience]	Aktiviert delegierte Anforderungen für Katalogelemente und aktiviert den Variablentyp „Angefordert für“ und das Feld „Angefordert für“ in „Angefordertes Element“.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.reques
Wiederherstellung löschen [com.glide.delete_recovery]	Bietet die Möglichkeit, einzelne gelöschte Elemente einschließlich aller zugehörigen kaskadierten gelöschten Elemente wiederherzustellen.	Aktiv	falsch	
Wiederherstellung löschen: Support für teilweise Wiederherstellung [com.glide.delete_recovery.partial_undelete]	Erweitert das Plugin „Delete Recovery“ um die Unterstützung des teilweisen Wiederherstellens von Datensätzen aus einer Transaktion.	Aktiv	falsch	com.glide.delete_recovery
Bedarfskern [com.snc.demand_core]	Das Core-Plugin „Bedarf“ unterstützt Sie beim Planen, Organisieren von, und beim Verwalten von Bedarfen mit grundlegenden Funktionen.	Aktiv	falsch	
Demand-Management	Hilft bei der Erfassung des Bedarfs und stellt Tools bereit, um den	Inaktiv	wahr	• com.snc.process_flow_formatierer • com.snc.assessment_core

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.demand_management]	Bedarf zu überprüfen, zu bewerten und zu priorisieren. Für dieses Plugin ist nur ein Upgrade zulässig. Die Aktivierung sollte über das PPM Standard-Plugin erfolgen.			• com.snc.timeline_visualization • com.snc.bublechart_workbench
Abschreibung [com.snc.abschreibung]	Kernabschreibungsfähigkeiten.	Aktiv	falsch	
Designer Common [com.glide.ui.ng.dc]	Stellt allgemeine Komponenten bereit, die von Designern benötigt werden, z. B. der Formulardesigner und der Quiz-Designer.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themen.doctype
Zertifizierung des gewünschten Zustands [com.snc.certification_desired_state]	Wertet Datensätze aus, um zu sehen, ob sie einem gewünschten Status entsprechen, geplant oder bei Bedarf.	Aktiv	wahr	com.snc.certification_core
DevOps sn_devops (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet Dateneinblicke, beschleunigt Changes und erhöht die Transparenz in Ihrer DevOps-Umgebung.			
DevOps Config sn_devops_config] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Verwaltet und validiert Konfigurationsdaten in Ihrer DevOps-Umgebung mit einem einzigen System.	Aktiv	falsch	sn_cdm
DevOps-Einblicke sn_devops_insights (Verfügbar im Store ServiceNow)	Zeigt die Ergebnisse Ihres gesamten DevOps-Prozesses in einem datengesteuerten Dashboard.			
DevOps Integration with Rally sn_devops_rally (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet Integration mit Broadcom Rally, um Daten wie Projekte, User Stories und Fehler aus dem Rally-Tool in DevOps Change-Beschleunigung verfügbar zu machen. Sie können diese Rally-Planungsobjekte	Aktiv	falsch	com.sn_devops

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	dann Commits und Pipelines zuordnen, um eine vollständige Nachverfolgbarkeit und Beschleunigung von Changes zu gewährleisten.			
DevOps-Dienstprogramm [com.snc.sn_devops_util] (Neu in Tokyo)	Dient als Schnittstelle zum Aufrufen globaler APIs aus DevOps.	Aktiv	falsch	
DHTMLX Gantt-Bibliothek [com.snc.dhtmlx.gantt]	HTML-Gantt-Bibliothek.	Inaktiv	falsch	
HTML-Zeitplanerbibliothek [com.snc.dhtmlx.scheduler]	HTML-Zeitplanerbibliothek.	Aktiv	falsch	
Diagnoseüberwachung [com.glide.monitor.diagnostics]	Bietet erweiterte Diagnoseüberwachung jedes Knotens in einer ServiceNow -Instanz.	Aktiv	falsch	
Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern [com.glide.dictionary_overrides]	Ermöglicht das Überschreiben bestimmter Wörterbuchwerte für erweiterte Tabellenelemente. Dieses Plugin ermöglicht beispielsweise, dass der Standardwert für das Feld Zugewiesen an in der Incident-Tabelle sich von dem Standardwert unterscheidet, der für das Feld Zugewiesen an in der Aufgabentabelle angegeben wurde.	Aktiv	falsch	
Muster für Discovery und Service-Mapping [com.sn_itom_pattern] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Stellt zusätzliche Discovery- und Service-Mapping-Muster bereit.	Aktiv	falsch	Keine
Discovery für operative Technologie				

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_otsm_discovery]				
Download-Proxy für Verteilung [com.glide.dist_download_proxy]	Proxy zum Herunterladen einer Verteilung. Dieses Plugin wird automatisch aktiviert, wenn der MID-Server aktiviert wird, um die REST-Anforderungen für Dateidownloads zu verarbeiten, die ein MID-Server an die Instanz sendet.	Aktiv	falsch	
Verwaltung von Document Intelligence [com.snc.docintel_admin] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bessere Administrations-Experience für Document Intelligence.	Aktiv	falsch	• Document Intelligence (sn_docintel) • Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)
Dokumentservice [com.sn_bom_document]				
Dokumentvorlagen [com.snc.document_templates] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Ihnen die Erstellung von HTML- und PDF-Dokumentvorlagen, um Standardschreiben oder -dokumente zu generieren. Automatisiert und vereinfacht den Prozess des Online-Ausfüllens, Signierens und Überprüfens eines Dokuments.			
Document Template Integration with AdobeSign sn_dt_adobesign (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Ihnen die Verwendung der Adobe Sign-Anwendung zum Signieren von Dokumenten, die aus ServiceNow Dokumentvorlagen generiert werden.	Aktiv	wahr	Keine
Document Template Integration with DocuSign sn_dt_docusign	Ermöglicht Ihnen die Verwendung der DocuSign-Anwendung zum Signieren von Dokumenten, die aus ServiceNow	Aktiv	wahr	Keine

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)	Dokumentvorlagen generiert werden.			
Dokumentkonfiguration [com.glide.doc.config]	Bietet eine Funktion zum Erstellen einer Inhaltsverzeichniskonfiguration (die ein Inhaltsverzeichnis hinzufügt) und einer Dokumentkonfiguration wie Seitenzahlen zu einem PDF-Dokument, das aus einem HTML-Dokument generiert wird. Das Plugin bietet Funktionen zum einfachen Navigieren durch die PDF-Datei mithilfe von Tabelle zu Inhalten und Dokumentkonfiguration.	Aktiv	falsch	Keine
Domänen-Support – Installationsprogramm für Domänenerweiterungen [com.glide.domain.msp_extensions_installer]	Aktiviert Domain Separation für Cloud Provisioning and Governance. Instanzen, die Domain Separation aktivieren, sollten dieses Plugin verwenden. Zusätzlich zu den Funktionen im Plugin „Domain Support“ installiert dieses Plugin „Domain Support – Domain Extensions“, die weitere Verbesserungen der Domain Separation für alle Domänenkunden enthalten, einschließlich Managed Service Provider. Wenn das Plugin „Domain Support“ bereits aktiv ist, werden Inhalte im Plugin „Domain Support - Domain Extensions“ nicht in der Instanz installiert.			
Dynamische zugehörige Datensätze für konfigurierbaren Arbeitsbereich [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	Dynamische zugehörige Datensätze bieten Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf relationale Informationen basierend auf dem Kontext des			

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	aktuellen Datensatzes. Administratoren können zugehörige Datensatzdefinitionen konfigurieren, die die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern erhöhen, indem sie Daten im Kontext der vom Service Desk-Mitarbeiter ausgeführten Aktion verfügbar machen.			
Dynamische Planung [com.snc.dynamic_scheduling]	Dynamische Planung für Servicemanagement-Anwendungen mit Unterstützung für Massenaufgabenempfehlungen und intervallbasierter automatischer Zuweisung.	Inaktiv	falsch	• com.snc.matching_rule • com.snc.service_management.core
Dynamische Übersetzung [com.glide.dynamic_translation]	Fügt die Möglichkeit hinzu, den angegebenen Text mithilfe von externen Anbietern für maschinelle Übersetzung aus der Quellsprache in die Zielsprache zu übersetzen.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.integrations
Dynamische Übersetzung für Virtual Agent [com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent] (Neu in Tokyo)	Aktiviert die dynamische Übersetzung für Virtual Agent.	aktiv	falsch	• com.glide.dynamic_translation • com.glide.dynamic_translation.va_a
Dynamische Übersetzungs-Spoke [com.glide.dynamic_translation.spoke]	Stellt Aktionen bereit, mit denen Text aus einer Sprache in eine andere Sprache übersetzt und die Sprache des angegebenen Texts erkannt werden kann.	Aktiv	falsch	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration.runtime
E164-kompatible Telefonnummer [com.glide.phone_number]	Stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen für eine Telefonnummer enthalten und ordnungsgemäß formatiert sind, um einen internationalen Anruf erfolgreich über das öffentliche	Aktiv	wahr	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Telefonnetz eines Gebiets weiterzuleiten.			
E-Mail: OAuth-Unterstützung für IMAP und SMTP [com.glide.e-mail.oauth]	Unterstützung für XOAuth- und XOAuth2-E-Mail-Authentifizierung.	Inaktiv	falsch	• com.glide.email_accounts • com.snc.platform.security.oauth
E-Mail – Unterstützung für die E-Mail-Verarbeitung durch Microsoft Graph API [glide.email.graph] (Neu in Tokyo)	Verarbeitet eingehende E-Mails mithilfe der Microsoft Graph API.	Aktiv	falsch	• com.glide.email_accounts • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.email.oauth
E-Mail-Zugriffsbeschränkung [com.glide.email_access_restriction]	Ermöglicht bedingte Überschreibungen der ACL in E-Mail-Tabellen	Aktiv	falsch	
E-Mail-Accounts [com.glide.email_accounts]	Ermöglicht das Definieren von E-Mail-Accounts und Einstellungen in einzelnen Datensätzen.	Aktiv	falsch	
E-Mail-Adressfilter [com.glide.email_address_filter]	APIs und Datenstrukturen für die E-Mail-Adressfilterung	Aktiv	falsch	
Automatische Anwendererstellung per E-Mail [com.glide.email_createuser]	Legt „glide.email.create_userid_from_email=wahr“ fest, sodass bei aktivierter automatischer Anwendererstellung die UserID neu erstellter Anwender mit der E-Mail-Adresse des Anwenders übereinstimmt. Erweitert außerdem die Spalte „sys_user.user_name“ auf 100 Byte, um längere Anwender-IDs basierend auf E-Mail-Adressen zu ermöglichen.	Aktiv	falsch	
E-Mail-Client [com.glide.email_client]	Ermöglicht das Senden von E-Mails direkt aus jedem Datensatz	Aktiv	falsch	com.glide.email_address_filter

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
E-Mail-Client-Vorlage [com.glide.email_client_template]	Die Vorlage definiert Standardinhalte für den E-Mail-Client.	Aktiv	falsch	
E-Mail-Zusammenfassung [com.glide.email_digest]	E-Mail-Zusammenfassung	Aktiv	falsch	• Abonnementbasierte Benachrichtigungen • Ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen • com.glide.notification.preference.se
E-Mail-Filter [com.glide.email_filter]	Filtert E-Mails je nach Header und Betreff in verschiedene Postfächer oder Junk-Nachrichten. Ignoriert alle E-Mails, die eine VCAL-Einladung enthalten.	Aktiv	falsch	
Vorschau-Plugin für E-Mail-Benachrichtigungen [com.glide.email_notification_preview]	Ermöglicht Ihnen das einfache Anzeigen der Vorschau einer ServiceNow E-Mail-Benachrichtigung, ohne die Benachrichtigung zu senden. Auf diese Weise können Sie zur Entwurfszeit Benachrichtigungen in der Vorschau anzeigen.	Aktiv	falsch	
Skript für E-Mail-Benachrichtigungen für Ergebnisse der Kontextsuche [com.snc.adv_cxs_results_email_script]	Stellt ein Skript zum Einbetten von Kontextsuchergebnissen basierend auf zusätzlichen Predictive Intelligence-Ressourcen und Suchressourcen in E-Mail-Benachrichtigungen bereit.	Inaktiv	falsch	
E-Mail-Aufbewahrung [com.glide.email_retention]	Stellt eine Aufbewahrungsrichtlinie für E-Mails bereit.	Aktiv	falsch	• com.glide.mailbox • com.glide.uxdb
E-Mail-Dienst [com.glide.email.service]	Definiert Javascript und die REST API zum Senden von E-Mails.	Aktiv	falsch	com.glide.mailbox
E-Mail abbestellen [com.glide.email_unsubscribe]	Fügt die Möglichkeit hinzu, einen Link zum Abbestellen in	Aktiv	falsch	• com.glide.email_ordered_processing • com.glide.notification.subscription

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Benachrichtigungen aufzunehmen.			
E-Mail/SMS-Trennung [com.glide.email_sms_separation]	Trennung des Versands von SMS und E-Mail durch Hinzufügen einer Spalte zur E-Mail-Tabelle. Verhindert, dass SMS-Nachrichten das Senden von E-Mail-Nachrichten verlangsamen und umgekehrt. Die Aktivierung dieses Plugins führt dazu, dass während der Aktivierung keine E-Mails mehr gesendet werden. Auf Systemen mit großen E-Mail-Tabellen kann dies Stunden dauern und wird nicht empfohlen.	Aktiv	falsch	com.glide.notification
Eingebettete Hilfe [com.glide.embedded_help]	Stellt gezielte Hilfeinhalte für einen Benutzer auf einer UI-Seite bereit. Administratoren können anwenderdefinierte eingebettete Hilfe erstellen, um Benutzer bei bestimmten Geschäftsprozessen in einer Organisation zu unterstützen.	Aktiv	falsch	com.glide.ui.hopsford
Eingebettete Hilfe für ServiceNow Flow Designer [com.glide.hub.flow_designer_embedded_help]	Dieses Plugin ist für den eingebetteten Hilfebereich in Flow Designer vorgesehen. Standardmäßig gibt es einen Hilfebereich, über den Benutzer einfach auf die Dokumentation zu Flow Designer zugreifen können, ohne zur Dokumentationswebsite navigieren zu müssen.	Aktiv	falsch	
Mitarbeiter-Center [com.snc.employee_center]				
Mitarbeiter-Center – Core [com.snc.employee_center_core]				

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Mitarbeiter-Center – Pro [com.snc.employee_center_pro]				
Mitarbeiter-Center – Pro [com.sn_ex_employee_center_pro]	Employee Center Pro	falsch	Inaktiv	com.sn_hr_service_portal
Employee Center integration with Zoom [com.snc.sn_ex_ec_zm] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Aktiviert die Integration des Mitarbeiter-Centers mit Zoom.	Aktiv	wahr	sn_ex_sp
Management von Mitarbeiterdokumenten [com.sn_employee_document_management]	Ermöglicht Ihnen die effiziente Verwaltung einer großen Anzahl von Mitarbeiterdokumenten. Bietet Speicherplatz und ein Ablagesystem, mit dem Sie Dokumente einfach abrufen und definieren können, wer vertrauliche Dokumente anzeigen kann und wann Dokumente gelöscht werden sollen. **Wichtig:** Zur Verwendung von Employee Document Management muss das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ lizenziert und aktiviert sein.	Inaktiv	wahr	• com.snc.documentviewer • com.glide.scope.access.restricted_
Integration von Mitarbeiterbeziehungen mit NAVEX EthicsPoint [sn_hr_navex_ep] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ruft Mitarbeiterbeziehungsfälle aus NAVEX EthicsPoint in die Plattform ServiceNow ab, sodass ein HR-Mitarbeiter Mitarbeiterbeziehungsfälle aus einer Instanz ServiceNow bearbeiten kann.	Aktiv	falsch	Keine
Mitarbeiter-Servicecenter [com.sn_hr_service_portal]	Aktiviert ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine Selfservice-Experience	Aktiv	wahr	• com.glide.connect.support • com.glide.connect.sp_widgets

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	für Mobilgeräte entwickeln können.			• com.sn_content_delivery • com.sn_content_automation • com.glide.va.sp_widgets • com.glideapp.user_criteria.scoped.a
EMR-Hilfe sn_ind_rmt_help (Verfügbar im Store ServiceNow)	Vereinfacht und rationalisiert den Prozess der Übermittlung von ServiceNow IT-Serviceanfragen im Zusammenhang mit einem EMR-System (Electric Patientenakte).	Inaktiv	wahr	• com.glide.encryption • com.sn_ind
Scratchpad für verschlüsselte Workflows [com.snc.encrypted.scratchpad]	Unterstützung für verschlüsselte Notizblöcke für den Workflow-Kontext und die ausführenden Workflow-Aktivitäten.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.workflow • com.glide.encryption
Encryption-Core [com.glide.encryption.core]	Gemeinsame Skripts und Logik zwischen Edge Encryption und Encryption-Support.	Inaktiv	falsch	
Scratchpad für verschlüsselte Workflows [com.snc.encrypted.scratchpad]	Unterstützung für verschlüsselte Notizblöcke für den Workflow-Kontext und die ausführenden Workflow-Aktivitäten.	Inaktiv	falsch	• com.glideapp.workflow • com.glide.encryption
Engine-basierte Benachrichtigungen [com.glide.email_engine_notifs]	Container für Engine-basierte E-Mail-Benachrichtigungen. Enthält eine Reihe von Standard-E-Mail-Benachrichtigungen. Wird nur auf neuen z-Boots installiert.	Aktiv	falsch	
Erweiterter Webservice-Anbieter – Allgemein [com.glide.web_service_provider_v2]		Aktiv	falsch	com.glide.web_service_provider
Enterprise Asset Management [com.sn_eam] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Bietet eine umfassende End-to-End-Lösung für die Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von Nicht-IT-Assets. Sie bietet umfassenden Einblick in den Asset-	Inaktiv	wahr	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Bestand, minimiert kostspielige Ausfallzeiten und maximiert die Nutzungsdauer von Assets.			• sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_Heatmap
Environmental, Social und Governance [com.sn_esg] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet Funktionen zum Sammeln, Verwalten und Melden von organisatorischen ESG-Daten und -Aktivitäten (Environmental, Social und Governance) an Stakeholder wie Investoren, Kunden und Aufsichtsbehörden.	Aktiv	wahr	• com.sn_grc • com.sn_grc_workspace • com.sn_compliance • com.snc.goal_framework • com.sn_grc_metric
Elektronische Signatur [com.snc.esign]	Ermöglicht das elektronische Signieren von Dokumenten auf Desktop-Computern und Mobilgeräten. Unterzeichner können mit ihren Anmeldeinformationen, als Bestätigung oder als getippte oder gezeichnete E-Signatur signieren.	Aktiv	falsch	• com.snc.signaturepad • com.snc.document_management • com.snc.documentviewer
ERP Customization Mining [com.snc.uib.sn_erp_mining] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht die Verwendung von ERP Customization Mining, um anwenderdefinierte Anwendungskandidaten für das Replatforming zu identifizieren.	Aktiv	wahr	• com.snc.sn_erp_integration • com.glide.platform_ml
ERP-Canvas [com.snc.sn_erp_integration] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Aktiviert den Zugriff auf Remote-Tabellen für ERP Customization Mining.	Aktiv	falsch	com.glide.skript.vtabelle
MSS-Portal (implementiert in Content Management) [com.glide.cms.extensions]	Anwendung für Inhaltsmanagement im ESS-Portal. Demodaten enthalten das tatsächliche MSS-Portal. Verwenden Sie für Neuentwicklungen Serviceportal anstelle von CMS. Serviceportal ist eine Alternative zu CMS mit einer verfeinerten	Aktiv	wahr	com.glide.cms

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Anwender-Experience und standardmäßig im Basissystem aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Service Portal und Content Management and Service Portal .			
Inhalt der Event Management Mobile-Schnittstelle [com.em-mobile-app]	Inhalt des Inhalts der Event Management Mobile-Schnittstelle.	Inaktiv	falsch	
Ereignismanagement-Metriken-Explorer [com.sn-em-metric-explorer]				
Ereignismanagement-Übersichts-Homepage [com.glideapp.report.em]	Ereignismanagement-Übersichts-Homepage	Inaktiv	falsch	• com.glideapp.report • com.glideapp.itom.snac
Ereignisstatistiken [com.glide.stats.event]	Ereignisstatistiken	Aktiv	falsch	com.glide.stats
Nachweisverwaltung [com.sn_evidence_management]	Ermöglicht Ihnen das Sammeln, Kategorisieren, Aufbewahren und Sichern von Nachweisen, die in Fällen verwendet werden können, in denen Artefakte für eine Untersuchung gesammelt und überprüft werden müssen.	Aktiv	wahr	
Unterstützung des Ausführungsplans für Service Catalog [com.glideapp.servicecatalog.execution_plan]	Servicekatalog-Ausführungspläne	Aktiv	wahr	com.glide.execution_plan
Kostenzeile [com.snc.expense_line]	Kernkostenzeilentabelle, die die Kostennachverfolgung ermöglicht. Integriert in Asset-Verwaltung, CMDB, Kostenmanagement und Vertragsmanagement.	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Erweiterte CMDB [com.snc.extended_cmdb]	Stellt spezialisierte Konfigurationselemente bereit, z. B. Funkhardware, Testgeräte und Sprachsystemhardware.	Inaktiv	falsch	com.snc.cmdb
Externer Inhalt für das Plugin „KI-Suche“. [com.glide.ais.external_content] (Neu in Utah)	Ermöglicht die Erfassung externer Inhalte für die KI-Suche.	Aktiv	falsch	Keine
Externer Dateidatenspeicher [com.sn.external.files]	Speichert Informationen zu Dateien in Drittparteisystemen und bietet Aktionen zum Verwalten der Informationen.			
Facility Service Management-Lösung [com.snc.facilities_service_automation]	Verwaltet Facility-Anforderungen und ermöglicht Anwendern das Melden und Nachverfolgen von Anforderungen anhand ihres Standorts. Zum Anzeigen von Anforderungen auf einem Stockwerksplan ist das Plugin „Facility-Visualisierungs-Workbench“ (com.snc.facilities_service_automation.fvw) erforderlich. Integrationsdateien, die installiert werden, wenn auch die Facility-Visualisierungs-Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) installiert wird. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	com.snc.service_management.core

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Facility Service Management CMS-Portal (nur Wartungsmodus) [com.snc.facilities_service_automation.cms]	Ermöglicht das Starten von Facilities Service Automation und anderen Servicemanagement-Anwendungen von einer einzigen CMS-Seite aus. Verwaltet Facility-Anforderungen und ermöglicht Anwendern das Melden und Nachverfolgen von Anforderungen anhand ihres Standorts auf einem Stockwerksplan. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	• com.snc.facilities_service_automatio • com.snc.service_management.core.
Facilities Service Management Mobile (nur Wartungsmodus) [com.snc.facilities_service_automation_m]	Verwaltet mobile Komponenten für Facility Service Management.	Inaktiv	wahr	• com.snc.facilities_service_automatio • com.snc.service_management_m
Feldnormalisierung [com.snc.field_normalization]	Bietet Unterstützung für die Bereinigung unordentlicher Daten durch Normalisierung und Transformation.	Inaktiv	wahr	• com.glide.vars • com.glide.system_update_set
Erweiterte Teilebeschaffung für den Außendienst [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Außendienstmitarbeitern, mehrere Teile anzufordern und zu beschaffen. Service Desk-Mitarbeiter können auf Mobilgeräten Benachrichtigungen erhalten, wenn Teileanforderungen von Kollegen ausgelöst werden.	Inaktiv	wahr	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing
Kapazitätsmanagement für Außendienstmitarbeiter	Bietet Fähigkeiten zum Verwalten der Aufgabenkapazität	Aktiv	falsch	com.snc.work_management

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.fsm_capacity_management]	für Gruppen und Außendienstmitarbeiter.			
Management von Auftragnehmern im Außendienst [com.snc.fsm_contractor_management]	Ermöglicht das Outsourcen von Außendienstaufgaben. Auftragnehmerfirmen können Aufgaben Außendienstmitarbeitern neu zuweisen, und sie können an zugewiesenen Aufgaben arbeiten	Aktiv	wahr	• com.snc.work_management • com.snc.outsourced_service_provic
Team-Management für Field Service [com.snc.fsm_crew_scheduling]	Unterstützt Organisationen dabei, dieselben Ressourcen wiederholt verschiedenen Aufgaben zuzuweisen. Dies vereinfacht den Planungsprozess und ermöglicht Außendienstmitarbeitern eine konsistentere Zusammenarbeit.	Aktiv	wahr	com.snc.work_management
Außendienst-Management [com.snc.work_management]	Bietet Unterstützung für die Planung und Verwaltung von Arbeitsaufgaben vor Ort.	Inaktiv	falsch	• com.snc.service_management.core • com.sn_shn • com.snc.assignment_workbench • com.snc.central_dispatch • com.snc.wo_signature_pad • com.snc.wm_questionnaire • com.snc.dynamic_scheduling
Zugriffsstundenverwaltung für Außendienst-Management [com.snc.fsm_access_hours]	Aktiviert die Verwaltung von Zugriffsstunden für Arbeitsauftragsaufgaben.	Aktiv	falsch	com.snc.work_management
CMS-Portal für Außendienst-Management [com.snc.work_management.cms]	Ermöglicht das Starten von Field Service Automation und anderen Servicemanagement-Anwendungen von einer einzigen CMS-Seite aus.	Inaktiv	falsch	• com.snc.work_management • com.snc.service_management.core.
Intelligente Aufgabenempfehlungen für das Außendienst-Management	Bietet Funktionen, um Außendiensttechnikern Aufgaben für die Zuweisung zu empfehlen und Kriterien zu verwalten, die zur	Aktiv	falsch	com.snc.work_management,com.snc.task_rec

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.fsm_task_recommendations]	Empfehlung von Aufgabenzuweisungen verwendet werden können.			
Konfigurierbarer Dispatcher-Arbeitsbereich für das Außendienst-Management [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace]	Stellt die FSM-Komponenten und -Seiten zur Unterstützung von Dispatcher-Flows im Mitarbeiterbereich bereit.	Aktiv	falsch	• com.snc.uib.fsm_agent_workspace • com.sn_fsm_components
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für Außendienst-Management [com.snc.uib.fsm_agent_workspace]	Stellt die FSM-Komponenten, -Listen und -Formulare zur Unterstützung von FSM im Mitarbeiterbereich bereit.	Aktiv	falsch	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.snc.work_management
Field Service Management – Kunden-Experience [com.snc.fsm_customer_experience]	Kunden mit relevanten Updates zu gemeldeten Problemen ansprechen	Aktiv	falsch	• com.snc.csm_fsm_integration • com.snc.notify.twilio_direct
Field Service Management Demo Data [com.snc.work_management.demo]	Demonstrationsdaten für das Außendienst-Management in den Bereichen Medizin und Telekommunikation. HINWEIS: Durch die Installation dieses Plugins werden der Datenbank neue Konfigurationselement-Tabellen und -Beziehungen hinzugefügt.	Inaktiv	wahr	• com.snc.work_management • com.snc.wo_signature_pad
Field Service Management Geolocation Demo Data [com.snc.work_management.geolocation.demo]	Aktiviert Positionsbestimmungsfunktionen für die Anwendung Außendienst-Management.	Inaktiv	wahr	com.snc.work_management.demo
Field Service Management Mobile [com.snc.work_management_m]	Fügt der mobilen Benutzeroberfläche das Field Service Management-Menü hinzu.	Inaktiv	wahr	• com.snc.service_management_m • com.snc.work_management

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Flow Designer-Flows für die Planung von Außendienst-Management [com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows] (Neu in Utah)	Aktualisiert den Zeitplan eines Mitarbeiters, um seine Auslastung zu maximieren, wenn während seiner Schicht ein ungeplantes Ereignis eintritt.	Inaktiv	falsch	• com.snc.work_management • com.snc.dynamic_scheduling • com.snc.agent_schedule
Field Service – Questionnaire [com.snc.wm_questionnaire]	Erstellen Sie Fragebogen für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben.	Inaktiv	falsch	
Außendienstkarte [com.snc.fsm_map]	Zeigt die Einsatzplanungskarte zum Anzeigen von Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben und Mitarbeiterrouten an.	Aktiv		com.snc.work_management
Mitarbeiterbereich für Außendienst-Management [com.snc.agent_workspace_fsm]	Ermöglicht Außendienst-Benutzern das Verwalten von Arbeitsaufträgen und Aufgaben mithilfe des FSM-Mitarbeiterbereichs. Dieses Plugin aktiviert das Plugin „Mitarbeiterbereich“ (com.agent_workspace).			
Zeitplanung für mehrtägige Aufgaben im Außendienst [com.snc.fsm_multiday_tasks]				
Außendienst: Signaturpad [com.snc.wo_signature_pad]	Erstellen Sie PDFs für geschlossene Arbeitsaufträge, die den Namen und die Signatur des Kunden sowie eine Zusammenfassung der abgeschlossenen Arbeiten enthalten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad
Ressourcenplanung für den Außendienst [com.snc.fsm_resource_scheduling] (Neu in Utah)	Ermöglicht die Einrichtung von gemeinsam genutzter Ausrüstung wie Kränen und Baggern als planbare Ressourcen.	Aktiv	wahr	com.snc.fsm_crew_scheduling
Außendienst-Spoke [com.snc.field_service.spoke]	Ermöglicht Flow Designer-Benutzern, die Erstellung von Arbeitsaufträgen und	Inaktiv	falsch	Flow Designer – Installationsprogramm (com.glide.hub)

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Arbeitsauftragsaufgaben sowie die Aktualisierung vorhandener Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben zu automatisieren.			
Bündelung von Außendienstaufgaben [com.snc.fsm_task_bundle] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Aktiviert die Verwaltung von gebündelten Arbeitsauftragsaufgaben.	Aktiv	falsch	com.snc.work_management
Gebietsplanung für den Außendienst [com.snc.fsm_territory_planning] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht die Definition und Verwaltung von Gebieten für Außendienst-spezifische Anwendungsfälle. Durch die Verwendung von Außendienst-Gebietsmanagement mit Arbeitsaufträgen und Ressourcen können Kunden sicherstellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben nur für Außendienstmitarbeiter mit übereinstimmendem Gebiet geplant werden.	Aktiv	wahr	• com.snc.work_management • com.snc.territory_planning
Field Service with Project Management [com.snc.wm_ppm]	Aktiviert die Integration von Außendienst-Management mit Projektmanagement. Dieses Plugin aktiviert das Plugin „Project Management“, für das möglicherweise zusätzliche Lizenzen erforderlich sind.	Inaktiv	wahr	• com.snc.work_management • com.snc.financial_planning_pmo
Außendienst mit Projektmanagement-Demo [com.snc.wm_ppm_demo]	Demonstrationsdaten für die Integration des Außendienst-Managements mit der Anwendung Project Management.	Inaktiv	falsch	• com.snc.wm_ppm • com.snc.work_management.demo • com.snc.customerservice.demo
Außendienst mit Unterstützung für Servicestandorte [com.snc.fsm_service_locations]	Ermöglicht das Erstellen eines neuen Servicestandorts aus WO/WOT, wenn der bevorzugte Standort nicht	Aktiv	wahr	com.snc.work_management,com.sn_fsm_con

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	unter den gespeicherten Standorten vorhanden ist.			
Automatisierung des Finanzabschlusses [sn_fcms]	Reduzieren Sie das Abschlussrisiko mit intelligenter Aufgabenautomatisierung	Inaktiv	wahr	• sn_fin • sn_fcms_intg • com.glide.scope.access.restricted_
Gemeinsame Finance-Architektur [com.sn_fin] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Verwaltet primäre Daten wie ERP-Quellen (Enterprise Resource Planning), juristische Personen, Rechnungsperioden usw.	Inaktiv	wahr	• com.snc.fiscal_calendar • com.snc.fin_dep • com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.web_service_insert_multip
Finanzwesen – ERP-Integration [com.sn_fcms_integrations] (Ab Release Utah wird Finance – ERP Integration in ERP Integration Framework umbenannt.) (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet Unterstützung für die Integration zwischen der ServiceNow-Plattform und gängigen ERP-Systemen.	Inaktiv	falsch	
Finanzdienstleistungs-Management [com.snc.finance_service_automation] (nur Wartungsmodus) Geplant für die Einstellung im März 2025 oder am Ende der Abonnementlaufzeit.	Verwaltet Finanzanforderungen und ermöglicht Benutzern die Berichterstellung und Nachverfolgung dieser Anforderungen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	com.snc.service_management.core
Finance Service Management Mobile [com.snc.finance_service_automation_m]	Verwaltet Mobile-Komponenten von Finance Service Management.	Inaktiv	wahr	• com.snc.finance_service_automatio • com.snc.service_management_m
Finanzkosten [com.snc.service_charge]	Ermöglicht Finanzanalysten und Geschäftsbereichbesitzern,	Inaktiv	wahr	com.snc.itfm_core

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Gebühren basierend auf dem tatsächlichen Verbrauch von Services zu messen und auszuweisen. Erhalten Sie Einblicke in Ihre Services und die Nutzung dieser Services durch die einzelnen Abteilungen. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem ServiceNow -Account-Team.			
Modellierungs-Engine [com.snc.financial_management]	Ermöglicht Finanzanalysten, Ausgabendaten zusammenzustellen, Kostenmodelle zu erstellen und Berichte zu generieren, um zu zeigen, wie Mittel verwendet werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem ServiceNow -Account-Team.	Inaktiv	wahr	• com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_Laden
Finanzmanagement für APM [com.snc.financial_management_for_apm]	Aktiviert die Integration von Financial Management mit Application Portfolio Management und bietet vorkonfigurierte Kostenmodelle.Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Weitere Informationen	Aktiv	falsch	com.snc.financial_management

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	erhalten Sie von Ihrem ServiceNow -Account-Team.			
Finanzmanagement für CSM [com.snc.financial_management_for_csm]	Plugins für Customer Service Management und Field Service Management ermöglichen die Integration mit der Anwendung Finanzmanagement. Diese Plugins fügen Kostenzuteilungen für die CSM- und FMS-Anwendungen sowie Dashboards und Berichte hinzu. Finanzadministratoren können diese Kostenzuteilungen in der Finanzmanagement-Workbench verwenden, um Ausgaben zuzuordnen, nachzuverfolgen und Berichte dazu zu erstellen.	Inaktiv	wahr	• com.snc.financial_management • com.sn_customerservice
Finanzmanagement für FSM [com.snc.financial_management_for_fsm]	Ermöglicht die Integration von Finanzmanagement mit Außendienst-Management und bietet vorkonfigurierte Kostenmodelle und ein Dashboard. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem ServiceNow -Account-Team.	Inaktiv	wahr	• com.snc.financial_management • com.snc.work_management • com.snc.pa • com.snc.pa.fm.fsm
Finanzmanagement für SPM [com.snc.financial_management_for_spm]	Ermöglicht die Integration von Finanzmanagement mit Service-Portfoliomanagement und	Aktiv	wahr	• com.snc.financial_management • com.spm_owner_workspace

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	stellt vorkonfigurierte Kostenmodelle bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem ServiceNow -Account-Team.			
Finanzplanung [com.snc.financial_planning_default_definition]	Stellt eine vorkonfigurierte Finanzplandefinition und alle zugehörigen Artefakte bereit, mit denen Finanzanalysten Kosten planen, Prognosen erstellen und tatsächliche Ausgaben mit geplanten Ausgaben vergleichen können. Bei der Planung wird eine Vielzahl von Elementen in Ihrer Infrastruktur berücksichtigt, einschließlich Assets, Arbeitskräften und Konfigurationselementen in der CMDB. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem ServiceNow -Account-Team.	Inaktiv	wahr	com.snc.financial_planning
Financial Services Operations – Core [com.sn_bom]				
Financial Services Business Customers Lifecycle Operations [com.sn_bom_clo_b2b]				
Financial Services Business Deposit Operations	Spezifische Anwendung für geschäftliche Einzahlungsvorgänge	Inaktiv	wahr	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_bom_deposit_b2b] (Neu in San Diego)	mit Schwerpunkt auf Erstellung, Wartung und Schließung von Einlagenkonten. Sie ist Teil des Produkts Financial Services Operations.			• sn_bom • sn_bom_document
Financial Services Complaint Management [com.sn_bom_compl]				
Financial Services Know Your Customer [com.sn_bom_kyc]				
Financial Services Personal Customers Lifecycle Operations [com.sn_bom_clo_b2c]				
Financial Services Personal Deposit Operations [com.sn_bom_deposit_b2c] (Neu in San Diego)	Spezifische Anwendung für Vorgänge bei privaten Einlagen mit Schwerpunkt auf der Begründung, Wartung und Schließung von Einlagenkonten. Sie ist Teil des Produkts Financial Services Operations.	Inaktiv	wahr	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document
Financial Services Remote Tables (Neu in San Diego)				
Financial Services Treasury Operations [com.sn_bom_treasury]				
Geschäftskalender [com.snc.fiscal_calendar]	Ermöglicht das Generieren und Verwalten verschiedener Arten von Geschäftskalendern, die in verschiedenen Finanzanwendungen verwendet werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen	Inaktiv	falsch	com.glide.dynamic_operands.datetime

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem ServiceNow -Account-Team.			
Anlagegut [com.snc.fixed_asset]	Nachverfolgung von Kern-Anlagegütern	Aktiv	falsch	
Festkosten [com.snc.fixed_costs]	Festkosten	Aktiv	falsch	com.glide.metrics
Flow-Client [com.glide.hub.flow.client]	Die clientseitige API für die Interaktion mit Flows, Subflows und Aktionen	Aktiv	falsch	com.glide.hub.skriptfähig.plan.runners
Flow Designer – Designer [com.glide.hub.designer]	Flow Designer – Designer	Aktiv	falsch	com.glide.hub.designer_backend.suite
Flow Designer - Engine – Berichterstellungs-Dashboard [com.glide.hub.flow_reporting.dashboard]	Flow Engine-Berichterstellung: PA-Dashboard für Flow Designer.	Aktiv	falsch	• com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.dashboards
Flow Designer – Flow-Engine [com.glide.hub.flow_engine]	Flow Designer-Laufzeitkomponenten.	Aktiv	falsch	
Flow Designer - Flow Engine-Berichterstellung [com.glide.hub.flow_reporting]	Flow-Engine-Berichterstellungskomponenten.	Aktiv	falsch	• com.glide.hub.flow_engine • com.glideapp.dashboards
Flow Designer – Installationsprogramm [com.glide.hub]	Suite von Plugins, die zur Unterstützung der Flow Designer-Designer-App erforderlich sind.	Aktiv	falsch	• Flow Designer – Flow-Engine • Flow Designer - Flow Engine-Berichterstellung • com.glide.hub.flow_reporting.dashb • Ausgehende Nachverfolgung • Flow Designer-Aktionsschritt – Protokoll • Flow Designer-Aktionsschritt: Skript

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• Flow Designer-Aktionsschritt – CRUD • com.glide.hub.action_step.notificati • Flow Designer-Aktionsschritt – CORE • com.glide.hub.action_step.service_c • com.glide.hub.designer_backend.mo • Flow Designer-Aktionsschritt – E-Mail • Flow Designer-Aktionen auf Systemebene • Connect-Spoke für Flow Designer • Flow Designer – Designer • com.glide.hub.action_step.email_he • com.glide.hub.action_step.look_up_ • App-Abhängigkeitsclient
Flow Designer-Aktionsschritt – CORE [com.glide.hub.action_step.core]	Aktionsschritt – Core-Vorgänge für GlideRecord.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.action_step.template
Flow Designer-Aktionsschritt – CRUD [com.glide.hub.action_step.crud]	Aktionsschritt – CRUD-Vorgänge für GlideRecord.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.action_step.template
Flow Designer-Aktionsschritt – E-Mail [com.glide.hub.action_step.email]	Aktionsschritt für E-Mails.	Aktiv	falsch	• com.glide.email.service • com.glide.hub.action_step.template
Flow Designer-Aktionsschritt – Protokoll [com.glide.hub.action_step.log]	Aktionsschritt – Protokoll.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.action_step.template
Flow Designer-Aktionsschritt – Benachrichtigung	Aktionsschritte für Benachrichtigungen.	Aktiv	falsch	• com.glide.notification • com.glide.hub.action_step.template

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.hub.action_step.notification]				
Flow Designer-Aktionsschritt – Nutzlastgenerator [com.glide.hub.action_step.nutzlast]	Aktionsschritt – Nutzlastgenerator	Aktiv	falsch	com.glide.hub.action_step.template
Flow Designer-Aktionsschritt: Skript [com.glide.hub.action_step.script]	Aktionsschritt: Skript.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.action_step.template
Flow Designer-Aktionsschritt: Servicekatalog [com.glide.hub.action_step.service_catalog]	Aktionsschritt: Servicekatalog	Aktiv	falsch	com.glide.hub.action_step.template
Flow Designer-Aktionsschrittvorlage [com.glide.hub.action_step.template]	Komponenten der Designzeit der Aktionsschrittvorlage.	Aktiv	falsch	
Flow Designer-Aktionsauslöser [com.glide.hub.flow_trigger]	Aktionspläne, die einer Aktion einen Auslöser (Datensatz, E-Mail, REST) zuordnen.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.flow_engine
Flow Designer Designer-Back-End [com.glide.hub.designer_backend.suite]	Suite von Plugins, die zur Unterstützung der Flow Designer-Designer-App erforderlich sind.	Aktiv	falsch	• com.glide.hub.action_step.log • com.glide.hub.action_step.script • com.glide.hub.action_step.crud • com.glide.hub.action_step.email • com.glide.hub.action_step.notificati • com.glide.hub.action_step.core • com.glide.hub.designer_backend.mo • com.glide.hub.action_type.system
Flow Designer Designer-Modell [com.glide.hub.designer_backend.model]	Datenmodell und REST-API für die Darstellung von Prozessplänen als Flows, Aktionen und Schritte.	Aktiv	falsch	• com.glide.element_mapping • com.glide.hub.flow_engine • com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.hub.action_step.template

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Flow Designer-APIs für die skriptfähige Plan-Runner-API [com.glide.hub.scriptable_plan.runners]	Die APIs, die zum Ausführen von Flows, Subflows und Aktionen über Skripts erforderlich sind.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.flow_engine
Flow Designer-Support für Service Catalog [com.glideapp.servicecatalog.flow_designer]	Flow Designer für Servicekatalog	Aktiv	wahr	com.glide.hub.flow_trigger.catalog
Flow Designer-Aktionen auf Systemebene [com.glide.hub.action_type.system]	Aktionstypdefinitionen für Funktionen auf niedriger Ebene wie GlideRecord-Vorgänge.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.designer_backend.model
Flow-Vorlagengenerator [com.sn_flow_template] (Neu in San Diego)				
Formulardesigner [com.glide.ui.ng.fd]	Formulardesigner	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.ng.dc • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themen.doctype
Formularpersonalisierung [com.glide.ui.personalize_form]	Ermöglicht Benutzern das Personalisieren des Layouts für jede Formularansicht.	Aktiv	falsch	com.glide.ui.doctype
FSM Agent Workspace [com.snc.agent_workspace.fsm]	Ermöglicht Benutzern das Verwalten von Arbeitsaufträgen und Aufgaben im Mitarbeiterbereich.	Inaktiv	falsch	com.agent_workspace
FSM-Schichtplanung [com.snc.sn_fsm_shift_schdl] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Aktiviert die Verwaltung von Service Desk-Mitarbeiter-Schichtplanungsfunktionen für Personaloptimierung im Außendienst-Management.	Aktiv	wahr	• com.snc.sn_wfo_cfg_ws • com.sn_shift_planning_host • com.snc.uib.agent_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.skill_determination • com.snc.sn_wfo_skill_review • com.glide.dynamic_translation
FSM Team Performance Management	Verwaltet die Teamleistungsfunktionen für Personaloptimierung	Aktiv	wahr	• com.snc.sn_fsm_shift_schdl • com.sn_team_perf

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.sn_fsm_team_mgmt] (Verfügbar im Store ServiceNow)	im Außendienst-Management.			• com.snc.pa • com.snc.pa.insights • com.snc.pa.spotlight • com.snc.work_management_pa
Inhaltspaket für FSO-Prozessoptimierung [sn_bom_po] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet Prozessoptimierungsfunktionen für Financial Services Operations-Anwendungen.	Inaktiv	falsch	• com.sn_process_optimization • sn_bom
Fullcalendar-Bibliothek [com.snc.fullcalendar]	Fullcalendar-Bibliothek v2.5.0.	Inaktiv	falsch	
Positionsbestimmung [com.snc.geolocation]	Verwendet Google Maps, um Anwender nachzuverfolgen, effiziente Routen zwischen Standorten zu planen und genaue Reisezeiten zu ermitteln. Das System ortet Benutzer anhand der Breiten- und Längengrade, die von ihren Mobilgeräten bereitgestellt werden.	Inaktiv	falsch	
GitHub-Spoke [com.sn.github.spoke]	Die GitHub-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die Prozessanalysten beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mit den -Aktionen können sie GitHub-Aufgaben automatisieren.			
Gitlab-Spoke [com.sn.gitlab.spoke]	Die GitLab-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die Prozessanalysten beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mit den Aktionen können sie Gitlab automatisieren.			
Glide Conversation Server	Glide-Konversationsserver.	Inaktiv	wahr	• com.glide.connect.support • com.glide.cs.branding

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.cs]				• com.glide.cs.live_agent_settings • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Glide Conversation Server-Adapter [com.glide.cs.adapter]	Glide Conversation Server-Adapter	Aktiv	falsch	• com.glide.cs • com.glide.external.app • com.glide.channelproxy • com.snc.bot_install_ui
Glide-Metadaten [com.glide.metadaten]	Unterstützung für Core-Metadaten.	Aktiv	falsch	
Glide-Metadaten löschen [com.glide.metadata_delete]	Unterstützung für das Löschen von Core-Metadaten.	Aktiv	falsch	• com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree
Glide-Protokollierungs-Framework-Erweiterungen [com.glide.log]	Enthält Erweiterungen für das Glide-Protokollierungs-Framework und die Skript-API.	Aktiv	falsch	Keine
Übersetzung von Glide-Benachrichtigungen [com.glide.notification.translation] (Neu in Tokyo)	Fügt die Möglichkeit hinzu, mehrsprachige E-Mails basierend auf Empfängereinstellungen zu senden.	Aktiv	falsch	com.glide.localization_framework.installer
Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]	Aktiviert das Virtual Agent-Framework und die anderen erforderlichen Plugins.	Aktiv	falsch	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glide.cs.anwenderdefiniert.ada • com.glide.cs.nlu.topics • com.glide.nlu.intent.discovery • com.glide.nlu.ibmwatson.intent.disc • com.glide.nlu.msluis.intent.discover
Glide Virtual Agent Lite [com.glide.cs.chatbot.lite]	Aktiviert die Lite-Version der Virtual Agent-Bot-Plattform und andere erforderliche Plugins.	Aktiv	falsch	• com.glide.cs • com.glide.va.sp_widgets • com.glide.cs.adapter • com.glide.cs.einstellungen • com.glide.cs.topics

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• com.glide.service-portal.agent-chat • com.glide.cs.topic_blocks • com.snc.conversation_builder
Global Application File Management [com.snc.global_app_files]	UI-Komponenten und Dienstprogramme für die Verwaltung von Anwendungsdateien im globalen Bereich.	Aktiv	falsch	• com.glide.scripted_rest_services • com.glide.ui.ng
Ziel-Framework [sn_gf] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht strategische Planung und hilft beim Definieren und Erstellen strategischer Prioritäten und zugehöriger Ziele für die Organisation. Diese Anwendung erleichtert Personas wie Strategieverantwortliche, SRO-, ePMO- und Portfolio-Manager die Nachverfolgung der Strategieausführung, indem Arbeits- und Planungselemente wie Bedarf, Projekt und Portfolio den definierten Zielen zugeordnet werden.	Aktiv	falsch	Keine
Ziel-Framework für SPM sn_gfa (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet die Möglichkeit, den Zielfortschritt in Echtzeit zu überwachen, indem der Ist-Wert der Ziele aus einer beliebigen Quelle auf der Now Platform automatisiert wird.	Aktiv	wahr	sn_gf
Google Kalender-Spoke [com.sn.gcalendar.spoke]	Die Google Kalender-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die Prozessanalysten beim Entwerfen von Flows verwenden können. Mit den Aktionen können sie Google Kalender automatisieren.			

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Google Maps-Plugin [com.glideapp.google_maps]	Ermöglicht die Anzeige von Google Maps innerhalb des Produkts als Kartenseiten.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
Granulare Delegierung [com.glide.granular_service_delegation]	Delegieren Sie bestimmte Zuweisungen und Genehmigungen für einen bestimmten Zeitraum an einen anderen Benutzer.	Inaktiv	falsch	
GraphQL-Schema für die Kontextsuche [com.snc.contextual_search.graphql]	Stellt ein GraphQL-Schema für Kontextsuchservices bereit.	wahr	falsch	com.glide.graphql
GraphQL-Schema für Wissen in Kontextsuche-Anwendungs-Portfoliomanagement [com.snc.knowledge3.graphql]	Stellt das GraphQL-Schema für Kontextsuchquellen wie Wissen bereit	wahr	falsch	com.snc.contextual_search.graphql
GRC: Audit-Management [com.sn_audit]	Die Anwendung „GRC: Audit Management“ bietet internen Audit-Teams einen zentralisierten Prozess zur Automatisierung des gesamten Audit-Lebenszyklus. Projektgesteuerte Audits ermöglichen es Auditoren, den Umfang von Interaktionen schnell zu definieren, Feldarbeit durchzuführen, Kontrollnachweise zu sammeln und Audit-Beobachtungen nachzuverfolgen.	Inaktiv	wahr	• com.sn_grc • com.glide.ui.ng • com.snc.common_workbench
GRC: Arbeitsbereich für Audit-Management sn_audit_workspace				
GRC: Business Continuity Management – Komponenten sn_bcm_components	Stellt seismische Komponenten für die Anwendung „Betriebliches Kontinuitätsmanagement“ bereit			

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
GRC: Business Continuity Management – Core [sn_bcm]	Bietet Fähigkeiten zum Konfigurieren der Kerndaten und des Arbeitsbereichs, die für Anwendungen des betrieblichen Kontinuitätsmanagements erforderlich sind.			
GRC: Business Continuity Planning sn_bcp	Bietet Funktionen für Business Continuity Management-Teams zum Erstellen, Überprüfen und Genehmigen von Business Continuity- und Notfallwiederherstellungsplänen.			
GRC: Geschäftsauswirkungsanalyse [sn_bia]	Bietet strukturierte Workflows für Teams des betrieblichen Kontinuitätsmanagements, um die Auswirkungen einer Unterbrechung auf kritische Ressourcen wie Geschäftsprozesse, Anwendungen und Standorte zu bewerten.			
GRC: Krisenmanagement sn_recovery	Bietet Fähigkeiten für Teams des betrieblichen Kontinuitätsmanagements, um Geschäftskontinuitätspläne während Planübungen und tatsächlichen Krisenereignissen zu aktivieren.			
GRC: Compliance UCF [com.sn_comp_ucf]	Das Plugin „GRC: Compliance UCF“ ist ein Add-on, das GRC: Richtlinien- und Compliance-Management die Möglichkeit bietet, regulatorische Inhalte und allgemeine Steuerungen aus dem Unified Compliance Framework (UCF) herunterzuladen.	Inaktiv	falsch	com.sn_compliance
GRC: Mobile [com.sn_grc_mobile]	Es gibt zwei GRC-Kernanwendungen, die in der App GRC Mobile angezeigt werden: Richtlinien- und Compliance-Management	Inaktiv	falsch	com.glide.sg, com.glide.sg.agent_native_client

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und Risikomanagement. Es gibt zwei GRC-Kernanwendungen, die in der App GRC Mobile angezeigt werden: Richtlinien- und Compliance-Management und Risikomanagement.			
GRC: Performance Analytics-Integration [com.sn_grc_pa]	GRC: Performance Analytics Integration ermöglicht Risiko- und Compliance-Managern die kontinuierliche Überwachung wichtiger Risiko- und Kontrollindikatoren mithilfe der erweiterten Berichterstellungsfunktionen von Performance Analytics.	Inaktiv	falsch	com.sn_grc
GRC: Richtlinien- und Compliance-Management [com.sn_compliance]	Die Anwendung „GRC: Richtlinien- und Compliance-Management“ bietet einen zentralisierten Prozess zum Erstellen und Verwalten von Richtlinien, Standards und internen Kontrollverfahren, die externen Vorschriften und Best Practices zugeordnet sind. Die Anwendung bietet strukturierte Workflows für die Identifizierung, Bewertung und kontinuierliche Überwachung von Steuerungsaktivitäten.	Inaktiv	wahr	• com.sn_grc • com.snc.comp_attest
GRC: Predictive Intelligence [com.sn_grc_pred_intel]	Ermöglicht Kunden die Verwendung der Algorithmen für maschinelles Lernen für eine Vielzahl von GRC-Anwendungsfällen, z. B. für die Problemzuweisung. Dieses Plugin erfordert möglicherweise eine separate Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow,	Inaktiv	falsch	• com.glide.platform_ml • com.sn_grc

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	um Einzelheiten zu erfahren.			
GRC: GRC-Profilabhängigkeiten [com.snc.grc_profile_dep]	Installiert alle abhängigen Plugins, die zur Unterstützung der GRC-Profilanwendung erforderlich sind.	Aktiv	falsch	• com.snc.grc.common • com.snc.planned_task_v2
GRC: Regulatory Change Management [com.sn_grc_reg_change]	Mit der Anwendung „Regulatorisches Change-Management“ können Kunden anstehende regulatorische Änderungen überprüfen, ihre Auswirkungen bewerten und risiko- und Compliance-bezogene Änderungen implementieren, um die allgemeine Compliance mit Vorschriften zu gewährleisten.	Aktiv	wahr	• com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep • com.glide.hub.action_step_sftp • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime
GRC-Integration mit Thomson Reuters Regulatory Intelligence [com.sn_grc_int_tr]	Verwenden Sie die Anwendung GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence zur Integration in die Thomson Reuters-Plattform und zur Nutzung der Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI)-Feeds in Ihrer InstanzServiceNow.	Aktiv	wahr	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC: Erweitertes Risikomanagement [com.sn_risk_advanced]	Als Entscheidungsträger können Sie auf jeder Ebene des Unternehmens aktuelle Informationen zur Risikosituation Ihrer Organisation anzeigen. Verknüpfen Sie intermediäre Risikobeschreibungen mit Risiken sowie Risikobeschreibungen auf Unternehmensebene. Ihr Risikomanagementteam kann einen Rollup von Risikobeschreibungen und Punktzahlen vom granularsten Risiko bis zur höchsten	Aktiv	wahr	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Risikobeschreibung auf Unternehmensebene bereitstellen. Darüber hinaus können Sie als Risikomanager Risikoereignisse überwachen, sie mit vorhandenen Risiken verknüpfen, Stamm- durchführen Ursachenanalysen zu erstellen und alle Korrekturaufgaben nachzuverfolgen.			
GRC: DevOps Accelerator [com.sn_grc_devops] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ordnet die Kontrollziele aus Vorschriften, Standards und Frameworks wie CIS Controls, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS usw. DevOps Policy as a Code Engine (PaCE) zu. Diese Richtlinien werden vom DevOps Config Policy Content Pack bereitgestellt. Dies ermöglicht es Compliance- und DevOps-Managern, die Compliance von Steuerungen präventiv zu überwachen, Echtzeittransparenz in Bezug auf den Nachweis der PaCE-Richtlinienausführung zu erhalten und die Ausnahmeverwaltung zu ermöglichen.	Aktiv	falsch	Keine
GRC: Risk Management [com.sn_risk]	Die Anwendung GRC: Risk Management bietet einen zentralisierten Prozess zum Identifizieren, Bewerten, Reagieren auf und kontinuierlichen Überwachen von Unternehmens- und IT-Risiken, die sich negativ auf den Geschäftsbetrieb auswirken können. Die Anwendung bietet auch strukturierte Workflows	Inaktiv	wahr	• com.sn_grc • com.snc.risk_asmt

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	für die Verwaltung von Risikobewertungen, Risikoindikatoren und Risikoproblemen.			
GRC: Risikomanagement-Abhängigkeiten [com.snc.grc_vrm_dep]	Installiert alle abhängigen Plugins, die zur Unterstützung der Anwendung GRC-Risikomanagement erforderlich sind.	Aktiv	falsch	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.risk_asmt
GRC: SIG Questionnaire Integration [com.sn_sig_asmt]	Das Plugin „GRC: SIG-Fragebogen-Integration“ installiert den Fragebogen „Shared Assessments Standardized Information Gathering (SIG)“ zur Verwendung mit der Anwendung „GRC: Risikomanagement für Lieferanten“.	Inaktiv	wahr	• com.snc.assessment_core • com.sn_vdr_risk_asmt • com.snc.sig_asmt_core • com.snc.document_management
GRC: Vendor Risk Management [com.sn_vdr_risk_asmt]	Die Anwendung GRC: Vendor Risk Management ermöglicht Stakeholdern im Risikomanagement, Risiken im gesamten Lieferantenökosystem zu identifizieren, zu bewerten und zu verwalten.	Inaktiv	wahr	• com.sn_comp_asmt • com.snc.vendor_core • com.sn_grc • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_portal
GRC: Abhängigkeiten von Vendor Risk Management [com.snc.grc_vrm_dep]	Installiert alle abhängigen Plugins, die zur Unterstützung der Anwendung GRC Vendor Risk Management erforderlich sind.	Aktiv	falsch	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_core • com.snc.sig_asmt_core • com.snc.assessment_core • com.snc.document_management • com.snc.vendor_portal
GRC: Virtual Agent [com.sn_grc_virtual_agent]	GRC:Virtual Agent bietet Chat-Bot-Funktionen für allgemeine GRC-Vorgänge.			
GRC: Workbench [com.sn_grc_workbench]	Die GRC-Workbench nutzt CMDB-Informationen, um die vor- und nachgelagerten Beziehungen	Inaktiv	falsch	com.sn_grc

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	anwendungsübergreifend darzustellen. Diese Beziehungen ermöglichen eine konsistente Risikozuordnung und -modellierung im gesamten Unternehmen. Die GRC-Workbench funktioniert nicht mit Legacy GRC.			
Services bei Gruppenlebensversicherungen [com.sn_ins_group_life] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Gruppenlebensversicherungs-Management.	Aktiv	wahr	com.snc.csm_contributor_user
Guided Application Creator [com.glide.sn-guided-app-creator]	Ermöglicht Benutzern das Einrichten von anwenderdefinierten Geschäftsanwendungen, die sofort einsatzbereit sind.	Aktiv	falsch	com.sn_appcreator
Geführte Entscheidungen (nur Wartungsmodus) [com.snc.guided_decisions]	Aktiviert das Framework und die Ausführungs-Engine zum Erstellen von geleiteten Entscheidungen.	Aktiv	falsch	• com.glide.decision_table • com.snc.guided_decisions_guidance • com.glide.hub
Geführte Entscheidungen – Leitfaden (nur Wartungsmodus) [com.snc.guided_decisions_guidance]	Aktiviert das Framework zum Erstellen einer Orientierungshilfe für geleitete Entscheidungen.	Aktiv	falsch	• com.glide.hub • com.snc.guided_decisions_guidance
Geführte Entscheidungen – globale Leitfadenentitäten (nur Wartungsmodus) [com.snc.guided_decisions_guidance_global]	Dieses globale Plugin wird abhängig von der Anleitung für geführte Entscheidungen geladen, um auf globale Entitäten zuzugreifen.	Aktiv	falsch	
News-Integration für Supplier Lifecycle Operations [com.snc.sn_sn_supplier_news] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Rufen Sie aktuelle Nachrichten und andere Artikel aus bevorzugten Nachrichtenkanälen ab. Mit dieser Anwendung ist eine vorkonfigurierte Integration mit MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Bing verfügbar.	Inaktiv	falsch	Keine

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Guided Decision - Next Best Action [com.snc.next_best_action]	Empfiehlt relevante Aktionen wie Guided Decisions für einen bestimmten Kontext. Mit dem Plugin können Sie Regeln definieren, um Next Best Actions zu empfehlen.	Aktiv	falsch	com.sn_next_best_action_list
Geleitete Entscheidungen für Playbook in Workspace [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Aktiviert Aktivitätstypen, Definitionen und UI-Komponenten für die Anzeige von geleiteten Entscheidungen in einem Playbook auf Workspace.	Aktiv	falsch	• com.snc.guided_decisions • com.snc.guided_decisions_guidance • com.glide.playbook_experience.cont
Guided Decisions Experience [sn_ga_exp] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Kunden die Verwendung von Guided Decisions mit Playbooks, empfohlenen Aktionen und anderen Funktionen.	Inaktiv	falsch	com.snc.guided_decision
Konfiguration des geführten Setups [com.glide.guided_setup_config]	Stellt Kunden eine Konfiguration für den Inhalt des geführten Setups bereit.	Aktiv	falsch	
Geführtes Setup für CMDB [com.snc.cmdb.guided_setup]	Bietet Kunden eine visuelle Anleitung zur Konfiguration von CMDB. Erfordert Core-UI.	Aktiv	falsch	• com.snc.guided_setup • com.snc.cmdb
Geführtes Setup für Performance Analytics [com.snc.pa.guided_setup]	Bietet Kunden visuelle Anleitungen für die Konfiguration von Performance Analytics. Erfordert Core-UI.	Aktiv	falsch	• com.snc.guided_setup • com.snc.pa • com.glideapp.dashboards
Geführtes Setup für ServiceNow Flow Designer [com.glide.hub.flow_designer_guided_tours]	Eine geführte Tour, die Anwender in die Erstellung eines Flows einführt.	Aktiv	falsch	
Framework des geführten Setups [com.snc.guided_setup]	Bietet Kunden visuelle Anleitungen für die Konfiguration von ServiceNow -Anwendungen.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.ui_components • com.glide.scripted_rest_services • com.glide.embedded_help • com.glide.scoped_analytics_framew

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Designer für geführte Tour [com.glide.sn_tourbuilder]	ServiceNow Guided Tour Designer, auch bekannt als GTD, bietet eine vereinfachte Methode zum Erstellen einer geführten Tour. Sie bietet eine einfach zu verwendende Drag-and-Drop-Schnittstelle zum schnellen Erstellen von geführten Touren, ohne Code schreiben zu müssen. Sie können Schritte hinzufügen, löschen, ändern und neu anordnen sowie die Tour durch eine Vorschau testen.	Aktiv	falsch	
Geführte Touren [com.glide.guided_tours]	Eine geführte Tour bietet eine Tour durch ein Verfahren auf einer UI-Seite. Administratoren können anwenderdefinierte geführte Touren entwickeln, um Benutzer bei bestimmten Geschäftsprozessen in einer Organisation zu unterstützen.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.hopsford • com.glide.embedded_help
Hardware Asset Management (nur Wartungsmodus) [com.sn_hamp]	Hardware Asset Management Professional konzentriert sich auf die Förderung der Automatisierung und verbindlicher Standardpraktiken für die Verwaltung physischer Hardware-Assets während des End-to-End-Lebenszyklus von Assets von der Beschaffung bis zur Entsorgung.	Aktiv	falsch	com.sn_hwnorm
Hardwaremodell-Normalisierung [com.sn_hwnorm]	Die Hardware-Normalisierung ist eine neue Netto-App, die für eingeschränkten Zugriff im Orlando-Release geplant ist. Diese Funktion ermöglicht es Kunden mit dem ITAM-Hardwarenormalisierungs-	Inaktiv	wahr	• com.snc.model • com.glide.data_services_canonicaliz • com.sn_glidequery

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Plugin, standardisierte Inhalte zu empfangen, um Datensätze für IT-Hardware-Hersteller, Modelle und Modelllebenszyklen zu normalisieren.			
Health and Safety Incident Management sn_ohs_im] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Unternehmen, Incidents und Beobachtungen von Mitarbeitern im Zusammenhang mit dem Arbeitsschutz aufzuzeichnen, zu untersuchen und zu melden.	Aktiv	wahr	• Plugins-Abhängigkeit: ◦ com.snc.app_shell_aw ◦ com.snc.uib.base_agent_workspa ◦ com.glide.playbook_experience.co ◦ com.glide.pad.license • Store-App-Abhängigkeit: ◦ sn_wsd_core ◦ sn_ohs_comp ◦ sn_ohs_im_pa ◦ sn_imt_core ◦ sn_ent
OSHA Content Pack für Incident-Management für den Arbeitsschutz [com.snc.sn_hs_im_osha] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Fügt der Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz die Funktion zum automatischen Ausfüllen und Exportieren von Berichten der Occupational Safety and Health Administration hinzu.	Aktiv	wahr	
Health Log Analytics Core [com.glideapp.itom.occultus]	Wichtige Komponenten für die bereichsbezogene Anwendung Health Log Analytics.		falsch	• com.glide.indexed-docstore.es • com.snc.textil • com.itom.jutils • com.glide.services • com.glide.auth.gegenseitig • com.glideapp.itom.snac
Health Log Analytics Viewer				

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn-log-viewer]				
Strenge Sicherheitseinstellungen [com.glide.high_security]	Aktiviert eine Umgebung mit hoher Sicherheit, einschließlich Systemeigenschaften und Zugriffssteuerungen mit hoher Sicherheit.	Aktiv	falsch	com.glide.role_management
Verlaufssätze [com.glide.history_set]	Verwaltet die Tabellen „sys_history_set“ und „sys_history_line“, um die Audit-, E-Mail- und Beziehungsdaten eines Datensatzes in einem Tabellenformat anzuzeigen.	Aktiv	falsch	
Verlaufswanderer [com.glide.history_walker]	Gewährt Skriptzugriff auf den Verlaufswanderer	Aktiv	falsch	
Hilfe-Tool zur Veraltung der Homepage [sn_home_page_depr]				
Homepage-Begrüßungsseite [com.glideapp.home.splash_page]	Stellt eine Begrüßungsseite für Homepages bereit. Bei der Anmeldung wechseln Anwender nicht zu home.do, sondern zu einer Begrüßungsseite, auf der sie die Homepage-Transaktion abbrechen können. Dies ist nützlich, wenn das Laden von Homepages lange dauert.	Aktiv	falsch	com.glideapp.startseite

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Wichtig: Die auf Homepages enthaltenen Funktionen zum Anordnen von Informationen aus Ihrer Instanz, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, finden Sie in Dashboards in neuen Instanzen. Auf aktualisierten Instanzen, für die Next Experience aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie über eine direkte URL verfügen, aber sie können sie nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center -Dashboards übernehmen Homepage-Funktionen. Verwenden Sie das Hilfstool für die veraltete Homepage von , um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren. Weitere Informationen finden Sie unter: • Dashboards im Analytics Center . • Aktivieren reaktionsfähigen			

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Hoppla [com.glide.ui.hopsford]	Hopsford ist ein Framework, mit dem Entwickler ihren Seiten ganz einfach Produkttouren hinzufügen können. Hopsford akzeptiert ein Tour-JSON-Objekt als Eingabe und stellt eine API bereit, mit der Entwickler das Rendern der Touranzeige und die Verwaltung des Tourfortschritts steuern können. Weitere Informationen zu Hopsford und der API finden Sie unter http://linkedin.github.io/hopsford.	Aktiv	falsch	
HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams [sn_now_teams_hr] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Die Integration bietet eine breite Palette von Servicebereitstellungsfunktionen in Microsoft Teams, um die Lösung von HR-Anfragen von Mitarbeitern zu unterstützen. Mitarbeiter können Antworten auf Fragen erhalten, sich über die neuesten Nachrichten und Ereignisse auf dem Laufenden halten, Probleme melden und offene HR-Fälle mit Erfüllern besprechen.	Inaktiv	falsch	• sn_hr_va • sn_now_teams
HR Service Delivery Integration with SuccessFactors [sn_hr_sf] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Synchronisiert die Aufgaben von Mitarbeitern, sodass diese ihre Aufgaben in beiden Systemen anzeigen und abschließen können.	Aktiv	falsch	• sn_successfactors • sn_hr_integr_fw • com.sn_hr_core
Inhaltspaket für HRSD-Prozessoptimierung [com.sn_hr_process_optimization] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Stellt vorkonfigurierte Prozessoptimierungsmodelle und Verbesserungsinitiativen für HRSD-Prozesse bereit.	Inaktiv	falsch	• com.sn_process_optimization • com.sn_hr_core

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
HTML-Bereinigung [com.glide.htmlbereinigung]	Bereinigt automatisch HTML-Markup in allen HTML-Feldern, um unerwünschten Code zu entfernen und so vor Sicherheitsbedenken wie websiteübergreifenden Skripting-Angriffen zu schützen.	Aktiv	falsch	
Human Resources-Anwendung: Core CMS [com.snc.hr.core.cms] (nur Wartungsmodus)	Fall- und Wissensmanagement für HR. Standardisiert die Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen und -anforderungen und bietet gleichzeitig Einblick in die Menge und Art der eingehenden Fälle. **⚠ Warnung:** Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin Human Resources Application: Core nicht aktiviert haben. Dieses Plugin ist eine neue HR-Anwendung, die einige Funktionen in der Anwendung Human Resources: Core dupliziert. Bei Fragen zu diesem Plugin wenden Sie sich an Ihren ServiceNow -Account Manager. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	• com.glide.country • com.glide.db_images • com.snc.appview • com.snc.document_management • com.snc.knowledge3 • com.snc.pdf_generator • com.snc.sc_catalog_manager • com.snc.signaturepad • com.snc.skills_management • com.snc.task_activity • com.snc.matching_rule • com.snc.hr.scoped_security
Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations]	Die HR-Integration bietet die Möglichkeit zur Integration mit mehreren HR-Drittparteisystemen	Inaktiv	wahr	com.glide.scope.access.restricted_caller

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	für die bereichsbezogene Version von HRSM. Die HR-Integration sendet HR-Profilinformationen von HRSM an eine HR-Anwendung einer Drittpartei und ruft HR-Profilinformationen aus einer HR-Anwendung einer Drittpartei zu HRSM ab.			
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	Aktiviert das Modul **„Lebenszyklus-Event“** für HR. . Bietet in Kombination mit anderen lizenzierten Anwendungen eine Mitarbeiter-Journey-Experience mit umfassendem Service, z. B. Onboarding oder Elternzeit für Mitarbeiter und die für die Prozessverwaltung Verantwortlichen	Inaktiv	wahr	• com.sn.hr.core • com.sn_hr_service_portal
Bereichsbezogene Anwendung für Human Resources: Lebenszyklus-Events für Unternehmen [com.sn_hr_lifecycle_enthelena]	Mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ können Sie das Onboarding und andere Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events automatisieren, die sich über mehrere Abteilungen erstrecken, z. B. IT, Facility Management, Finanz- und Rechtsabteilung.	Inaktiv	wahr	• com.sn_hr_lifecycle_events • com.sn_hr_core • com.sn_hr_service_portal • com.sn_hr_onboarding • com.snc.businessroles
Human Resources Scoped App: Mobile [com.sn_hr_mobile]	Aktiviert das Mobile-Modul für HR. In Kombination mit dem Plugin „Mobile Employee Experience Native Application“ werden Elemente im Zusammenhang mit HR in der nativen mobilen Anwendung angezeigt.	Aktiv	wahr	• com.glide.mobile-employee • com.sn_hr_core
Scoped App für Human Resources: Mobile Employee Onboarding	Ermöglichen Sie Ihren neuen Mitarbeitern, mit der neuen Mobile Onboarding-Anwendung	Inaktiv	wahr	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_hr_onboarding]	Einarbeitungsaufgaben abzuschließen, Fragen zu stellen und relevante Inhalte anzuzeigen.			
Bereichsbezogene App für Human Resources: Elternweg [com.sn_hr_parental_journey]	Aktiviert die Mitarbeiter-Journey für die Elternzeit. In Kombination mit anderen lizenzierten Anwendungen bietet Mitarbeitern und den für die Prozessverwaltung zuständigen Personen eine Elternzeit-Experience mit umfassendem Serviceangebot. **Wichtig:** Zur Inanspruchnahme der Elternzeit müssen die Plugins „Human Resources Scoped App: Core“ und „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events“ lizenziert und aktiviert sein	Aktiv	wahr	com.sn_hr_lifecycle_events
Bereichsbezogene Human Resources-App: Sicherheit [com.sn.hr.scoped_security]	Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert eine separate Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ erfordert dieses Plugin.	Inaktiv	falsch	com.glide.serviceportal
Scoped App in Human Resources: Service Portal [com.sn.hr.service_portal]	Bietet Mitarbeitern einen zentralen Ort, an den sie schnell und einfach alle benötigten HR-Services abrufen können.	Inaktiv	wahr	• com.sn_hr_core • com.glide.connect.support
Human Resources Scoped App: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent]	Aktiviert eine Konversations-Bot-Plattform, um Benutzerhilfe durch Konversationen innerhalb einer Messaging-	Aktiv	falsch	• com.glide.cs • com.sn_hr_core • com.glide.cs.chatbot

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Schnittstelle für HR bereitzustellen. **Wichtig:** Zur Verwendung von Virtual Agent für HR müssen die Plugins „Human Resources Scoped App: Core“ und „Glide Virtual Agent“ lizenziert und aktiviert sein.			• com.glide.cs.sn-va-web-client-app • com.sn_hr_service_portal • com.glide.va.sp_widgets
Bereichsbezogene App für Human Resources: Arbeitsbereich sn_hr_agent_workspace	Aktiviert eine konfigurierbare Service Desk-Anwendung, die Service Desk-Mitarbeitern eine integrierte und grafisch intuitive Benutzererfahrung für HR bietet. **Wichtig:** Zur Verwendung von Agent Workspace for HR muss das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ lizenziert und aktiviert sein.		falsch	• com.agent_workspace • com.snc.sn_lookup_and_verify_conf • com.sn_hr_core
IBM License Compliance für Software Asset Management [com.sn_samp_ibm_lic] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht die Integration zwischen dem Herausgeberpaket „Software Asset Management“ für IBM und der Plattform „Angepoint Elevate“. Mit dieser Integration können Sie die IBM-Lizenzierung direkt nachverfolgen und verwalten, ohne IBM License Metric Tool (ILMT) oder BigFix Inventory integrieren zu müssen.	Inaktiv	falsch	com.sn_samp_master_ws
Services für Einzellebensversicherungen [com.sn_ins_individ_life]	Verwaltung von Einzel-Lebensversicherungsrichtlinien.	Aktiv	wahr	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2)

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)				• sn_bom (1.8.0) • sn_ins_indiv_uw (1.0.1)
Indoor Mapping sn_map_core (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet die Fähigkeiten zum Erstellen, Visualisieren und Integrieren digitaler Karten in verschiedene ServiceNow -Produkte und -Anwendungsfälle.	Aktiv	wahr	sn_wsd_indoor_map
Industrial Process Manager [com.sn_otsm] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Teams die Zuordnung und Visualisierung der Modelle für industrielle Anlagen und des zugehörigen Produktionsprozesses in einzelnen Einrichtungen.	Aktiv	falsch	• com.sn_mfg_common • com.sn_cmdb_ci_class • com.sn_isa_model
Industrial Workspace Common [com.sn_mfg_common] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Stellt allgemeine Komponenten bereit, die in Prozessen der Industrie und in Produkten Operational Technology von verwendet werden.	Aktiv	wahr	com.snc.cmdb.workspace
Anlagenmodell nach ISA [com.sn_isa_model] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Erstellt die Datengrundlage des Anlagenmodells nach ISA-95, die für die Lösung ServiceNow Operational Technology erforderlich ist.	Aktiv	wahr	com.snc.cmdb.integration_util
Automatische Problemlösung für HR [com.snc.hr.issue_auto_resolution] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Unternehmen, mit bereits von der Organisation definierten Selfservice-Inhalten nahezu in Echtzeit auf routinemäßige und nicht kritische Mitarbeiteranfragen zu reagieren. Mitarbeiter können in ihrer eigenen natürlichen Sprache über den für sie geeigneten Kanal und im Zeitrahmen, der für sie effektiv erscheint, um Hilfe bitten.	Aktiv	falsch	com.sn_hr_core

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Anwendung „ITAM Health Check“ [com.sn_itam_health_chk] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Führt Software Asset Management-Konfigurationsscans durch, um Konfigurationsprobleme zu ermitteln, die sich auf die Ergebnisse der Softwarelizenz-Compliance auswirken könnten. Darüber hinaus können Sie Empfehlungen zur Behebung der Probleme erhalten und anschließend Aufgaben für eine erfolgreiche Lösung erstellen.	Aktiv	falsch	com.snc.samp
IntegrationHub ETL [com.sn_int_studio] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Anwenderoberfläche zum Konfigurieren von Vorlagen zum Erfassen von CMDB-Daten aus Drittanbieterquellen.	Aktiv	wahr	• com.glide.integration_studio • com.snc.cmdb.integration_util
ITSM Erfolgs-Dashboard [com.snc.success_dashboard_itsm] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet IT-Führungsteams und Prozessverantwortlichen Einblicke, um die Leistung und Verbesserung ihrer ITSM-Implementierung mit den von ServiceNowdefinierten KPIs zu messen.	Aktiv	falsch	• com.snc.pa.premium.all_content • com.snc.self_service_analytics_core
Journey Designer [com.sn_jny] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Managern und Mitarbeitern eine umfassende, kollaborative Journey vom Onboarding bis zum Offboarding und alles dazwischen.	Inaktiv	wahr	• com.sn_hr_core • com.sn_hr_lifecycle_ent • sn_ex_sp_pro • sn_ect sn_cd
I18N: Übersetzungen auf Portugiesisch (Brasilien) [com.snc.i18n.brasilien.portuguese]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Bietet Portugiesisch (Brasilien).	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Tschechisch [com.snc.i18n.cech]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	von Sprachen. Stellt Tschechisch bereit.			
I18N: Übersetzungen auf Niederländisch [com.snc.i18n.holland]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Niederländisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Finnisch [com.snc.i18n.finnisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Finnisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Französisch - Kanada Übersetzungen [com.snc.i18n.Französisch-Kanada]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Französisch - Kanadisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Französisch [com.snc.i18n.Französisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Französisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Deutsch [com.snc.i18n.german]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Deutsch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Hebräische Übersetzungen [com.snc.i18n.hebrew]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Hebräisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Ungarisch [com.snc.i18n.ungarisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Ungarisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Internationalisierung [com.glide.i18n]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt	Inaktiv	falsch	• com.glide.system_import_set • com.glideapp.knowledge.i18n2

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	die Elemente bereit, die für die Übersetzung einer Instanz ohne vorab geladene Übersetzung erforderlich sind.			
I18N: Internationalisierungs-Übersetzungshelfer [com.glide.i18n.translation_helper]	Module und Importsatzzuordnungen zum Zusammenführen aller Sprachen in einer Tabelle für die Übersetzungsverwaltung.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Italienisch [com.snc.i18n.italian]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Italienisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Japanisch [com.snc.i18n.Japanisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Japanisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]	Durch die Aktivierung von Internationalisierungs-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird dieses Plugin automatisch aktiviert. Dieses Plugin hilft beim Erstellen und Verwalten von Übersetzungen eines Artikels in verschiedenen Sprachen auf eine Weise, die Übersetzungen beim Verfassen und Anzeigen von Artikeln einfach zu verwalten ist.	Inaktiv	falsch	• com.glideapp.knowledge3 • com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Koreanisch [com.snc.i18n.korean]	Koreanisch-Übersetzungen	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Polnisch [com.snc.i18n.polnisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. StelltPolnisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
I18N: Übersetzungen auf Portugiesisch [com.snc.i18n.portugiesisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Portugiesisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Russisch [com.snc.i18n.Russisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Russisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Chinesisch (vereinfacht) [com.snc.i18n.Change]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Bietet vereinfachtes Chinesisch.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Spanisch [com.snc.i18n.spanisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Spanisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Thailändisch [com.snc.i18n.thai]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt tänisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Chinesisch (traditionell) [com.snc.i18n.Traditional_Change]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Bietet traditionelles Chinesisch.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
I18N: Übersetzungen auf Türkisch [com.snc.i18n.türkisch]	Ein Internationalisierungs-Plugin für die Internationalisierung von Sprachen. Stellt Türkisch bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.i18n
IBM License Compliance für Software Asset Management [com.sn_samp_ibm_lic]				
Integration von IBM Watson Assistant	Ermöglicht dem IBM Watson Assistant-	Inaktiv	falsch	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic]	Thema die Ausführung einer IBM Komptenz (Konversation), die in IBM Watson mit der Assistenten V1-API erstellt wurde. Das Thema wird im Virtual Agent-Webclient ausgeführt.			
Integration mit IBM Watson Assistant V2 [com.glide.cs.ibm.watson.assistant.v2.topic]	Aktiviert die Chatintegration für IBM Watson Assistant, um eine Dialog-Skill (Konversation) auszuführen, die in IBM Watson mit der Assistant V2-API erstellt wurde. Die -Themen werden im Virtual Agent-Webclient ausgeführt.	Inaktiv	falsch	
IBM Watson Translator Service-Spoke [com.glide.ibm_translation_spoke]	Durch die Verwendung von IBM-Übersetzungsservices können Sie Text aus einer Sprache in eine andere übersetzen und die Sprache des Texts erkennen.	Inaktiv	falsch	com.glide.hub.integrations
Ideation with PPM [com.snc.ppm_innovation_management]	Ermöglicht Ihnen die Verwaltung Ihrer Bedarfe, Ressourcen, Portfolios und Projekte und bietet vollständige Transparenz von der Idee bis zur Ausführung. Agiles Management und Testmanagement helfen Ihnen, die Produktivität und Servicebereitstellung zu verbessern. Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Ideen mit vollständiger Transparenz von der Übermittlung der Idee bis zur Ausführung. Arbeiten Sie mit dem Ideeneinreicher und anderen Stakeholdern zusammen, um die Ideen mit dem größten Potenzial zu identifizieren und sie zur Ausführung	Inaktiv	wahr	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model • com.snc.comments_and_feedback

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	in verschiedene Arbeitsentitäten umzuwandeln.			
Incident [com.snc.incident]	Stellt Basisfunktionen für das Incident-Management bereit.	Aktiv	wahr	• com.snc.service • com.snc.incident_notification • com.glideapp.report.itsm.incident.o
Incident-Management – ATF-Tests [com.snc.incident.atf]	Stellt ATF-Tests für Incident Management bereit.	Aktiv	wahr	
Innovationsmanagement-Dienstprogramm [com.snc.innovation_management.util]	Bietet die Möglichkeit, eine Arbeitsentität wie Bedarf/Projekt aus einer Idee zu erstellen.	Aktiv	falsch	
Demo Incident-Zuweisungs-Workbench [com.snc.incident_assignment_workbench.demo]	Intelligente Service Desk-Mitarbeiter-Empfehlung durch dynamische Übereinstimmungsregeln/-kriterien.	Inaktiv	wahr	• com.snc.contact_management • com.glideapp.live_feed_document • com.glide.phone_number
Incident-Kommunikationsmanagement [com.snc.iam]	Ermöglicht Krisenmanagern, die Kommunikation für schwerwiegende Probleme zu verwalten und alle beteiligten Benutzer per SMS, Telefonkonferenz, E-Mail-Abonnement und Live-Feed zusammenzubringen.	Inaktiv	falsch	com.snc.assignment_workbench
Incident-Management – ATF-Tests [com.snc.incident.atf]	Stellt ATF-Tests für Incident-Management bereit	Aktiv	wahr	
Incident-Management – Management schwerwiegender Incidents [com.snc.incident.mim]	Bietet einen empfohlenen Prozess für die Reaktion auf Incidents für die Verwaltung geschäftskritischer Incidents mit vordefinierten Kommunikationsplänen für Incidents und einer Workbench zur Behandlung verschiedener Aspekte	Inaktiv	wahr	• com.snc.iam • com.snc.incident.updates • com.snc.task_outage

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	des Prozesses, einschließlich Kommunikation, Zusammenarbeit und Postmortem.			
Incident-Management-Benachrichtigung [com.snc.incident_notification]	Stellt Benachrichtigungsfunktionen für Incident-Management bereit.	Aktiv	falsch	
Incident Management Best Practice – San Diego [com.snc.best_practice.incident.sandiego]				
Incident-Übersichts-Homepage [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Stellt die Homepage mit Incident-Übersicht bereit.	Aktiv	falsch	com.glideapp.report
Incident-Lösungsfelder [com.snc.incident_resolution_fields]	Fügt der Incident-Tabelle die Felder **Gelöst** und **Gelöst von hinzu**, ähnlich wie **Geschlossen** und **Geschlossen von**, die mit einer Geschäftsregel ausgefüllt werden, wenn ein Incident gelöst oder geschlossen wird.	Aktiv	falsch	
Incident-Updates [com.snc.incident.updates]	Plugin für Incident-Updates: Enthält alle Updates für das Incident-Basis-Plugin.	Aktiv	wahr	
Indexvorschlag [com.glide.index_suggestion]	Datenbankindizes für langsame Abfragen vorschlagen.	Aktiv	falsch	Statistiktools, Spaltenstatistiken
Innovation Management [com.snc.innovation_management]	Mit der Anwendung „Ideenmanagement“ können Ideenmanager Ideen auf Organisationsebene verwalten.	Inaktiv	falsch	com.snc.comments_and_feedback
Innovationsmanagement – ATF-Tests [com.snc.innovation_management.atf]	„Innovationsmanagement – ATF-Tests“ stellt Ihnen Testfälle und Testsammlungen bereit, die in der Anwendung „Innovationsmanagement“ ausgeführt werden können.	Inaktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Einfügen mehrerer Webservices [com.glide.web_service_insert_multiple]	Aktiviert mehrere Einfügungen für die direkte SOAP-API.	Inaktiv	falsch	
Instanz-Sicherheitszentrum [com.glide.instance_sec_center]	Dieses Plugin aktiviert das Portal des Instanz-Sicherheitszentrums. Suchen Sie im linken Navigationsmenü nach Instanz-Sicherheitszentrum.	Aktiv	falsch	• com.snc.pa.instance_sec_dash • com.snc.pa.sp.widget • com.glide.serviceportal.esm
Instanzübergreifende Datenreplikation [com.glide.idr]	Repliziert Datensätze von einer Instanz in eine oder mehrere andere Instanzen.	Inaktiv	falsch	
Connector für die Instanzsynchronisierung sn_instance_sync_connector]				
Connector für Instanzsynchronisierung – Core [com.snc.instance_sync_connector_core]	Das Plugin „ITSM Instance Sync Connector Core“ bietet die Möglichkeit, das Integration Hub Process Sync Framework zu aktivieren und zu nutzen.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.process.sync
Integration – Gemeinsame Komponenten [com.snc.integration.common]	Stellt allgemeine Skripts für Integrationen bereit.	Inaktiv	falsch	• com.glide.system_import_set • com.glide.web_service_provider • com.glide.system_property_categor
Integration – JDBC [com.snc.integration.jdbc]	Bietet Integration über JDBC.	Inaktiv	falsch	• com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent • com.snc.integration.common
Integration – Multifaktor-Authentifizierung [com.snc.integration.multifactor.authentication]	Dieses Plugin zum Einrichten der Multifaktor-Authentifizierung für die Instanz.	Aktiv	falsch	
Integration – Erweiterte Single Sign-on-Funktion für mehrere Provider [com.snc.integration.sso.multi.ui]		Inaktiv	falsch	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.snc.integration.sso.multi.instal

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Integration – Single Sign-on-Installationsprogramm für mehrere Provider [com.snc.integration.sso.multi.installationsprogramm]	Verwenden Sie dieses Plugin anstelle des Plugins „Integration – Single Sign-on für mehrere Anbieter“, um die Funktion „Single Sign-on für mehrere Anbieter“ zu aktivieren. Mit dem Plugin für das Single Sign-on für mehrere Anbieter können sich Organisationen mithilfe von SAML bei mehreren IDPs (Identitätsanbieter) authentifizieren. Sie unterstützt auch die Authentifizierung mit mehreren Digest-Konfigurationen.	Inaktiv	falsch	
Integration – Tivoli Enterprise Console (TEC) 2.0 [com.snc.integration.tivoli_tec]	Bietet Integration der Version 2.0 mit Tivoli Enterprise Console (TEC).	Inaktiv	falsch	• com.snc.integration.common • com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent
Integration – Verizon eBonding [com.snc.integration.verizon_ebonding]	Bietet Integration mit Verizon eBonding.	Inaktiv	falsch	• com.snc.integration.common • com.glide.custom_web_service • com.glide.static_wsdl • com.glide.custom_web_service • com.glideapp.ecc_retry_policy
IntegrationHub Remote-Prozesssynchronisierung [com.glide.hub.process.sync]			falsch	• com.glide.hub.process.sync.model • com.glide.hub.process.sync.jobs • com.glide.hub.process.sync.actions • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.flow_designer_intros
Lizenz für die IntegrationHub-Remoteprozesssynchronisierung [com.glide.hub.remote.process.sync.license]	Ein Abonnement für die Remote-Prozesssynchronisierung der Now Platform ermöglicht die Verwendung der Remote-Prozesssynchronisierung		falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	mit anwenderdefinierten Tabellen und Plattformtabellen. **Hinweis:** Zur Verwendung der Remote-Prozesssynchronisierung für anwenderdefinierte Apps oder Tabellen, die sich aus einer ServiceNow erstellten Anwendung erstrecken, müssen Anwender sowohl die erweiterte Anwendung als auch die Remote-Prozesssynchronisierung der Now Platform abonnieren.			
Integrationen – Externes Authentifizierungs-Framework [com.glide.external.app]		Inaktiv	falsch	
Intent Discovery sn_nlu_discovery (Verfügbar in ServiceNow Store)	Erkennt Anwenderabsichten aus Ihren Incidents, Fällen, oder Anforderungen.	Aktiv	falsch	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
Interaktionsprotokollierung, Weiterleitung und Warteschlangen [com.glide.interaction]	Interaktionsprotokollierung, Weiterleitung und Warteschlangen.	Inaktiv	falsch	
Interaktionsmanagement [com.glide.interaction]	Aktiviert das Interaktionsmanagementsystem	Aktiv	falsch	
Interaktive Analyse [com.glideapp.interaktive_analyse]	Interaktive Analyse	Aktiv	falsch	• com.glideapp.startseite.herausgebe • com.glide.ui.ng

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements
Interview-Vorlagen [com.sn_interview_templates]	Ermöglicht die Erstellung von wiederverwendbaren Interview-Vorlagen, die konsistent und effizient für Untersuchungen sind.	Aktiv	wahr	com.sn_component_interview_templates
Investitionsfinanzierung [sn_invst_pln] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ihnen die Planung und Verwaltung von Investitionen durch die Zuteilung von Mitteln an Investitionsentitäten wie Geschäftsbereiche, Produkte, Teams usw.			
Investitionsfinanzierung – ATF-Tests [com.snc.investment_planning.atf]	Investment Funding - ATF Tests bietet Ihnen Testfälle und Testanordnungen, die in der Anwendung Investment Funding ausgeführt werden können.	Aktiv	falsch	com.snc.financial_planning_pmo.atf
Investitionsplanung [com.snc.investment_planning]	Ermöglicht eine kontinuierliche und flexible Investitionsplanung für die Finanzierungsentitäten basierend auf ihren Prioritäten und strategischen Zielen. Sie bietet die Optionen der Top-down- und Bottom-up-Finanzierung und der Definanzierung einer Entität.	Aktiv	falsch	• com.snc.app.grid • com.snc.app.widgets • com.snc.fiscal_calendar • com.snc.planned_task_v2
Investitionsplanung für PPM [com.snc.investment_planning.pmo]	Ermöglicht eine kontinuierliche und flexible Investitionsplanung für PPM-Finanzierungsentitäten basierend auf ihren Prioritäten und strategischen Zielen. Sie bietet die Optionen der Top-down- und Bottom-up-Finanzierung und der	Inaktiv	falsch	• com.snc.investment_planning • com.snc.financial_planning_pmo

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Definanzierung einer Entität.			
Auf dem IP-Adressbereich basierende Authentifizierung [com.snc.ipauthenticator]	Steuert den Zugriff auf eine Instanz basierend auf der IP-Adresse.	Aktiv	falsch	
ISC-NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.glide.isc_nlu]	Aktiviert das Inhaltspaket Natural Language Understanding (NLU) für das Instanz-Sicherheitszentrum.	Inaktiv	falsch	com.glide.isc_virtualagent
Virtual Agent-Konversationen für ISC [com.glide.isc_virtualagent]	Aktiviert das Inhaltspaket Virtual Agent für das Instanz-Sicherheitszentrum.	Inaktiv	falsch	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.nlu_studio
Automatische Problemlösung [com.glide.cs.auto_resolution]	Fängt Incidents ab, die über das Serviceportal oder per E-Mail übermittelt wurden, und bietet Endanwendern die Möglichkeit, sich von Virtual Agent bei der Lösungssuche helfen zu lassen. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Glide Virtual Agent-Plugin, um diese Funktion zu aktivieren.	Inaktiv	falsch	com.glide.cs.chatbot
IT Asset Management Mobile [com.sn_itam_mobile]	Der Bestandsmanager kann Assets am Dock empfangen und erstellen.	Aktiv	falsch	• com.glide.sg • com.glide.sg.offline
ITBM-Sicherheit [com.snc.itbm_security]	Allgemeines Plugin zur Verwaltung der Sicherheit innerhalb von IT Business Management-Plugins.	Aktiv	falsch	
IT-Data Mart [com.snc.it_data_mart]	Speichert die Informationen, die von der Anwendung IT Finance zur Zuordnung von Kosten zu bestimmten Accounts und	Inaktiv	wahr	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Segmenten im Hauptbuch verwendet werden.			
Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams sn_now_teams_it (Verfügbar im Store ServiceNow)	Durch die Integration können Mitarbeiter direkt in Microsoft Teams mit dem IT Service Desk interagieren. Mitarbeiter können Fragen stellen, über Probleme berichten, Services anfordern und mit einem virtuellen oder Live-Mitarbeiter des IT-Service Desk chatten, um Probleme zu lösen.	Inaktiv	falsch	• sn_now_teams • com.glide.cs.chatbot.lite
Item Designer-Unterstützung für den Servicekatalog [com.glideapp.servicecatalog.item_designer]	Element-Designer des Servicekatalogs.	Aktiv	wahr	com.glideapp.servicecatalog
Geführtes Setup für ITOM [com.snc.guided_setup_metadata.itom]	Metadaten des geführten ITOM-Setups.	Aktiv	falsch	com.snc.guided_setup
ITSM- und PA-Demodaten [com.snc.itsm_pa.demo]	Demodaten für Incident, Problem, Change, Aufgaben-SLAs, Business-Services, Serviceangebot, Servicezusagen und Performance Analytics.	Inaktiv	wahr	• com.snc.incident • com.snc.problem • com.snc.change_request • com.snc.sla • com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla
ITSM CSDM Best Practice – Quebec [com.snc.best_practice.itsm.csdm.quebec]	Das ITSM CSDM Best Practices-Release für Quebec enthält Best Practice-Konfigurationen zur Unterstützung des Common Service Data Model (CSDM). Dieses Plugin enthält eine Geschäftsregel, die die Zuweisungsgruppe für den Incident, das Problem und die Change-Anforderung basierend auf dem Feld „Supportgruppe“ im CI	Inaktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	oder Serviceangebot ausfüllt.			
Geführtes Setup für ITSM [com.snc.guided_setup.metadata.itsm]	Enthält Metadaten für das geführte ITSM-Setup. Dieses Plugin ist nur für die interne Verwendung ServiceNow von bestimmt.	Aktiv	falsch	com.snc.guided_setup
ITSM Mobile Agent [com.sn_itsm_mobile_agent]	Neu gestaltete ITSM Mobile-Experience für Incident-Management und Rufbereitschaft.	Aktiv	falsch	
ITSM NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.snc.itsm.nlu]	Dieses Plugin enthält NLU-Modelle, die in den Virtual Agent -Themen für ITSM–-bezogene Anwendungsfälle verwendet werden.	Aktiv	falsch	com.glide.platform_ml com.glide.dev-studio, com.snc.nlu_studio
ITSM Process Optimization Content Pack (nur Wartungsmodus) [com.sn_itsm_process_opt_cp]	Stellt vorkonfigurierte Prozessoptimierungsmodelle und Verbesserungsinitiativen für die ITSM-Prozesse bereit.	Aktiv	falsch	
ITSM-Rollen – Change Management [com.snc.itsm.roles.change_management]	Dieses Plugin ist im Plugin „ITSM Roles“ enthalten. Dieses Plugin fügt die Rollen „sn_change_read“ und „sn_change_write“ hinzu. Außerdem wird das vorhandene Sicherheitsmodell für Change Management aktualisiert, um diese neuen Rollen zu berücksichtigen.	Inaktiv	falsch	
ITSM-Rollen – Incident-Management [com.snc.itsm.roles.incident_management]	Dieses Plugin ist im Plugin „ITSM-Rollen“ enthalten. Dieses Plugin fügt die Rollen „sn_incident_read“ und „sn_incident_write“ hinzu. Außerdem wird das vorhandene Sicherheitsmodell für Incident Management aktualisiert, um diese neuen Rollen zu berücksichtigen.	Inaktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
ITSM-Rollen – Problem-Management [com.snc.itsm.roles.problem_management]	Dieses Plugin wird mit dem Plugin „ITSM Roles“ geladen.	Inaktiv	falsch	
ITSM-Rollen – Anforderungsmanagement [com.snc.itsm.roles.request_management]	Dieses Plugin fügt sn_request_read und sn_request_wirte hinzu. Außerdem wird das vorhandene Sicherheitsmodell für Anforderungsmanagement aktualisiert, um diese neuen Rollen zu berücksichtigen.	Inaktiv	falsch	
Freigegebene ITSM-Themenblöcke für VA [com.glideapp.cs.itsm_topic_blocks]	Enthält vorgefertigte, wiederverwendbare Konversationsthemenblöcke für gängige Aktionen wie Bestellen aus dem Katalog und Durchsuchen der Knowledge Base.			
ITSM-Spoke [com.snc.itsm.spoke]	Mit dieser Spoke können Flow Designer Flows und Aktionen automatisieren und erstellen, die ITSM zugeordnet sind	Aktiv	falsch	com.glide.hub
ITSM Virtual Agent-Konversationen [com.snc.itsm.virtualagent]	Enthält vorgefertigte Konversationsthemen für ITSM-bezogene Anwendungsfälle.	Aktiv	wahr	• com.glide.cs.chatbot • com.glide.serviceportal
ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite (Wartungsmodus) [com.snc.itsm.virtualagent.lite]	Schreibgeschützte Konversationen für grundlegende ITSM-Self-Service-Anwendungsfälle, einschließlich Öffnen von Incidents, Überprüfen des Status,Durchsuchen der Knowledge Base, Senden von Anforderungen und Überprüfen auf Ausfälle.	Aktiv	falsch	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glideapp.cs.sm_topic_blocks
ITSM-Arbeitsbereich [com.snc.agent_workspace.itsm]	Bietet Ihnen die Funktionalität von ITSM-Mitarbeiterbereich. Das Plugin ist standardmäßig für neue und bestehende Benutzer verfügbar. Das Plugin „ITSM Workspace“ aktiviert auch das Plugin „ITSM	Aktiv	falsch	• com.agent_workspace • com.glideapp.servicecatalog.worksp • com.snc.agent_recommend • com.snc.agent_workspace.itsm.lanc

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Workspace Landing Pages“ (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page).			
Zielseiten des ITSM-Arbeitsbereichs [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page]	Stellt ITSM Mitarbeiterbereich-Zielseiten bereit – Basisversion.	Inaktiv	wahr	
ITSM Workspace-Zielseiten – Premium [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium]	Stellt ITSM Mitarbeiterbereich-Zielseiten bereit – Premium-Version.	Inaktiv	wahr	Mitarbeiterbereich, Performance Analytics – Inhaltspaket – ITSM-Dashboards
JDBC-Schritt für ServiceNow IntegrationHub [com.glide.hub.action_step.jdbc]	Aktiviert den JDBC-Schritt in Flow Designer, sodass Sie eine wiederverwendbare Aktion zum Senden von SQL-Befehlen an eine relationale Datenbank erstellen können.	Inaktiv	falsch	com.glide.hub.action_step.template
JS-Codeabdeckung – Debugging [com.glide.js.abdeckung]	Debug-Dienstprogramm, das Abdeckungsdaten für serverseitiges Javascript sammelt.	Inaktiv	falsch	• com.glide.sessiondebug • com.glide.snc_code_editor
JSDebugger [com.glide.glide-js-debugger]	ServiceNow serverseitigen Skript-Debugger.	Aktiv	falsch	com.glide.glide-js-debugger-api
JSON-Service-Anforderungs-/Antwort-Modell [com.snc.application.json_service]	Kernkomponenten und Hilfselemente für ein JSON-Anforderungs-/Antwortmodell. Enthält JSON- und XML-Transporte für NG- und GlideAjax-Unterstützung. Eine Erweiterung des Prozessor-Frameworks.	Aktiv	falsch	
KCS Integration for Incident Management [com.snc.incident.knowledge]	Bietet Integration von Incident Management mit den Advanced Knowledge Management-Funktionen.	Inaktiv	wahr	com.snc.knowledge_advanced.installer
Keylines Business Service-Zuordnungen [com.snc.keylines_bsm_map]	Eine interaktive und grafische Oberfläche zur Visualisierung von Configuration Items (CIs) und ihrer Beziehungen. Bietet Filterfähigkeiten zum Verwalten der angezeigten Daten, die eine Konfiguration	Aktiv	falsch	• com.glide.diagrammer • com.glideapp.bsm_map2

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	durch den Anwender ermöglichen, um die Anzeige im Kontext seiner Rolle anzuzeigen. Zusätzliche Funktionen dienen zum Anzeigen verwandter Aufgaben wie Incidents, Probleme, Changes und Zertifizierungsaufgaben.			
Knowledge API [sn_km_api]	Bietet die Möglichkeit, die am häufigsten angezeigten und empfohlenen Wissensartikel zu suchen, anzuzeigen und abzurufen.	Inaktiv	falsch	
Wissensblöcke [com.snc.knowledge_blocks]	Dieses Plugin fügt Wissensmanagement eine erweiterte Bearbeitungsfunktion hinzu, mit der Anwender wiederverwendbare Inhaltsblöcke erstellen können, die in vorhandene Wissensartikel aufgenommen werden können. Diese Funktion bietet die Möglichkeit, einen großen Artikel zu erstellen und Teile dieses Artikels nur bestimmten Anwendern anzuzeigen.	Aktiv	wahr	com.snc.knowledge_advanced.installer
Wissensfunktionen in UI Builder [com.snc.uib.knowledge]	Aktiviert konfigurierbare Wissensmanagement-Artefakte (Seiten, Datentransformationen und GraphQL-Abfragen) in UI Builder.	Aktiv	falsch	
Knowledge Management Core [com.glideapp.knowledge]	Installiert die wichtigsten Knowledge Management-Elemente, die verwendet werden, um andere Knowledge-bezogene Plugins zu aktivieren, z. B. Knowledge V3, Knowledge Advanced, Knowledge Service Portal. Dieses Plugin ist standardmäßig aktiviert.	Aktiv	wahr	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.user_criteria • com.snc.db.rotation • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.ove

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Wissensdokument [com.snc.knowledge_document]	Fügt dem Plugin „Verwaltete Dokumente“ wissensbasierte Funktionen hinzu. Sie können einen Wissensartikel aus einem Dokument erstellen oder ein Wissensdokument auf eine neuere Version aktualisieren.	Inaktiv	falsch	com.snc.document_management
Wissensmanagement – Integration externer Inhalte [com.snc.knowledge.external_integration]	Fügt der Knowledge Management-Anwendung Funktionen für die Suche nach externen Inhalten hinzu. Nach der Konfiguration erstellt diese Funktion eine Kopie des externen Inhalts in ServiceNow als Wissensartikel und indiziert die Artikel dann über die Zing-Suche. Sie müssen über entsprechende Wiederverwendungs- und Kopierberechtigungen verfügen, bevor Sie eine externe Quelle so konfigurieren, dass sie mit dieser Funktion durchsucht werden kann.	Inaktiv	wahr	• com.snc.core.automation.connectio • com.snc.knowledge3 • com.snc.knowledge_advanced.insta
Wissensmanagement - Mobile Anforderer [com.glideapp.knowledge_mobile_requestor]	Dies ist ein Wartungs-Plugin, das zum Aktivieren der Funktionen von Knowledge Management Mobile Requestor verwendet wird.	Inaktiv	falsch	• com.glideapp.knowledge • com.glide.skript.vtabelle • com.glide.mobile-employee.webview • com.glide.mobile-employee.search
Wissensmanagement – Serviceportal [com.snc.knowledge_serviceportal]	Stellt Funktionen für das Wissensmanagement im Serviceportal bereit	Aktiv	falsch	• com.glide.serviceportal.esm • com.snc.knowledge3
Knowledge Management – Fortgeschritten [com.snc.knowledge_advanced]	Dieses Plugin fügt dem Wissensmanagement erweiterte Funktionen wie Versionskontrolle und Abonnements hinzu. Sie setzt voraus, dass alle Knowledge	Inaktiv	falsch	com.snc.knowledge3

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Bases Knowledge v3 sind. Verwenden Sie das Plugin „Knowledge Management Advanced Installer“ zur Aktivierung.			
Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer]	Mit diesem Plugin können Sie das Plugin „Knowledge Advanced“ installieren. Wenn Sie dieses Plugin aktivieren/aktualisieren, werden Wissensartikel und Knowledge Bases validiert, um sicherzustellen, dass das Plugin „Knowledge Advanced“ erfolgreich installiert werden kann. Wenn die Validierung fehlschlägt, überprüfen Sie die Fehler in den Plugin-Aktivierungsprotokollen, und befolgen Sie die Anweisungen zur Behebung der Fehler. Sobald alle Probleme behoben sind, führen Sie dieses Plugin erneut aus, um Knowledge Advanced zu installieren.	Inaktiv	falsch	
Wissensmanagement V3 [com.snc.knowledge3]	Aktivieren Sie dieses Plugin, wenn Sie ein Upgrade von Eureka oder einer früheren Version durchführen.	Aktiv	wahr	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.knowledge2 • com.glideapp.user_criteria • com.snc.contextual_search • com.snc.db.rotation • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.ove
Support für Wissensmanagement-Wiki [com.glideapp.knowledge2.wiki]	Aktivieren Sie dieses Plugin, um die Unterstützung für Wissensartikel vom Typ „Wiki“ zu aktivieren.	Aktiv	falsch	• com.glide.wiki • com.glideapp.knowledge2

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Plugin „Knowledge Management KCS Capabilities“ (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) [com.snc.knowledge_kcs_capabilities]	Aktivieren Sie dieses Plugin, um die Knowledge KCS Rollen (kcs_contributor, kcs_publisher und kcs_candidate) zu aktivieren und die Metadatenfelder für den KCS-Artikelstatus (Governance und Vertrauen) zu verwenden.	Inaktiv	falsch	
Wissensübersicht [com.sn_knowledge_overview] (Neu in Tokyo)	Ein Dashboard zur Nachverfolgung von Wissensanalysen in Echtzeit.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.report.knowledge.ove • com.glideapp.knowledge • com.glideapp.dashboards
Produktbezogene Wissensdatenbank-Berechtigungen [com.snc.kb_product_entitlements]	Mit Produktberechtigungen für Wissen können Kundenservice-Administratoren den Zugriff auf Kunden basierend auf Produkten beschränken, für die sie berechtigt sind.	Inaktiv	falsch	com.sn_customerservice
Wissensmanagement: Add-in für Microsoft Word [com.snc.knowledge.ms_word]	Ermöglicht das Erstellen von Inhalten in MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Word und deren Veröffentlichung als Wissensartikel mithilfe eines Word-Add-Ins.	Inaktiv	falsch	• com.servicenow_now_kb_office_add • com.glideapp.knowledge • com.sn_outlook_addin
KPI Composer [sn_kpi_composer]	KPI Composer ist eine Anwendung zum Entwerfen von KPIs und Dashboards mithilfe von Leistungsmessmethoden.	Aktiv	falsch	
Integration des Arbeitsbereichs für KPI-Details [com.snc.pa.kpi_details_ws_intgn]	Mit „Performance Analytics – KPI-Details“ können Anwender mehr für einen bestimmten KPI erfahren. Dieses Plugin wird zur Integration der Komponente „sn-kpi-details“ in den Arbeitsbereich verwendet.	Aktiv	falsch	• com.agent_workspace • com.workspace_core

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Erweiterte UI für LDAP-Unterstützung [com.glide.ldap.ui]		Inaktiv	falsch	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.glide.ldap
Management von Anfragen an die Rechtsabteilung sn_lg_ops (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Mitarbeitern in der Organisation, rechtliche Anfragen zu übermitteln und ihren Fortschritt nachzuverfolgen, während Benutzer in der Rechtsabteilung mit den entsprechenden Rollen an der Lösung dieser Anfragen arbeiten können.	Inaktiv	falsch	• com.glide.ui.prüfliste • com.snc.planned_task_v2 • com.workspace_core • sn_ex_emp_fd
Management von Rechtsangelegenheiten [sn_lg_matter] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht das Abschließen von rechtlichen Anforderungen, die eine abteilungsübergreifende Aufgabenstellung und einen Workflow mit einem Mechanismus zum Speichern von Begleitdokumenten und zum Nachverfolgen wichtiger Meilensteine erfordern.	Inaktiv	falsch	sn_lg_ops
Legal Conflict of Interest sn_lg_coi (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Ihnen die Verwaltung der Offenlegung, Genehmigung und Registrierung von Interessenkonflikten, die dadurch entstehen könnten, dass Mitarbeiter widersprüchliche Interessen oder Loyalitäten haben.	Inaktiv	falsch	sn_lg_ops
Untersuchungen durch die Rechtsabteilung [sn_lg_investigate] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Ihnen, den Prozess zur Untersuchung interner Beschwerden zu optimieren.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_ops • sn_lg_matter
Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten sn_lg_forensics	Ermöglicht Ihnen die Bearbeitung von digitalen forensischen Anforderungen zur	Inaktiv	falsch	• sn_lg_ops • sn_lg_matter

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)	Daten-Discovery in Bezug auf verwahrte und nicht verwahrte Datenquellen, die Gegenstand von Untersuchungen oder Rechtsstreitigkeiten sind.			
Legal Simple Contracts sn_lg_contracts (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Mitarbeitern das Einreichen von rechtlichen Anforderungen, um rechtliche Unterstützung und Anleitungen für Verträge zu erhalten.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_ops • sn_doc
Legal Stock Preclearance [sn_lg_stock_cp] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Ihnen das Verwalten von Stock Preclearance-Anforderungen, die der Stock Preclearance-Richtlinie des Unternehmens entsprechen.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_ops • com.snc.fiscal_calendar
Legal Virtual Agent Conversations [sn_lg_va] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Stellt vordefinierte Konversationsthemen bereit, um automatisierte Chats mit Mitarbeitern zu ermöglichen, die rechtliche Unterstützung benötigen.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_ops • com.glide.cs.chatbot
Legal Mobile sn_lg_mobile (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Ihren Mitarbeitern das Einreichen und Nachverfolgen von Anfragen an die Rechtsabteilung, und ermöglicht es Ihren Anwälten, diese Anfragen auf ihren Mobilgeräten zu bearbeiten.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_ops • com.glide.sg.agent_native_client • com.glide.sg
Center für Rechtsangelegenheiten sn_lg_workspace (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Mitgliedern der Rechtsabteilung, rechtliche Probleme zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient zu bearbeiten.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_ops • sn_lg_ws_comps
Center für Rechtsangelegenheiten Komponenten sn_lg_ws_comps	Seismische Komponenten für das Center für Rechtsangelegenheiten.	Inaktiv	falsch	• com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_chart_bar

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)				
Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery [sn_lg_pa] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet Einblicke in rechtliche Abläufe, um datengesteuerte Entscheidungen für Ihre Rechtsabteilung zu treffen.	Inaktiv	falsch	• sn_lg_ops • com.snc.pa • com.snc.pa.premium
Rechtspraxis-Anwendungen – Core [com.sn_lg_lpa_core] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet vorgefertigte rechtliche Workflows mit konfigurierbaren Aufnahmeformularen, Prozess-Flows, Dispositions-Repository, Analysen und Integrationen mit Drittanbieter-Tools.	Inaktiv	falsch	Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops)
Legal Service Management (nur Wartungsmodus) Geplant für die Einstellung nach dem 1. Februar 2023 [com.snc.legal_service_automation]	Verwaltet Rechtsangelegenheiten und ermöglicht Anwendern das Melden und Nachverfolgen von Rechtsangelegenheiten. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	com.snc.service_management.core
Legal Service Management Mobile [com.snc.legal_service_automation_m]	Verwaltet Mobile-Komponenten von Legal Service Management.	Inaktiv	wahr	• com.snc.legal_service_automation • com.snc.service_management_m
Gleichzeitige Sitzungen begrenzen [com.glide.limit.gleichzeitige_sitzungen]	Aktivieren Sie dieses Plugin, um gleichzeitige interaktive Sitzungen in der Instanz zu begrenzen.	Inaktiv	falsch	
Link-Generator [com.snc.linkgenerator]	Aktiviert den Link-Generator, mit dem Sie Deep-Links in einem HR-Formular erstellen können, um auf Informationen außerhalb der Anwendung zuzugreifen. Sie können URLs generieren, um	Inaktiv	wahr	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Inhalte, Wissensartikel und Kataloge zu verwalten oder auf Social Media- oder Erfüllungsanforderungen zuzugreifen			
Liste v2 [com.glide.list_v2]	Aktualisiert die Anzeige von Listen, die eine Bereinigungs-UI, hierarchische Listen und in Formulare eingebettete zugehörige Listen enthalten.	Aktiv	falsch	• com.glide.tiny_url • com.glide.ui_list_edit_with_form • com.glide.db_context_menu
Liste v3-Komponenten [com.glide.ui.list_v3_components]	Stellt Komponenten bereit, die für die Liste v3 erforderlich sind, einschließlich REST-Endpunkte und Angular-Komponenten.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.list_api • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements • com.glide.ui.ng.filter • com.glideapp.report.charting_v2
Einstellungen für Servicemitarbeiter-Konversation [com.glide.cs.live_agent_settings]	Einstellungen für Servicemitarbeiter-Konversation	Aktiv	falsch	com.glide.interaction
Live-Feed [com.glideapp.live_feed_v2]	Stellt eine aktualisierte Anwendung zum Veröffentlichen und Freigeben von Inhalten in einer ServiceNow -Instanz bereit.	Aktiv	wahr	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.ui_components
Live-Feed [com.glideapp.live_feed]	Bietet einen Ort zum Veröffentlichen und Freigeben von Inhalten in einer ServiceNow -Instanz.	Aktiv	wahr	• com.glide.custom_web_service • com.glideapp.live_common • com.glide.notification
Live-Feed-Dokument – Aufgaben verfolgen (Incident, Change usw.) [com.glideapp.live_feed_document]	Ermöglicht Ihnen, Ihre Aufgabenkonversationen und Kommentare aus **„Mein Feed“** oder einer Dokumentgruppe zu verwalten.	Aktiv	falsch	com.glideapp.live_feed
Lokalisierungs-Framework [com.glide.localization_framework]	Ein Framework zur Verwaltung von Lokalisierungs-Workflows für die	Aktiv	falsch	• com.glide.localization_framework.sc • com.glide.localization_framework.xt • com.glide.localization_framework.va

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	gesamte Plattform und für alle Produkte. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin für das Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm.			• com.glide.localization_framework.se • com.glide.i18n
Lokalisierungs-Framework für Service Catalog [com.glide.localization_framework.service_catalog]	Aktiviert die Übersetzung von Katalogelementen mit dem Lokalisierungs-Framework. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin für das Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm.	Aktiv	falsch	com.glide.localization_framework
Lokalisierungs-Framework für Virtual Agent-Thema [com.glide.localization_framework.va]	Aktiviert die Übersetzung des Virtual Agent-Themas mithilfe des Lokalisierungs-Frameworks. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin für das Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm.	Aktiv	falsch	com.glide.localization_framework
Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm [com.glide.localization_framework.installer]	Verbessert die vorhandene Experience der Übersetzung der Artefakte in einer Instanz durch die Automatisierung der meisten manuellen Aufgaben im Lokalisierungsprozess.	Aktiv	falsch	• com.glide.hub.integrations • com.glide.localization_framework • com.glide.localization_framework.sc • com.glide.localization_framework.xt • com.glide.localization_framework.va • com.glide.localization_framework.se
Macroponent-Katalogelement für UIB [com.glideapp.servicecatalog.macroponent]	Komponente für UI Builder für Katalogelement und Datensatzersteller.		falsch	• com.devsnc_sn_catalog_form • com.devsnc_sn_catalog_action • com.devsnc_sn_catalog_description • com.devsnc_sn_catalog_form_conn • com.devsnc_sn_catalog_Price • com.devsnc_sn_catalog_quantity • com.devsnc_sn_catalog_additional_ • com.devsnc_sn_catalog_request_fo

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Magellan-Navigator [com.glide.ui.magellan_navigator]	Stellt einen neu gestalteten Anwendungsnavigator für Core-UIbereit. Kombiniert Standardnavigationsfunktionen, anpassbare Favoriten und Elemente, auf die zuletzt zugegriffen wurde, in einem einzigen reaktionsfähigen Steuerelement.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.magellan_navigator_ap • com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.ng
Wartungszeitpläne [com.snc.maintenance_schedules]	Verknüpft Konfigurationselemente mit Wartungszeitplänen. Die Wartungszeitpläne werden mit den geplanten Daten für Änderungen verglichen, und diejenigen, die außerhalb des Wartungsplans erscheinen, sind entsprechend gekennzeichnet.	Aktiv	falsch	• com.glide.zeitpläne • com.snc.cmdb
Management schwerwiegender Probleme [com.sn_majorissue_mgt.dvn]	Eine Reihe von Funktionen, die zur Verwaltung von kundenorientierten Kommunikations- und Lösungsprozessen für häufige Probleme verwendet werden.	Inaktiv	wahr	• com.sn_customerservice • com.sn_publications • com.snc.task_communication_mana
Verwaltete Dokumente [com.snc.document_management]	• Geringfügig • HTML-basierte Lösung für die Verwaltung elektronischer Dokumente in Ihrer Instanz ServiceNow. Aktivieren Sie das Plugin „Wissensdokument“, um die Veröffentlichung in der Knowledge Base zu ermöglichen.	Inaktiv	wahr	
Manager-Hub [sn_mh]	Verbessert den Selfservice von Managern	Aktiv	wahr	com.snc.employee_center_pro

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)	und die proaktive Interaktion mit ihrem Team, indem Einblicke und empfohlene Aktionen für das bereitgestellt werden, was für den Erfolg des Teams am dringendsten und wichtigsten ist. Das Tool ermöglicht Managern, sich mithilfe von kuratierten und personalisierten Ressourcen als Führungskräfte weiterzuentwickeln.			
Manager Workspace [com.snc.manager_workspace] (nur Wartungsmodus)	Manager Workspace App Core-Shell.Installieren Sie HRSM Manager Workspace oder CSM Manager Workspace, um die Module zu erhalten	Aktiv	wahr	com.snc.wfo
Marketing-Service Management [com.snc.marketing_service_automation] (Nur Wartungsmodus) Geplant als Einstellung nach dem 1. Februar 2023	Verwaltet Marketinganfragen und ermöglicht Benutzern das Melden und Nachverfolgen dieser Anfragen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	com.snc.service_management.core
Marketing Service Management Mobile [com.snc.marketing_service_automation_m]	Verwaltet mobile Komponenten von Marketing Service Management.	Inaktiv	wahr	• com.snc.marketing_service_automa • com.snc.service_management_m
Meeting Extensions für Microsoft Teams sn_now_teams_ext] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht die direkte Einbettung ServiceNow von in einem Microsoft Teams-Meeting, das nach einem schwerwiegenden Incident gestartet wird.	Inaktiv	falsch	sn_notify_msteams
Zusammenführungs-Tool [com.glide.ui.mergetool]	Anwenderoberfläche zum Durchführen von Zusammenführungen	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.angular • com.glide.snc_code_editor

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zwischen zwei Nutzlasten.			
Metadaten Quellcodeverwaltung [com.glide.source_control]	Die Integration der Quellcodeverwaltung wendet Changes in einem externen Repository an und legt fest.	Aktiv	falsch	com.glide.system_update_set
Metadatenstruktur [com.snc.metadata_tree]	Hierarchische Darstellung von Metadaten.	Aktiv	falsch	com.snc.apps_file
Metadefender-Integration [com.snc.threat.metadefender]	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	com.snc.threat.intelligence
Metrikdefinition [com.glide.metrics]	Bietet eine einfache, deklarative Möglichkeit zum Definieren von Metriken und ermöglicht die Nachverfolgung und Speicherung der Definitionen durch das System.	Aktiv	wahr	com.glide.zeitpläne
MetricBase [com.snc.textil]	Speicherung und Verarbeitung von Zeitreihendaten.	Inaktiv	falsch	• com.glide.highcharts • com.glide.hub.flow_trigger
MetricBase-Demo [com.snc.textil.demo]	Beispiel für Zeitreihendaten, mit denen Sie die MetricBase-Funktionalität erkunden können.	Inaktiv	wahr	com.snc.textil
Microsoft AD-Spoke für IntegrationHub [com.sn.ad.spoke]	Die AD-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die ein Prozessanalyst beim Entwerfen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie die Verwaltung von Anwendern, Gruppen, Computern und Objekten in AD automatisieren.	Inaktiv	falsch	• com.glide.hub.designer_backend.mc • com.glide.hub.action_step.powersh
Microsoft AD Spoke for Password Reset				

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.password_reset.ms.ad.spoke]				
Microsoft Azure AD-Spoke für IntegrationHub [com.sn.azure_ad.spoke]	Die Azure AD-Spoke für IntegrationHub bietet Aktionen, die ein Prozessanalyst beim Entwerfen von Flows verwenden kann. Mit den Aktionen können sie die Verwaltung von Anwendern, Sicherheitsgruppen und Bürogruppen automatisieren. Die Benutzerverwaltung umfasst das Anwenden von Lizenzen, die zu einer Benutzerbereitstellung in Office 365 führen.	Inaktiv	falsch	• com.glide.hub.designer_backend.mo • com.glide.hub.action_step.rest
Microsoft Azure AD Spoke for Password Reset [com.sn.password_reset.aad.spoke]	Die bereichsbezogene Azure AD-App zur Passwortzurücksetzung bietet eine vordefinierte Verbindung zu Anmeldeinformationsspeichern in Azure AD, die das Zurücksetzen und Ändern des Passworts ermöglicht.	Aktiv	falsch	• com.sn.azure_ad.spoke • com.glideapp.password_reset • com.sn.password_reset.an
Microsoft Azure Translation-Spoke [com.glide.microsoft_translation.spoke]	Durch die Verwendung von Microsoft-Übersetzungsservices können Sie Text aus einer Sprache in eine andere übersetzen und die Sprache des Texts erkennen.	Inaktiv	falsch	com.glide.hub.integrations
Microsoft Integrations – Core [sn_now_teams] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bereichsbezogene Anwendung für Store-Release der Integration von Microsoft Teams mit ServiceNow.	Inaktiv	falsch	• com.glide.channelproxy • com.glide.cs.adapter • com.glide.hub.designer_backend.mo • com.snc.msteams.app.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • sn_msteams_ahv2 • sn_tcm_collab_hook

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• sn_now_azure • sn_va_teams
Microsoft OneDrive-Spoke [com.sn.onedrive.spoke]	Enthält ein Datenmodell, das für die Integration mit externen Dokumentserviceanbietern erforderlich ist.	Aktiv	falsch	
Microsoft OneDrive-Dokumentservices-Spoke [com.sn.documents.onedrive]	Arbeiten Sie in Microsoft OneDrive zusammen, und führen Sie Kopier-, Lösch-, Wiederherstellungs- und Versionsaktionen für Dokumente direkt in einer ServiceNow -Instanz aus. Diese Integration ist bidirektional: Changes werden sowohl in Microsoft OneDrive als auch in der -Instanz berücksichtigt.	Aktiv	falsch	• com.snc.multiprovider_documents • com.sn.onedrive.spoke • com.sn.azure_ad.spoke
Microsoft SharePoint-Spoke [sn_sp_spoke] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Aktiviert die Verbindung des Integration Hub mit SharePoint.	Aktiv	falsch	• com.glide.objekt • com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastre • com.glide.hub.integration.runtime
MID-Server [com.glideapp.agent]	Der MID-Server (Management, Instrumentation, and Discovery) ist eine Java-Anwendung, die als Windows-Service oder UNIX-Daemon ausgeführt wird. Der MID-Server erleichtert die Kommunikation und die Bewegung von Daten zwischen der Plattform ServiceNow und externen Anwendungen, Datenquellen und Services.	Aktiv	falsch	com.glide.custom_web_service
Verteilter Cluster des MID-Servers	Aktiviert den verteilten Clustertyp „MID-	Inaktiv	falsch	com.snc.sa.metric

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.agent.verteiltes.Cluster]	Server“ für Operational Intelligence.			
Signaturkonfiguration des MID-Server-Frameworks für die Schlüsselverwaltung [com.glideapp.agent.kmf_config]	Erstellt KMF-Signaturkonfigurationsdatensätze für MID-Server-Tabellen.		falsch	
Mobile Analytik [com.glide.mobile.analytics]	Überprüft die Registrierung neuer mobiler Anwendungen, synchronisiert die Einstellungen der Mobile Analytics-Instanz mit dem Server ServiceNow und gewährt Benutzern Zugriff auf das Mobile Analytics-Dashboard. Dieses Plugin fügt die Rollen mobile_analytics_admin und mobile_analytics_viewer hinzu.	Aktiv	falsch	com.glide.serviceproxy
Mobile App Builder [sn_mab] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ein ServiceNow -Generator für native mobile Anwendungen.	Aktiv	falsch	sn_mab_api
Mobile App Builder-API sn_mab_api (Verfügbar im Store ServiceNow)	Eine API für die Unterstützung mobiler Anwendungen mit Zugriff auf Konfigurationen mobiler Anwendungen.	Aktiv	falsch	Keine
Mobile Card Builder [sn_mobile_card_bui] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Eine interaktive Elementansicht, eine Ansichtsvorlage und ein Ansichtskonfigurations-Generator-Tool, die in Mobile Studio integriert sind.	Aktiv	falsch	Keine
Mobiler Mitarbeiter – Meine Assets [com.glide.mobile-employee.myassets]	Dieses Plugin enthält die Konfiguration und Datensätze zum Erstellen der Ansicht „Meine Assets“, die in der nativen Mobile-Mitarbeiter-Experience-Anwendung	Inaktiv	falsch	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	verwendet werden. Aktivieren Sie dieses Plugin nicht direkt. Durch die Aktivierung von com.glide.mobile-employee wird dieses Plugin für Sie aktiviert.			
ITIL für Mobilgeräte und Servicemanagement [com.snc.itil_mobile]	Anwendungen und Module für ITIL und Service Management.	Aktiv	falsch	• com.glide.labels • com.glide.mobile
Mobile Standortverfolgung [com.slide.sg.location.tracking] (Neu in Utah)	Aktiviert die Verwendung der aktionsbasierten Standortverfolgung. Diese Nachverfolgungsoption startet und beendet die Nachverfolgung basierend auf den Aktionen des Anwenders. Die Option zur manuellen Nachverfolgung ist nicht von der Installation dieses Plugins abhängig.	Aktiv	falsch	• com.snc.geolocation • com.glide.sg
Mobile SDK [com.snc.mobile_sdk]				
Mobile Studio [com.glide.sg-studio]	Plugin für Mobile Studio	Aktiv	falsch	com.glide.sg
Mobile Anwenderoberfläche [com.glide.ui.m]	Anwenderoberfläche für Mobilgeräte mit iOS 6+ oder Android 4+ mit dem Chrome-Browser. Bietet nahezu vollständige Produktfunktionalität. Fügt dem Anwendungsnavigator auf der Standard-UI eine System Mobile UI-Anwendung hinzu, um die Mobile UI zu konfigurieren.	Aktiv	wahr	• com.glide.wiki • com.glide.labels • com.glide.db_images • com.glide.ui.schriftart_symbole • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.table_titles • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.magellan_navigator_ap • com.glide.ui.list_api • com.glide.notification.push

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Mobiles Publishing [com.glide.sn-mobile-whitelabel]	Mobilew-Plugin zur Verarbeitung von anwenderdefiniertem App-Branding-Anforderungen, Status und Veröffentlichungen.	Inaktiv	falsch	
Modellverwaltung [com.snc.model]	Ermöglicht Ihnen die Verwaltung und Wartung von Modellkategorien, Modellen, Suites und gebündelten Modellen.	Aktiv	wahr	
Modellierungs-Engine [com.snc.financial_management]	Ermöglicht Finanzanalysten, Ausgabendaten zusammenzustellen, Kostenmodelle zu erstellen und Berichte zu generieren, um zu zeigen, wie Mittel verwendet werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem ServiceNow -Account-Team.	Inaktiv	wahr	• com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_Laden
Modellierungs-Engine – ATF-Tests [com.snc.financial_management.atf]	ATF-Tests für Modellierungs-Engine	Inaktiv	falsch	com.snc.financial_management_model
Dokumentenservices-Framework für mehrere Anbieter [com.snc.multiprovider_documents] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Ihrem Team die Zusammenarbeit in Echtzeit und das Hinzufügen von Versionen sowie das Speichern, Kopieren, Löschen, Wiederherstellen und Hochladen von Dokumenten.	Aktiv	falsch	Keine
Mutex-Statistiken [com.glide.stats.mutex]	Mutex-Statistiken.	Aktiv	falsch	com.glide.stats
Meine Assets [com.snc.asset_myassets]	Bietet Benutzern Selfservice-Zugriff auf ihre eigenen Assets, Verträge und Anforderungen.	Aktiv	falsch	com.snc.asset_management

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Feld-Editor für Name/Wert-Paare [com.glide.ui.name_values_editor]	Fügt einen detaillierten Editor für Feldtypen für Name-Wert-Paare hinzu.	Aktiv	falsch	com.glide.ui.ng
Natural Language Query [com.snc.nlq]	Übersetzt Äußerungen in natürlicher Sprache in Suchabfragen, um Daten schnell zu finden und zu filtern.	Inaktiv	falsch	com.glide.platform_ml
Next Best Action for Customer Service [com.snc.cs_next_best_action]	Bietet Konfigurationen und Funktionen für Next Best Action und Guided Decision, die für den Kundenservice spezifisch sind.	Aktiv	falsch	• com.sn_customerservice • com.snc.next_best_action
BSM der nächsten Generation [com.snc.ng_bsm]	Next Generation BSM (NG-BSM) basiert auf D3 und Angular. Bietet eine erweiterte, moderne interaktive grafische Oberfläche zur Visualisierung von Configuration Items (CI) und ihrer Beziehungen. Bietet Filterfähigkeiten zum Verwalten der angezeigten Daten und zeigt zugehörige Informationen für CIs an, z. B. Ereignisse, Incidents, Probleme und Changes.	Aktiv	falsch	com.glide.ui.heisenberg
NG Common für die Guided Flow-Experience [com.glide.ui.ng.guided_flow]	Allgemeine Angular-Komponenten für die Guided Flow-Experience.	Inaktiv	falsch	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themen.doctype
NG Shared Components [com.glide.ui.ng]	Stellt Bibliotheken und Services bereit, die Plugins mit Angular gemeinsam sind.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb
NLU Active Learning: Eigenschaften [com.glide.nlu.active_learning.properties]	Installiert die erforderlichen Eigenschaften für NLU ActiveLearning.	Aktiv	falsch	com.glide.nlu
Gemeinsames NLU-Modell	Das Plugin „NLU Common Model“ enthält	Inaktiv	falsch	com.glide.nlu

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.nlu.model]	häufig verwendete Musterentitäten, die importiert und in jedem NLU-Modell im NLU-Modellgenerator verwendet werden können. Häufig verwendete Muster wie E-Mail, Telefon und ServiceNow -spezifische Musterentitäten wie INT, RITM werden verfügbar gemacht.			
NLU-Workbench [com.snc.nlu_studio]	Ermöglicht die Erstellung von NLU-Modellen (Natural Language Understanding). Diese Modelle können die Absicht (Aktion) und Entitäten (Details zur Aktion) für eine bestimmte Benutzeräußerung/ einen bestimmten Satz verstehen.	Aktiv		
NLU-Workbench – Erweiterte Funktionen [com.snc.nlu.workbench.erweitert] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Fügt der NLU-Workbench zusätzliche Funktionen hinzu, einschließlich NLU-Konfliktüberprüfung, NLU-Batch-Tests und NLU-Modellleistung.	Aktiv	falsch	• com.snc.nlu_studio • com.glide.nlu • com.glide.platform_ml • sn_nlu_discovery (Store)
NLU-Workbench – Core [com.glide.nlu]	Core-NLU. Installiert die erforderlichen Tabellen, damit Sie die mit dem NLU-Modellgenerator erstellten NLU-Modelle beibehalten können	Aktiv	falsch	
Notify-Connector für Microsoft Teams sn_notify_msteams (Verfügbar im Store ServiceNow)	Erweitert die Notify-Anbieter durch die Verwaltung und Initiierung einer Microsoft Teams-Besprechung direkt in einem beliebigen Aufgabendatensatz.	Inaktiv	falsch	• com.snc.notify • sn_now_azure • sn_msteams_com_spk
Normalisierungsdatenservice-Client [com.glide.data_services_canonicalization.client]	Sorgt für Konsistenz, indem sichergestellt wird, dass Datensätze für ein bestimmtes Unternehmen	Inaktiv	falsch	com.snc.cmdb

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	auf dieses Unternehmen mit demselben Namen verweisen.			
Konfiguration von Normalisierungsdatenservices [com.glide.data_services_canonicalization.config]	Konfiguration von Normalisierungsdatenservices.	Aktiv	falsch	com.snc.guided_setup
Benachrichtigungseinstellungsservice [com.glide.notification.preference.service]	Definiert Javascript und die REST API zum Konfigurieren von Benachrichtigungseinstellungen.	Aktiv	falsch	com.glide.notification
Anwenderoberfläche für Benachrichtigungseinstellungen [com.glide.notification.preference.ui]	Definiert die Anwenderoberfläche für die Registerkarte Benachrichtigungen im Menü Systemeinstellungen.	Aktiv	falsch	Gemeinsam genutzte NG-Komponenten, com.glide.notification.subscription, Benachrichtigungssystem-Push-Add-on, com.glide.notification.preference.service
Push-Add-on für Benachrichtigungssystem [com.glide.notification.push]	Fügt dem Benachrichtigungssystem Unterstützung für Push-Benachrichtigungen hinzu.	Aktiv	falsch	• com.glide.notification • com.glide.push
Benachrichtigen [com.snc.notify]	Bietet leistungsstarke Plattformfunktionen für workflowgesteuerte Sprachanrufe, Telefonkonferenzen und SMS-Nachrichten, mit denen sich flexible IVR-Systeme (Interactive Voice Response) für praktisch alle Aufgaben erstellen lassen. Erfordert den Twilio-Treiber und einen separaten Vertrag mit Twilio für SMS- und Sprachfunktionen.	Inaktiv	wahr	• com.glide.phone_number • com.snc.notify.twilio
Notify-Twilio Direct-Treiber [com.snc.notify.twilio_direct]	Bietet Notify Unterstützung für Twilio. Erfordert einen separaten Vertrag mit Twilio für SMS-/Sprach-Funktionen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.sn_context • com.snc.notify
Now Experience Analytics [com.snc.now-experience-analytics]				
NowMQ v2 Messaging-API	Stellt eine einfach zu verwendende	Aktiv	falsch	com.snc.nowmq_v2_apis

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.nowmq_v2]	Warteschlange mit Funktionen wie Prioritäten, Abschluss-FIFO, anwenderdefinierten Status und Neukonfiguration oder Migration des Back-Ends ohne Client-Änderungen bereit.			
Feldverschlüsselung Enterprise [com.glide.now.platform.encryption]	Feldverschlüsselung Enterprise ermöglicht die Feldverschlüsselung mit der Schlüssellebenszyklusverwaltung des NIST Best Practice Key Management Framework (KMF) und dem FIPS 140-2-L3 HSM-Schlüsselschutz zusammen mit der Automatisierung von Schlüssel- und Datenmigrationsaufträgen.		falsch	• com.glide.kmf.global • com.glide.encryption
OAuth 2.0 [com.snc.platform.security.oauth]	Die Implementierung von OAuth 2.0 zur Unterstützung der Tokengewährung und -authentifizierung.	Aktiv	falsch	• com.glide.certificates • com.snc.platform.security.oauth.leg
OAuth 2.0 Legacy (nicht aktivieren. „OAuth 2.0“ verwenden [com.snc.platform.security.oauth.legacy]	Legacy-Implementierung von OAuth 2.0. Installieren Sie stattdessen com.snc.platform.security.oauth.	Aktiv	falsch	
Gemeinsame ODBC-Komponenten [com.glide.odbc.commons]	Gemeinsame ODBC-Komponenten	Aktiv	falsch	
Omni-Experience – Standard-Funktionssatz [sn-oe-sfs] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Enthält mehrere Konversations-Schnittstellen-Anwendungen, einschließlich Konversations-Schnittstellen-Administratorkonsole, Diagnoseinhalte für die erweiterte Arbeitszuweisung und Sidebar.	Aktiv	wahr	• com.glide.cs.collab com.glide.cs.chatbot.lite • com.sn.ace_framework

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Omni-Channel-Rückruf sn_omni_callback (Verfügbar im Store ServiceNow)	Fügt einen neuen Satz von Plattformfähigkeiten hinzu, die es anderen ServiceNow -Anwendungen ermöglichen, den Benutzern Rückrufoptionen anzuzeigen oder anzukündigen.	Aktiv	falsch	• com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.anwenderdefiniert.ada • com.snc.appointment_booking
Omni-Channel-Rückruf für Customer Service Management [com.sn_omnichannel_callback] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Erweitert Omni-Channel-Rückruffähigkeiten, um CSM-spezifische Anwendungsfälle zu unterstützen Dies umfasst Kunden-Experience, Agent-Experience und CSM-Datenmodell-Support.	Aktiv	falsch	• com.sn.omnichannel.callback • com.sn_customerservice
Rufbereitschaft: Mobile Push-Benachrichtigungen [com.sn_on_call_m_notif]				
Rufbereitschaft: Inhaltspaket für PA und Berichte [com.snc.on_call.par.content]	• Dashboards • Berichte und Performance Analytics-Inhaltspaket für Rufbereitschaftszeitpläne und Eskalationen	Aktiv	falsch	• com.glide.skript.vtabelle • com.snc.on_call_rotation
Bereitschaftsplanung [com.snc.on_call_rotation]	Bietet die Möglichkeit, Rufbereitschaftszeitpläne und Eskalationsbäume zu erstellen. Beim Erstellen eines Incident wird die Eskalation dynamisch an eine Bereitschaftsressource weitergeleitet. Mit „On Call“ können Sie verschiedene Rufbereitschafts-Zeitpläne pro Prozess und Zuweisungsgruppe konfigurieren und erstellen. Wenn sie das Notify-Plugin verwenden, können -Ressourcen mithilfe von SMS und	Inaktiv	wahr	• com.glide.zeitpläne • com.glide.notification • com.glide.ui.ng • com.snc.app.calendar • com.snc.fullcalendar

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Spracheskalationen mit der Eskalation interagieren, Incidents bestätigen usw.			
OpenFrame [com.sn_openframe]	Eine Schnittstelle zur Integration externer Kommunikationssysteme mit ServiceNow. Im Umfang dieses Plugins ist ein UI-Frame enthalten, der in allen ServiceNow-Bildschirmen zugänglich und verfügbar ist.	Inaktiv	falsch	com.glide.ui.ng
OpenFrame-Integrations-App [com.sn_openframe_integration]	Enthält Datensätze zur Unterstützung des UIB-Frameworks.	Inaktiv	falsch	
Operational Intelligence [com.snc.sa.metric]	Operational Intelligence bietet die Möglichkeit, operative Metrikdaten zu erfassen und anschließend zu untersuchen und zu analysieren, um Anomalien zu identifizieren und anzuzeigen.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.itom.snac • com.snc.sa.mid.webserver • com.snc.textil • com.glide.highcharts • com.snc.agent.verteilt.Cluster • com.glide.ui.list_v3_components • com.snc.itom.ui • com.snc.sa.metric.health • com.oi-scoped-app,
Operational Intelligence: Bereichsbezogene WS-App [com.oi-scoped-app]	Bereichsbezogene App „Operational Intelligence – Arbeitsbereich“ für verschiedene Anwenderoberflächen.	Aktiv	falsch	com.glide.graphq
Change-Management für operative Technologie [com.sn_ot_chg_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Ingenieuren die Implementierung von Änderungen an Operational Technology-Assets und Produktionsprozessen.	Aktiv	falsch	• CMDB CI-Klassenmodelle (com.sn_cmdb_ci_class) • Anlagenmodell nach ISA (com.sn_isa_model) • Operational Technology Manager (com.sn_ot_foundation)

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Incident-Management für operative Technologie [com.sn_ot_inc_mgmt] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Ermöglicht Herstellern, OT-Geräte-Incidents vom Öffnen bis zum Abschluss zu verwalten.	Aktiv	falsch	• CMDB CI-Klassenmodelle (com.sn_cmdb_ci_class) • Anlagenmodell nach ISA (com.sn_isa_model) • Operational Technology Manager (com.sn_ot_foundation)
Operational Technology Manager [com.sn_ot_foundation] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Herstellern, OT-Daten aus mehreren Quellen zu aggregieren, um eine solide Datengrundlage für OT-Umgebungen aufzubauen.	Aktiv	falsch	• com.sn_mfg_common • com.sn_cmdb_ci_class • com.sn_isa_model • com.sn_otsm_sgc • com.sn_datagrid
Sequenzielle Erfüllung des Bestellleitfadens [com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing]				
Geordnete E-Mail-Verarbeitung [com.glide.email_ordered_processing]	Ermöglicht das Bestellen von Aktionen für eingehende E-Mails und das programmgesteuerte Stoppen der Verarbeitung.	Aktiv	falsch	
Organisationserweiterung [com.snc.organization_extension]	Stellt Entitäten für Ziele, Unternehmensstrategie und Geschäftsbereichstrategie bereit.	Aktiv	wahr	
Organisationsmanagement [com.snc.organization_management]		Aktiv	falsch	
Outage Numbering (Ausfallnummerierung). [com.snc.outage_numbering]	Dieses Plugin führt eine neue eindeutige Bezeichnerspalte für die Ausfalltabelle ein. Dieses Plugin wird automatisch für alle Instanzen aktiviert, mit Ausnahme derer, die bereits eine Nummernpräfixspalte in der Ausfalltabelle haben. Aktivieren Sie dieses	Aktiv		

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Plugin nicht, wenn Sie ein Nummernpräfix für diese Tabelle haben.			
Ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen [com.glide.email_outbound]	Aktiviert ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen.	Aktiv	falsch	
Protokoll ausgehender HTTP-Anfragen [com.glide.outbound_http_log]	Protokoll der ausgehenden HTTP-Anforderung	Aktiv	falsch	
Ausgehende Nachverfolgung [com.glide.outbound_tracking]	Nachverfolgung ausgehender Anforderungen	Aktiv	falsch	com.glide.usageanalytics
Outlook Actionable Messages [com.sn_ms_oam]	Outlook Actionable Messages	Aktiv	falsch	com.snc.platform.security.oauth
Outgesourcter Kundenservice (nur Wartungsmodus) [com.snc.outsourced_service_provider]	Ermöglicht das Onboarding von OSP-Organisationen (Outsourced Service Provider). Ein Unternehmen kann OSPs damit beauftragen, externen Kunden aus Gründen wie regionale Unterstützung, verschiedene Sprachen, saisonale Verfügbarkeit usw. Kundenservice zu bieten.	Aktiv	falsch	• com.sn_customerservice • com.snc.outsourced_service_provic
Übersichtsseiten [com.glide.ui.overview_help]	Framework für Übersichtsseiten.	Aktiv	falsch	com.glide.ui.angular
Paketaufruf-Entfernungstool [com.glide.script.packages_call_removal]	Durchsucht Skripts nach Paketaufrufen für Java-Klassen ServiceNow, schlägt Änderungen vor, um sie durch alternative skriptfähige Namen zu ersetzen, und erleichtert die Skriptänderungen. Paketaufrufe von ServiceNow Java-Klassen werden in einem zukünftigen Release ServiceNow nicht mehr	Inaktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zugelassen. Dieses Dienstprogramm hilft Ihnen, eine Instanz darauf vorzubereiten.			
PA-Dashboard für NLU-Modellgenerator [com.glide.nlu.pa]	Das PA-Plugin „NLU-Modellgenerator“ verfolgt die Leistung von NLU-Modellen, die in Virtual Agent verwendet werden. Das Plugin enthält ein NLU-Leistungs-Dashboard,, das Berichte darüber enthält, wie viele Vorhersagen richtig waren, wie viele Vorhersagen vom NLU-Modell übersprungen wurden und wie viele von Anwendern Virtual Agent als falsch eingestuft wurden.			
PA Neues Modell [com.snc.pa.datamodel]				
Paketoptimierung [com.glide.package_optimizer]	Optimiert den Prozess für das Anwendungs-Upgrade durch Vergleich der generierten Datei-Hashes aus der vorherigen Installation.	Aktiv	falsch	Keine
PAR Intelligence [com.snc.par.intelligence] (Neu in Utah)	Das Core-Plugin für PAR Intelligence. Der Klassenpfad für die skriptfähige Prognose-Glide-API, mit der Sie die Performance Analytics-Indikatorprognose auf andere Datenquellen anwenden können.	Aktiv	falsch	
Migration der PAR-Visualisierung [com.snc.par.visualization.migration]	Migriert die JSON-Struktur der seismischen Visualisierungskomponenten in Instanzen vor San Diego zum neuen Format. Dieses Plugin migriert auch die JSON-Struktur „sn-component-visualization“ in die JSON-Struktur „now-visualization-extensions“.	Aktiv	falsch	now-visualization-extensions

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Passwortzurücksetzung [com.glideapp.password_reset]	Bietet die Möglichkeit, Selfservice- und Service Desk-Passwortzurücksetzungs-Prozesse für eine ServiceNow -Instanz zu erstellen.	Aktiv	wahr	• com.snc.process_flow_formatierer • com.glide.notification • com.glide.usageanalytics
Passwortzurücksetzungs-API [com.glideapp.password_reset.api]	Enthält bereichsbezogene APIs im Zusammenhang mit der Anwendung „Passwortzurücksetzung“.	Aktiv	falsch	
Passwortzurücksetzung – Orchestration Add-on [com.glideapp.password_reset.addon.orchestration]	Passwortzurücksetzungs-Add-on, um die Verwendung von ServiceNow Orchestrationzu aktivieren. Umfasst Unterstützung für Active Directory und SOAP-basierte Anmeldeinformationssysteme.	Inaktiv		Passwortzurücksetzung, Orchestration
Spoke für Passwortzurücksetzung [com.sn.password_reset.ah]	Stellt Subflows und Aktionen in IntegrationHub bereit, die für die Anwendung „Passwortzurücksetzung“ erforderlich sind.	Aktiv	falsch	com.glide.hub.designer_backend.model
Windows-App zur Passwortzurücksetzung [com.glideapp.password_reset_desktop]	Windows-Integration zur Passwortzurücksetzung.	Inaktiv	falsch	
Verbesserungen des Musterdesigners [sn_itom_pde] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet das Framework zur Befehlsvalidierung. Bietet Discovery-Administratoren die Möglichkeit, den Anmeldeinformationszugriff für bestimmte Befehle zu validieren, einschließlich Unix- und Windows-Befehlen, SNMP-Abfragen, SNMP-Walk, Registrierungsabfragen und HTTP GET-Aufrufen.	Inaktiv	falsch	Keine
Patient Support Services [sn_stationservice]	Optimiert das Onboarding, die Schulung und die Einbindung von Patienten in verschiedene Patientenunterstützungsservices	Inaktiv	wahr	• com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar in ServiceNow Store)	wie Rabattpläne, Programme zur Einhaltung, Opioid- undDiabetes-Management			• com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Zahlungsvorgänge [com.sn_bom_payment]				
PDF-Generator [com.snc.pdf_generator]	Stellt ein Tool zum Generieren von PDF-Dokumenten bereit. Dies wird von der Anwendung Human Resources für verschiedene Dokumente verwendet.	Inaktiv	falsch	com.snc.signaturepad
Performance Analytics [com.snc.pa]	Ermöglicht Benutzern das Definieren und Nachverfolgen von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) und ihre Visualisierung in Bewertungslisten und Dashboards. Benutzer können mehrere Zeitreihen erstellen und vergleichen, erweiterte Trendanalysen durchführen und ihre Leistung mit voreingestellten Zielen vergleichen.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.angular • com.glideapp.report • com.glideapp.startseite.herausgebe • com.snc.core.automation • com.glide.usageanalytics

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics – Administratorkonsole [com.snc.pa.administration.console]	Eine einzige Konsole, in der Sie: • Erkunden und verwalten Sie Performance Analytics-Widgets und -Dashboards, einschließlich Platform Analytics-Lösungen • Konfigurationsfehler diagnostizieren und beheben • Zeigen Sie Nutzungsanalysen an • Ändern Sie erweiterte Konfigurationseinstellungen • Greifen Sie auf ServiceNow die -Hilfe zu.	Aktiv	falsch	• com.snc.pa • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.snc.pa.diagnostics • com.snc.pa.usage.overview
Performance Analytics: Konfigurationsgenerator [com.snc.pa.configurationgenerator]	Stellt einen Konfigurationsgenerator zum Erstellen einer Reihe von Indikatoren, Aufgliederungen, Dashboards und Widgets für Performance Analytics basierend auf der von der Aufgabe abgeleiteten Tabelle bereit.	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics – GRC: Erweiterte Dashboards [com.sn_grc_pa_advanced]	Enthält die für GRC erstellten Advanced Performance Analytics-Dashboards.	Inaktiv	wahr	• com.sn_compliance • com.sn_risk_advanced • com.sn_audit
Performance Analytics - Inhaltspaket - Erweiterte Arbeitszuweisung [com.snc.pa.awa]	Stellt Performance Analytics -Indikatoren und Visualisierungen für die erweiterte Arbeitszuweisung bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate	Aktiv	falsch	• com.snc.pa • com.glide.awa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics – Inhaltspaket – Anwendungs-Portfoliomanagement [com.snc.pa.apm]	Mit Performance Analytics Premium entwickelte Dashboards für Application Portfolio Management.	Inaktiv	wahr	• com.snc.apm • com.snc.pa
Performance Analytics – Inhaltspaket – Anwendungs-Portfoliomanagement und Change-Management [com.snc.pa.apm.change_request]	Bietet Integration von Anwendungs-Portfoliomanagement mit Change-Management, wodurch Performance Analytics-Dashboards von Geschäftsanwendungen ermöglicht werden, die Change-Anforderungen zugeordnet sind. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem ServiceNow -Account-Team.	Inaktiv	wahr	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.change
Performance Analytics – Inhaltspaket – Anwendungs-Portfoliomanagement und Problem-Management [com.snc.pa.apm.problem]	Bietet Integration von Anwendungs-Portfoliomanagement mit Problem-Management, wodurch Performance Analytics-Dashboards von Geschäftsanwendungen ermöglicht werden. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Weitere Informationen erhalten Sie von	Inaktiv	wahr	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.problem

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Ihrem ServiceNow -Account-Team.			
Performance Analytics – Inhaltspaket – Change Management [com.snc.pa.change]	Bietet Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für Change Management. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.glideapp.report.itsm.change.ov
Performance Analytics - Inhaltspaket - Cloud-Ressourcen [com.sn_disco_cd]				
Performance Analytics – Inhaltspaket – Communities [com.snc.pa.communities]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für Communities bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.sn_communities
Performance Analytics – Inhaltspaket – Configuration Management (CMDB) [com.snc.pa.cmdb]	Bietet Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für Configuration Management (CMDB). Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.snc.cmdb • com.snc.pa.change

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics – Inhaltspaket – Content Analytics [com.snc.pa.premium.content_analytics]	Content Analytics: Performance Analytics	Aktiv	falsch	• com.sn_content_analytics • com.snc.pa.premium
Performance Analytics – Inhaltspaket – Inhaltsautomatisierung [com.snc.pa.premium.content_automation]	Inhaltsautomatisierungs-Analytics	Aktiv	falsch	• com.sn_content_analytics • com.sn_content_automation • com.snc.pa.premium
Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service Management - Erweitert [com.snc.pa.customer_service_advanced]	Aktualisiert das Customer Service-Dashboard und enthält Indikatoren für die folgenden Plugins: Major Issue Management, Customer Service Case Action Status, Customer Service with Request Management, Customer Service with Service Management, Agent Chat, Advanced Work Assignment for CSM und Performance Analytics - Content Pack - Advanced Work Assignment. Aktivieren Sie diese Plugins, um die zugehörigen Indikatoren anzuzeigen. Ohne diese Plugins werden Indikatoren möglicherweise nicht korrekt angezeigt. Die Aktivierung des Plugins „Performance Analytics – Inhaltspaket – Customer Service Management - Advanced“ in Produktionsinstanzen	Aktiv	falsch	• com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_serv • com.sn_customerservice • com.snc.pa.spotlight

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics - Inhaltspaket - Customer Service [com.snc.pa.customer_service]	Stellt Indikatoren und Visualisierungen von Performance Analytics für den Kundenservice bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_serv • com.sn_customerservice • com.sn_customerservice_pa
Performance Analytics – Inhaltspaket – Discovery [com.snc.pa.discovery]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Discovery. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.snc.pa.cmdb • com.snc.discovery
Performance Analytics - Inhaltspaket - Ereignismanagement [com.snc.pa.em]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Event Management Core. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.glideapp.itom.snac • com.glideapp.report.em
Performance Analytics – Content Pack – Field Service Management [com.snc.work_management.pa]	Stellt Performance Analytics-Inhalte für das Außendienst-Management bereit. Zur Aktivierung	Inaktiv	wahr	• com.snc.pa • com.snc.work_management

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics – Inhaltspaket – Finanzmanagement [com.snc.pa.fm]	Bietet Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für Finanzmanagement. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.financial_management • com.snc.pa
Performance Analytics - Inhaltspaket - Financial Management für Customer Service [com.snc.pa.fm.csm]	Aktiviert Performance Analytics-Dashboards für Financial Management, das mit Customer Service Management verbunden ist. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	• com.snc.financial_management_for • com.snc.pa
Performance Analytics - Inhaltspaket - Finanzmanagement für Field Service Management [com.snc.pa.fm.fsm]	Aktiviert Performance Analytics-Dashboards für Finanzmanagement in Verbindung mit Außendienst-Management.	Inaktiv	falsch	• com.snc.financial_management_for • com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics - Inhaltspaket - Finanzmanagement für Finanzplanung [com.snc.pa.financial_planning]	Ermöglicht die Zuordnung von Performance Analytics-Dashboards zum Finanzplanungsprozess Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen kann Auswirkungen auf die Lizenzierung haben. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem ServiceNow -Account-Team.	Inaktiv	wahr	• com.snc.financial_planning • com.snc.pa
Performance Analytics - Inhaltspaket - GRC: Audit Management [com.sn_audit_pa]	Stellt Performance Analytics-Berichte für die Anwendung GRC Audit Management bereit. Für die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion ist eine PA Premium-Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.sn_grc_pa • com.sn_audit
Performance Analytics - Inhaltspaket - GRC: Richtlinien- und Compliance-Management [com.sn_compliance_pa]	Stellt Performance Analytics-Berichte für die Anwendung GRC Policy and Compliance Management bereit. Für die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion ist eine PA Premium-Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.sn_grc_pa • com.sn_compliance

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics - Inhaltspaket - GRC: Risikomanagement [com.sn_risk_pa]	Stellt Performance Analytics-Berichte für die Anwendung GRC Risk Management bereit. Für die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion ist eine PA Premium-Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.sn_grc_pa • com.sn_risk
Performance Analytics – Inhaltspaket – Bereichsbezogene App für das Management von Mitarbeiterdokumenten in Human Resources [com.sn_hr_employee_files_pa]	Stellt Performance Analytics-Berichte und -Dashboards für das Management von Mitarbeiterdokumenten bereit.	Inaktiv	falsch	• com.sn_employee_document_manag • com.sn_hr_core
Performance Analytics – Inhaltspaket – Vulnerability Response sn_vul_analytics] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet eine Integration von Vulnerability Response mit Performance Analytics für eine Trend-basierte Berichterstellung. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.		wahr	• com.snc.pa • com.snc.treemap • sn_vul
Performance Analytics – Inhaltspaket – Bereichsbezogene App für Human Resources-Lebenszyklus-Events [com.sn_hr_lifecycle_pa]	Ermöglicht Ihnen, Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) für Enterprise Onboarding and Transitions zu definieren, nachzuverfolgen und in Bewertungslisten und Dashboards anzuzeigen. Für die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion ist eine PA Premium-Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	com.sn_hr_lifecycle_events

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics – Inhaltspaket – Bereichsbezogene App für Human Resources [com.sn_hr_pa]	Ermöglicht Ihnen, Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) für HR zu definieren, nachzuverfolgen und in Bewertungslisten und Dashboards anzuzeigen. Für die Aktivierung dieses Plugins in der Produktion ist eine PA Premium-Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	com.sn_hr_core
Performance Analytics – Inhaltspaket – Incident SLA Management [com.snc.pa.sla]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Incident SLA Management. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics – Inhaltspaket – ITSM-Dashboards [com.snc.pa.itsm_dashboards]	Performance Analytics-Inhaltspaket für ITSM-Dashboards. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla • com.snc.pa.spotlight.incident
Performance Analytics – Inhaltspaket – Wissensmanagement [com.snc.pa.knowledge_v2]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Wissensmanagement. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.snc.knowledge3 • com.glideapp.report.knowledge.ove

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics – Inhaltspaket – Operational Intelligence [com.snc.sa.metric.pa.content]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Analytics und Berichterstellung für das Dashboard und die KPIs der Operational Intelligence-Lösung. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.sa.metric • com.snc.pa • com.glideapp.canvas • com.snc.pa.em
Performance Analytics – Inhaltspaket – Problem-Management [com.snc.pa.problem]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für Problem-Management bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.glideapp.report.itsm.problem.c
Performance Analytics-Inhaltspaket für Procurement Service Management [com.sn_spend_pa] (Ab Release Utahwird das Performance Analytics-Inhaltspaket für Procurement Service Management in Performance Analytics für Sourcing and Procurement Operations umbenannt.) (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet eine Reihe von vorkonfigurierten Metriken und Dashboards zur Bewertung von Ausgaben, betrieblicher Effizienz und Teamleistung im gesamten Produkt Sourcing and Procurement Operations.	Inaktiv	falsch	• com.snc.sn_shop • com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics - Inhaltspaket - PPM-Standard-Dashboards [com.snc.pa.pmo_dashboards]	Performance Analytics-Inhaltspaket für PPM Standard Core. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	falsch	• com.snc.pps_dashboards • com.snc.financial_planning_pmo
Performance Analytics – Inhaltspaket – PPM Standard [com.snc.pps_dashboards]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Project Portfolio Suite Dashboards Core. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.snc.project_portfolio_suite
Performance Analytics - Inhaltspaket - Anforderungsmanagement (Angefordertes Element) [com.snc.pa.request]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Anforderungsmanagement für angeforderte Elemente. Mit Performance Analytics Premium installiert. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics - Inhaltspaket - Anforderungsmanagement (Anforderungen) [com.snc.pa.request2]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Anforderungsmanagement für Anforderungen. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie	Inaktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Performance Analytics - Inhaltspaket - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat]	Stellt Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen für Service Desk Chat bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.glide.connect • com.glide.connect.support • com.glide.connect.manager_dashbo • com.snc.pa
Performance Analytics – Inhaltspaket – Service-Mapping [com.snc.service-mapping.pa.inhalt]	Performance Analytics-Inhaltspaket für Service-Mapping-Dashboard und -KPIs. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.snc.pa.cmdb
Performance Analytics – Inhaltspakete für ITSM [com.snc.pa.premium.all_content]	Durch die Installation dieses Plugins werden Inhaltspakete für Performance Analytics für Incident, Problem, Change, Incident-SLA, Wissen und angeforderte Elemente installiert.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problem • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla
Performance Analytics - Inhaltspaket - Zeitkartenmanagement [com.snc.pa.time_card]	Performance Analytics-Inhaltspaket für die Zeitkartenverwaltung. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics: Kontextsensible Analysen für Change Management [com.snc.pa.change.context_sensitive_analytics]	Bietet zusätzliche Möglichkeit zum Öffnen von kontextbezogenen Performance Analytics-Dashboards im Change-Anforderungsformular basierend auf UI-Aktionen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Kontextsensitive Analysen für den Chat [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Bietet ein zusätzliches Dashboard zum Analysieren von Connect-Support-Metriken für Support-Warteschlangen in Performance Analytics. Fügt dem Formular „Chatwarteschlangeneintrag“ [chat_queue_entry] einen zugehörigen Link hinzu, um Performance Analytics-Metriken für die zugeordnete Warteschlange schnell anzuzeigen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.snc.pa.chat
Performance Analytics – Kontextsensitive Analysen für Customer Service [com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics]	Performance Analytics fügt die Möglichkeit hinzu, kontextbezogene Performance Analytics-Dashboards im Kundenserviceformular basierend auf UI-Aktionen zu öffnen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.snc.pa.customer_service • com.sn_customerservice • com.snc.pa.customer_service
Performance Analytics: Kontextsensible Analysen für Incidents [com.snc.pa.incident.context_sensitive_analytics]	Performance Analytics fügt die Möglichkeit hinzu, kontextbezogene Performance Analytics-Dashboards im Incident-Formular basierend auf UI-Aktionen zu öffnen.	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics: Kontextsensible Analysen für das Problem-Management [com.snc.pa.problem.context_sensitive_analytics]	Performance Analytics fügt die Möglichkeit hinzu, kontextbezogene Performance Analytics-Dashboards im Problemformular basierend auf UI-Aktionen zu öffnen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • com.snc.pa.problem
Performance Analytics – Diagnose [com.snc.pa.diagnostics]	Ermöglicht Benutzern das Ausführen von Diagnosen für Performance Analytics-Datensätze und zugehörige Anwendungen.	Aktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics - Domänen-Support [com.snc.pa.domain_support]	Das Performance Analytics Domain Support-Plugin bietet zusätzliche Funktionen zur Unterstützung der Punktzahlerfassung in domänengetrennten Instanzen. Dieses Plugin erfordert die Installation des Domain Separation-Plugins.	Aktiv	falsch	• com.snc.pa.premium • com.glideapp.dashboards • com.glide.domain.msp_extensions.i
Performance Analytics – Beispiel – LinkedIn [com.snc.pa.linkedin]	Importiert automatisch historische und tägliche LinkedIn-Daten.	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics – Beispiel – Aktienkurse [com.snc.pa.stock]	Importiert automatisch historische und tägliche Aktienkursdaten.	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics – Beispiel – Twitter [com.snc.pa.twitter]	Es werden historische und tägliche Twitter-Daten automatisch importiert.	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics - PA-Lösungsbibliothek [com.snc.pa.solution.library]	Ermöglicht Ihnen das Upgrade der Visualisierungen von Dashboards, die in anderen Inhaltspaketen enthalten sind. Aktualisieren oder duplizieren Sie ganze Dashboards oder ausgewählte Elemente.	Aktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics – Premium [com.snc.pa.premium]	Aktiviert die Funktionalität der vollständig lizenzierten Version von Performance Analytics. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen	Inaktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern			
Performance Analytics: Punktzahlmigration [com.snc.pa.scores_migration]	Migriert Punktzahlen aus alten Tabellen in neue Tabellen. Um eine optimale Leistung zu bieten, wird die Tabelle „Punktzahlen“ [pa_scores] zu Punktzahlebene 1 [pa_scores_l1] und Punktzahlebene 2 [pa_scores_l2] migriert. Während der Migration können Sie keine Punktzahlen erfassen, ändern oder löschen. Geplante Datensammlungs- und Bereinigungsaufgaben werden während der Migration nicht ausgeführt.	Aktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics – Spotlight [com.snc.pa.spotlight]	Ermöglicht die Einstufung von Datensätzen nach mehreren gewichteten Kriterien. Wenn ein Datensatz einen Schwellenwert für Gesamtgewichtungen überschreitet, wird ein Spotlight erstellt, um diesen Datensatz hervorzuheben.	Inaktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics – Spotlight – Change-Spotlight-Inhaltspaket [com.snc.pa.spotlight.change]	Stellt vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten und ein Dashboard bereit, um Change-Datensätze anhand mehrerer gewichteter Kriterien zu identifizieren und zu priorisieren. Erfordert vollständig lizenzierte Performance Analytics.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Spotlight - Incident Spotlight-Inhaltspaket [com.snc.pa.spotlight.incident]	Stellt vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten und ein Dashboard bereit, um Incident-Datensätze anhand mehrerer gewichteter Kriterien zu identifizieren und zu priorisieren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa.spotlight • com.glideapp.canvas
Performance Analytics - Spotlight - Problem-Spotlight-Inhaltspaket [com.snc.pa.spotlight.problem]	Stellt vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten und ein Dashboard bereit, um Problemdatensätze anhand mehrerer gewichteter Kriterien zu identifizieren und zu priorisieren. Erfordert vollständig lizenzierte Performance Analytics.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.problem
Performance Analytics – Spotlight – Spotlight-Inhaltspaket anfordern [com.snc.pa.spotlight.anforderung]	Stellt vorkonfigurierte Spotlight-Komponenten und ein Dashboard bereit, um Anforderungsdatensätze anhand mehrerer gewichteter Kriterien zu identifizieren und zu priorisieren. Erfordert vollständig lizenzierte Performance Analytics.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.request2
Performance Analytics and Reporting - Serviceportal-Widgets [com.snc.pa.sp.widget]	Unterstützung für Performance Analytics-Widgets im Serviceportal. Eine Reihe von JavaScript- und CSS-Bibliotheken ist enthalten, um Performance Analytics-Widgets im Serviceportal unabhängig ausführen zu können.	Aktiv	falsch	com.glide.serviceportal

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics-Inhaltspaket für FSO [sn_bom_pa] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Stellt Performance Analytics-Fähigkeiten für Financial Services Operations-Anwendungen bereit.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa • sn_bom
Performance Analytics-Inhaltspaket für das Management schwerwiegender Incidents [com.snc.pa.incident.mim]	Bietet Performance Analytics-Indikatoren und Visualisierungen zum Erkennen und Nachverfolgen schwerwiegender Incidents. Erweiterte Funktionalität mit vollständig lizenzierter Performance Analytics-Lizenz.	Inaktiv	falsch	com.snc.incident.mim
Übersicht über die Nutzung von Performance Analytics [com.snc.pa.usage.overview]	Dieses Plugin enthält Dashboards, Berichte und Indikatoren zur Überwachung der Nutzung von Performance Analytics und Berichten.	Aktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics Premium [com.snc.pa.premium]	Aktiviert die Funktionalität, auf die Sie mit einem Abonnement von Performance Analytics für alle ServiceNow® -Produkte berechtigt sind. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance	Inaktiv	falsch	com.snc.pa

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern			
Performance Analytics and Reporting - Serviceportal-Widgets [com.snc.pa.sp.widget]	Unterstützung für Performance Analytics-Widgets im Serviceportal. Eine Reihe von JavaScript- und CSS-Bibliotheken ist enthalten, um Performance Analytics-Widgets im Serviceportal unabhängig ausführen zu können.	Inaktiv	falsch	com.glide.serviceportal
Performance Analytics und Reporting für Universal-Anforderung [com.snc.universal_request.pa]	Dashboards und Berichte für mehr Transparenz bei Metriken für Universal-Anforderungen.	Aktiv	falsch	com.snc.pa,com.snc.universal_request.reporti
Performance Analytics Premium for APM [com.snc.pa.premium.apm]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das APM und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance	Inaktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern			
Performance Analytics Premium für Business Management [com.snc.pa.premium.itbm]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Business Management und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics Premium für Cloud Control Center [com.snc.pa.premium.ccc]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Cloud Control Center und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten:	Inaktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	• Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern			
Performance Analytics Premium für Customer Service [com.snc.pa.premium.cs]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Customer Service und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance	Inaktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern			
Performance Analytics Premium for Financial Management [com.snc.pa.premium.fm]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Finanzmanagement und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics Premium für HR Resource Management [com.snc.pa.premium.hr]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Human Resource Management und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten:	Inaktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	• Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern			
Performance Analytics Premium für IT Operations Management [com.snc.pa.premium.itom]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das ITOM und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance	Inaktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern			
Performance Analytics Premium für IT Operations Suite [com.snc.pa.premium.itos]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das IT Operations Suite und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics Premium für Projektportfoliomanagement [com.snc.pa.premium.ppm]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das PPM und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen	Inaktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern			
Performance Analytics Premium für Security Incident Response [com.snc.pa.premium.sir]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das SIR und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern	Inaktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Performance Analytics Premium for Security Operations [com.snc.pa.premium.sir]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Security Operations und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern	Aktiv	falsch	com.snc.pa
Performance Analytics Premium für Service Management [com.snc.pa.premium.service.management]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Servicemanagement und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden	Inaktiv	falsch	com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern			
Performance Analytics Premium für Software Asset Management [com.snc.pa.premium.sam]	Aktiviert die Performance Analytics-Funktion, auf die Sie mit einem Abonnement berechtigt sind, das Software Asset Management und Performance Analytics enthält. Zusätzliche Gebühr erforderlich. Die -Funktionalität bietet folgende Möglichkeiten: • Erstellen Sie Indikatoren, Aufgliederungen und andere Datensätze • Erstellen Sie interaktive Filter, und verwenden Sie interaktive Analysen • Erstellen Sie Text Analytics-Widgets • Verwenden Sie Performance Analytics mit externen Daten • Punktzahlen über 180 Tage speichern	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Performance-Dashboards [com.glide.performance_dashboards]	Performance-Dashboards	Aktiv	falsch	com.glide.cms
Leistungsmetriken für VTB	Stellt eine Profilerseite für das Benchmarking	Inaktiv	falsch	com.glide.ui.vtb

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.ui.vtb_metrics]	von Java-Methoden in Visual Task Board bereit.			
Services bei Privatversicherungen [com.sn_ins_policy_b2c]	Ermöglicht Versicherungsträgern, bei der Lösung mittelfristiger Policenänderungen und -anforderungen agil und kundenorientiert zu sein. Versicherungsträger können Underwriting-Fälle nach Prämienwert mit intelligenten Geschäftsregeln priorisieren und manuelle Arbeit von geringem Wert aus Underwriting-Warteschlangen eliminieren.		Ja	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_underwrite
Underwriting bei Privatversicherungen [com.sn_ins_underwriter]	Ermöglicht Versicherungsträgern, komplexe Aufhebungsanforderungen basierend auf ihren vorhandenen Versicherungsrichtlinien und -regeln sofort an Versicherer weiterzuleiten. Versicherer können über einen effizienten und transparenten Workflow mit Vertriebs- und Serviceteams zusammenarbeiten.		Nein	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom
Management geplanter Wartung [com.snc.fsm_pm] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Verwaltet die regelmäßige vorbeugende Wartung von Assets.	Aktiv	wahr	Field Service Management (com.snc.work_management_pa)
Management geplanter Arbeit [com.snc.fsm_planned_work_management] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Organisationen, die geplanten Aktivitäten für Assets zu erstellen und zu verwalten, deren regelmäßige Ausführung geplant ist.	Aktiv	wahr	• com.snc.fsm_template_managemen • com.snc.planned_maintenance
Platform-as-a-Service [com.snc.paas]	Ermöglicht die Entwicklung anwenderdefinierter	Aktiv	falsch	com.glideapp.workflow

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Anwendungen zur Erfüllung der Geschäftsanforderungen.			
Playbooks für Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]	Playbooks für Customer Service Management führen Kundenservice-Mitarbeiter durch die verschiedenen Aufgaben und deren Reihenfolge, um Kundenprobleme zu lösen, und visualisieren den gesamten Lebenszyklus für verschiedene und isolierte Prozesse.	Aktiv	falsch	• com.glide.pad.core • com.glide.playbook_experience.con • com.sn_customerservice
Next Experience-Design für Portal [sn_spPolaris_theme] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht die Verwendung des Next Experience-Designs mit den Portalen für Kundensupport (csm), Kundenservice (csp) und Wissen (kb).	Inaktiv	falsch	com.glide.serviceportal
Portfoliomanagement [com.snc.portfolio_management]	Portfolio Management	Inaktiv	falsch	
PPM Mobile [com.sn_ppm.mobile]	Dieses Plugin bietet eine Anwender-Experience für Project Portfolio Suite Mobile. Dies ermöglicht den Zugriff auf den Projektstatus und den Projektstatusbericht in der Anwendung „Agent mobile“. PPM-Standard ist erforderlich. Wenn es jedoch nicht aktiv ist, wird durch die Installation von PPM Mobile auch das Plugin PPM Standard aktiviert.	Aktiv	falsch	com.snc.financial_planning_pmo
PPM RIDAC [com.snc.ppm_ridac]	Das PPM-RIDAC-Flow-Aktionen-Plugin. Installiert die für RIDAC-Konvertierungen erforderlichen Flow-Aktionen.	Aktiv	falsch	
PPM Standard Multicurrency [com.snc.ppm_multicurrency]	Aktivieren Sie erweiterte Funktionen zum Verwalten von PPM-	Inaktiv	wahr	• com.snc.financial_planning_pmo • com.glide.currency2

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Finanzdaten in mehreren Währungen.			
Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]	Dies ist der neue Name für das Plugin „Agent Intelligence“, das ab Release New York gültig ist. Predictive Intelligence ermöglicht die Erstellung von maschinellen Lernlösungen mithilfe von Daten in Ihrer Instanz. Das Plugin bietet verschiedene Funktionen und Lösungstypen zum Trainieren des Systems, um Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und voranzutreiben.	Aktiv	falsch	com.glide.platform_ml_pa
Predictive Intelligence – Erweiterte Anwenderoberfläche [com.snc.ml_ui]	Dieses Plugin verbessert die Anwenderoberfläche für Predictive Intelligence.	Aktiv	falsch	
Predictive Intelligence für Kontextsuche [com.snc.contextual_search_ml]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von ML-Algorithmen für die Kontextsuche. Beispiel: Ähnliche offene Incidents Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	• com.snc.contextual_search • com.glide.platform_ml
Predictive Intelligence für Customer Service Management [com.snc.csm_ml]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen für maschinelles Lernen für die Suche nach zugehörigen Fällen in Customer Service Management. Zur Aktivierung dieses Plugins in	Inaktiv	falsch	• com.sn_customerservice • com.snc.contextual_search_ml • com.snc.adv_cxs_results_email_scri

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Predictive Intelligence für CSM – Task Intelligence [com_snc_csm_ml_task]				
Predictive Intelligence für Field Service Management [com.snc.fsm_ml]	Bietet verschiedene Fähigkeiten, die durch Lösungen für maschinelles Lernen gesteuert werden. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Aktiv	wahr	• com.snc.work_management • com.snc.contextual_search_ml
Predictive Intelligence für Incidents [com.snc.incident.ml]	Ermöglicht Kunden die Nutzung von ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) mit Anwendungslogik zur Vorhersage offener Change-Anforderungen und offener Probleme für Incidents Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	com.snc.contextual_search_ml
Predictive Intelligence für das Incident-Management [com.snc.incident.ml_solution]	Predictive Intelligence für Incident-Management stellt Lösungsdefinitionen als Vorlagen bereit, sodass Sie Modelle erstellen können, ohne Code zu schreiben.	Inaktiv für Neukunden. Aktiv für bestehende ITSM Pro-Kunden.	falsch	NA

Automatische Übersetzung

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

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

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Wichtig: Es wird Kunden nicht empfohlen, dieses Plugin direkt zu aktivieren. Um dieses Plugin zu aktivieren, befolgen Sie die Anweisungen in KB0821555.			
HRSD-Inhalt der Predictive Intelligence-Workbench [com.sn_piwb_hrsd_content]	Ermöglicht Kunden das Seeding von HRSD-spezifischen Inhalten, um Implementierungsleitfäden für ML der Predictive Intelligence-Workbench erstellte Anwendungsfälle bereitzustellen.	Aktiv	falsch	• com.sn_hr_core • com.glide.platform_ml
Predictive Intelligence-Berichte [com.glide.platform_ml_pa]	Dies ist der neue Name für das Plugin „Agent Intelligence Reports“.	Aktiv	falsch	
Predictive Intelligence-Workbench [com.sn_piwb_ml]	Das Core-Plugin „Predictive Intelligence-Workbench“ bietet ein allgemeines Framework für die Erstellung von Anwendungsfallvorlagen und die Verwaltung von Anwendungsfällen und Dashboards, um den Wert aller SN-Apps zu kommunizieren	Aktiv	falsch	• com.glide.platform_ml • com.glide.platform_ml_pa
Pre-Visit Management [sn_previsit] (Verfügbar in ServiceNow Store)	Optimiert den Planungsprozess von Eingriffsanforderungen für Patienten und erhöht die Transparenz von Vorautorisierungsgenehmigungen vor geplanten Eingriffen.	Inaktiv	wahr	• com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Proaktiver Kundenservice [com.snc.proactive_cs_ops]	Ermöglicht Kunden, Fälle proaktiv aus Warnungen entweder manuell oder durch Automatisierung zu erstellen und die von der Warnung betroffenen Accounts und die zugehörigen Installationsbasiselemente nachzuverfolgen.	Aktiv	falsch	• com.sn_majorissue_mgt • com.snc.install_base • com.glideapp.itom.snac • com.sn_cs_sm_request • com.snc.csm_action_status
Proaktiver Kundenservice mit Ereignismanagement [com.snc.proactive_cs_itom]	Bietet eine Integration zwischen Customer Service Management und ITOM Event Management. Ermöglicht Kunden, Fälle proaktiv aus Warnungen entweder manuell oder durch Automatisierung zu erstellen und die von der Warnung betroffenen Accounts und die zugehörigen Installationsbasiselemente nachzuverfolgen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.proactive_cs_ops • com.glideapp.itom.snac
Proaktive Hinweismeldungen [com.sn_pp] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Managern und Mitarbeitern eine kontextbezogene und proaktive Einbindung, indem umsetzbare Einblicke als Eingabeaufforderungen in ihren Arbeitsablauf einbezogen werden.	Aktiv	wahr	com.glide.cs.chatbot
Problem-Management [com.snc.problem]	Hilft bei der Identifizierung der Ursache einer Serviceunterbrechung, die von einem signifikanten oder wiederkehrenden Incident gemeldet wurde.	Aktiv	wahr	• com.snc.service • com.glideapp.report.itsm.problem.c
Problem-Management – ATF-Tests [com.snc.problem.atf]	Stellt ATF-Tests für Problem-Management bereit.	Aktiv	wahr	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Homepage „Problemübersicht“ [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Zeigt die Homepage mit der Problemübersicht an.	Aktiv	falsch	com.glideapp.report
Problem Management Best Practice – Madrid [com.snc.best_practice.problem.madrid]	Hilft bei der Identifizierung der Ursache einer Serviceunterbrechung, die von einem signifikanten oder wiederkehrenden Incident gemeldet wurde. Stellt Rollen für das Problem-Management bereit, einschließlich eines Problemkoordinators, eines Problemmanagers und eines Problemadministrators. Enthält Felder zum Aufzeichnen der Kategorie, in der das Problem zuerst gemeldet wurde, der Problemumgehung, der Ursachenhinweise und der Korrekturanmerkungen. Sucht nach Wissensartikeln und zeigt sie an. Kommuniziert, wenn ein Workaround oder ein Fix verfügbar ist.	Aktiv	wahr	• com.snc.problem • com.snc.problem_task
Best Practice für Problem-Management – Madrid – Knowledge Integration [com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge]	Hilft bei der Identifizierung der Ursache einer Serviceunterbrechung, die von einem signifikanten oder wiederkehrenden Incident gemeldet wurde. Known Error-Artikel für Incident-Abwendung erstellen (erfordert Plugin „Knowledge Management	Aktiv	wahr	• Problem Management Best Practic Madrid (com.snc.best_practice.problem.ma • Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.inst

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Advanced“ muss aktiviert sein).			
Best Practice für Problem-Management – Madrid – Statusmodell [com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model]	Bietet Unterstützung für das Statusmanagement, um zu steuern, wie ein Problem oder eine Problemaufgabe durch eine vordefinierte Liste von Status überführt werden darf.	Inaktiv	wahr	Problem Management Best Practice – Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid)
Dashboard „Problemübersicht“. [com.snc.pa.problem.dashboards]	Zeigt das Dashboard „Problemübersicht“ an.	Aktiv	falsch	com.snc.problem
Problemaufgaben [com.snc.problem_task]	Fügt eine Problemaufgabentabelle mit einer Referenz zur Problemtabelle hinzu.	Aktiv	falsch	
Prozessautomatisierungs-Designer für ITSM [com.snc.itsm.playbook]	Mit dem Prozessautomatisierungs-Designer können Geschäftsprozessverantwortliche mehrere Flows im gesamten Unternehmen in einem einzigen einheitlichen Prozess zusammenfassen. Prozessverantwortliche können funktionsübergreifende automatisierte Prozesse erstellen und verwalten, um Endanwendern eine vereinfachte, aufgabenorientierte Schnittstelle zu bieten, die sie durch diese Prozesse führt, z. B. Playbooks im Mitarbeiterbereich.Mit dem Prozessautomatisierungs-Designer für ITSM können Prozessverantwortliche erstellen und verwalten der funktionsübergreifenden IT-Prozess-Flows.	Aktiv	falsch	• com.glide.pad.core • com.playbook_experience • com.snc.incident
Formatierer für Prozess-Flows	Fasst schnell mehrere Informationen zu einem	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.process_flow_formatter]	Prozess zusammen und zeigt die Phasen grafisch oben im Formular an.			
Prozessoptimierung [com.sn_process_optimization]	Erstellt Geschäftsprozess-Flows aus den Daten in Audit-Trails. Dies ermöglicht eine eingehende Analyse von Geschäftsprozessen zur Verbesserung der Ergebnisse.	Aktiv	falsch	• com.agent_workspace • com.workspace_core • com.devsnc_sn_promin_workbench
Process Optimization Content Pack for CSM [com.snc.csm_process_optimization]	Stellt vorkonfigurierte Prozessoptimierungsmodelle und Verbesserungsinitiativen für die CSM-Prozesse bereit.	Inaktiv	falsch	• com.sn_customerservice • com.sn_process_optimization
Inhaltspaket für Prozessoptimierung für FSM [com.snc.fsm_process_optimization] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Erstellt Geschäftsprozess-Flows aus den Arbeitsauftragsaufgaben-Daten in Audit-Trails. So können Prozessverantwortliche eingehende Analysen durchführen und Prozesseinblicke gewinnen, um die Geschäftsergebnisse zu verbessern.	Aktiv	wahr	• sn_po (v23.0.22) • com.snc.work_management
Prozessoptimierung für externe Daten [com.sn_po_extdata]				
Process Optimization-Arbeitsbereich [com.sn_po_workspace]	Stellt die Prozessoptimierung-Arbeitsbereichsfunktion für Analystenbenutzer bereit.	Inaktiv	falsch	• com.agent_workspace • com.sn_process_optimization • com.sn_po_workspace_components
Beschaffung [com.snc.procurement]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen von Bestellungen und das Abrufen von Artikeln zur Erfüllung von Servicekatalog-Anforderungen.	Inaktiv	wahr	
Fallmanagement für die Beschaffung [com.sn_spend_psd]	Ermöglicht allen Mitarbeitern, Services vom Beschaffungsteam anzufordern, und	Inaktiv	wahr	• com.sn_spend_sdc • com.sn_spend_workspace

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)	ermöglicht dem Beschaffungsteam, diese Anforderungen zu verwalten.			
Procurement File Transfer Framework [com.sn_spend_ftp_intg] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Erweitert das Procurement Integration Framework um SFTP- und FTP-Funktionen, die für die Integration in Systeme entwickelt wurden, die REST- oder SOAP-basierte Integrationsmethoden nicht unterstützen	Inaktiv	falsch	• com.sn_spend_intg • com.glide.hub.action_step.ssh • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.flow_trigger.rest
Framework für Beschaffungsintegration [com.sn_spend_intg] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Stellt eine Reihe von Bereitstellungstabellen, Transformationszuordnungen und Workflows bereit, um Beschaffung, Drittanbieterkataloge, Bestellung, Versand und Rechnungsstellung mit Sourcing and Procurement Operations zu integrieren.	Inaktiv	falsch	• com.glide.explicit_roles • com.sn_pr
Procurement Service Management NLU Model [com.sn_spend_nlu] (Ab Release Utah wird Procurement Service Management NLU Model in Natural Language Understanding Models for Sourcing and Procurement Operations umbenannt.) (Verfügbar im Store ServiceNow)	Stellt NLU-Modelle (Natural Language Understanding) bereit, um die Konversationsschnittstelle von Virtual Agent zu verbessern. Dabei werden natürliche menschliche Äußerungen verwendet, um die richtigen, von Mitarbeitern beabsichtigten Konversationen zu erkennen.	Inaktiv	falsch	• com.glide.cs.chatbot • com.sn_shop_va
Beschaffung mit Projektmanagement [com.sn_spend_ppm] (Ab Release Utah wird Procurement with Project Management in Project Costing	Bietet eine Reihe von Funktionen zur Automatisierung der Berechnung von geplanten Kosten und tatsächlichen Kosten durch die Verknüpfung von Bestellungen mit	Inaktiv	falsch	• com.snc.sn_pr • com.snc.financial_planning_pmo

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
for Sourcing and Procurement Operations umbenannt.) (Verfügbar im Store ServiceNow)	Kostenplänen in Projekt-Portfoliomanagement.			
Produktkatalog [com.snc.product_catalog]	Stellt Informationen zu einzelnen Modellen bereit. Modelle sind bestimmte Versionen oder verschiedene Konfigurationen eines Assets. Im Produktkatalog veröffentlichte Modelle werden automatisch im Servicekatalog veröffentlicht.	Aktiv	wahr	
Product Catalog Advanced [com.sn_prd_pm_adv]				
Product Inventory Advanced [com.sn_prd_invt]				
Programm Common [com.snc.program_common]	Das allgemeine Programm-Plugin hilft beim Planen, Organisieren von, und Verwalten von Programmen mit grundlegenden Funktionen.	Aktiv	falsch	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.itbm_security
Obszönitätsfilter für Mitarbeiterchat [com.sn.va.profanity]				
Projektmanagement [com.snc.project_management_v2]	Die Anwendung Project Management hilft bei der Planung, Organisation und Verwaltung von Projekten und Ressourcen, um ein Projekt schneller und einfacher einzurichten, auszuführen und abzuschließen. Für	Inaktiv	wahr	• com.snc.project_management_dele • com.glide.zeitpläne • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.time_card • com.snc.skills_management • com.snc.process_flow_formatierer • com.snc.cost_management

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	dieses Plugin ist nur ein Upgrade zulässig. Die Aktivierung sollte über das PPM Standard-Plugin erfolgen.			• com.snc.project_management_db_v • com.snc.project_workbench • com.snc.timeline_visualization • com.glide.ui.prüfliste
Projektmanagement-TeamSpace 1 [com.snc.ppm_teamspace_1]	Installiert einen Projekt-TeamSpace, sodass jedes Team bzw. jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 für sich geeignete PPMs implementieren kann, ohne sich gegenseitig zu überfordern.	Inaktiv	wahr	com.snc.financial_planning_pmo
Projektmanagement-TeamSpace 2 [com.snc.ppm_teamspace_2]	Installiert einen Projekt-TeamSpace, sodass jedes Team bzw. jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 für sich geeignete PPMs implementieren kann, ohne sich gegenseitig zu überfordern.	Inaktiv	falsch	com.snc.financial_planning_pmo
Projektmanagement-TeamSpace 3 [com.snc.ppm_teamspace_3]	Installiert einen Projekt-TeamSpace, sodass jedes Team bzw. jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 für sich geeignete PPMs implementieren kann, ohne sich gegenseitig zu überfordern.	Inaktiv	falsch	com.snc.financial_planning_pmo
Projektmanagement-TeamSpace 4 [com.snc.ppm_teamspace_4]	Installiert einen Projekt-TeamSpace, sodass jedes Team bzw. jede Abteilung wie Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 für sich geeignete PPMs implementieren kann, ohne sich gegenseitig zu überfordern.	Inaktiv	falsch	com.snc.financial_planning_pmo
Projektmanagement-TeamSpace 5 [com.snc.ppm_teamspace_5]	Installiert einen Projekt-TeamSpace, sodass jedes Team bzw. jede Abteilung wie	Inaktiv	falsch	com.snc.financial_planning_pmo

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Marketing, Finanzen, IT-Team1, IT-Team2 für sich geeignete PPMs implementieren kann, ohne sich gegenseitig zu überfordern.			
Projektportfolio-Suite [com.snc.project_portfolio_suite]	Das Plugin „Project Portfolio Suite (PPS)" aktiviert einen integrierten Satz von Anwendungen für Projekt-Portfoliomanagement und IT-Softwareentwicklung. Für dieses Plugin ist nur ein Upgrade zulässig. Die Aktivierung sollte über das PPM Standard-Plugin erfolgen.	Inaktiv	wahr	• com.snc.project_management_v3 • com.snc.demand_management • com.snc.resource_management • com.snc.test_mgmt • com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.test_mgmt.ppm_int • com.snc.program_management
Projektarbeitsbereich [com.snc.project_workspace]				
PPM Standard [com.snc.financial_planning_pmo]	Ermöglicht Ihnen die Verwaltung Ihrer Bedarfe, Ressourcen, Portfolios und Projekte und bietet vollständige Transparenz von der Idee bis zur Ausführung. Es hilft Ihnen auch bei der Planung, Nachverfolgung und Verwaltung von Kosten und Budget für Projekte und Anforderungen in einem Portfolio, um ein Gleichgewicht zwischen Investition und Ertrag zu erreichen. Agiles Management und Testmanagement helfen Ihnen, die Produktivität und Servicebereitstellung zu verbessern.	Inaktiv	wahr	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model
PPM-Standard: ATF-Tests [com.snc.financial_planning_pmo.atf]	ATF-Tests für PPM-Standard	Aktiv	falsch	
Protokollprofil-Manager [com.glide.protocol_profile]	Definiert Eigenschaften, die Protokollen wie dem Standard-Port	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und Schlüsselspeicher zugeordnet sind.			
Proxy-Agent für die Verbindung mit Anbietern von Natural Language Understanding [com.glide.nlu.proxy]	Der Basis-NLU-Proxy-Agent für die Verbindung mit NLU-Anbietern. Zur Verwendung durch Virtual Agent und andere Clients vorgesehen	Aktiv	wahr	
Proxy-Agent für den IBM Watson Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	Aktiviert die Integration von IBM Watson Assistant Intent and Entity, die es Virtual Agent ermöglicht, in IBM Watson Assistant definierte Absichten, Entitäten und Äußerungen zu verwenden.	Inaktiv	falsch	com.glide.nlu.proxy
Proxy-Agent für den Microsoft LUIS Natural Language Understanding-Server [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Proxy-Agent für den Microsoft LUIS Natural Language Understanding-Server.	Inaktiv	falsch	com.glide.nlu.intent.discovery
Proxy-Agent für den Natural Language Understanding-Server ServiceNow . [com.glide.nlu.absicht.discovery]	Proxy-Agent für die Verbindung mit dem NLU-Server von ServiceNowfür die Erkennung von NLU-Absichten. Zur Verwendung durch Virtual Agent und andere Clients vorgesehen	Aktiv	falsch	com.glide.nlu.proxy
Purchase and Receipt Automation [com.snc.sn_pr] (Ab ReleaseTokyowird Purchase and Receipt Automation in Sourcing and Purchasing Automation umbenannt.) (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet Workflows und Automatisierung für Beschaffungsanforderungen, Verhandlungen und Einkaufsanforderungen.	Inaktiv	wahr	• com.glide.graphql • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_shop • sn_spend_sdc • sn_spend_psd • sn_spend_workspace

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Integration der Einkaufsautomatisierung mit Risikobewertung [com.sn_spend_vrm] (Ab Release Utahwird Purchase Automation Integration with Risk Assessment in Risk Assessments Integration for Sourcing and Procurement Operations umbenannt.) (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet eine Reihe von Funktionen zum Auslösen von Risikobewertungen für einen Lieferanten während des Beschaffungs- oder Einkaufsanforderungs-Workflows mithilfe von Vendor Risk Management.	Inaktiv	wahr	• com.snc.sn_pr • com.sn_vdr_risk_asmt
Purchase Modification Experience Pack for Procurement Case Management [com.sn_spend_cp] (Ab Release Utahwird das Purchase Modification Experience Pack for Procurement Case Management in Playbooks for Sourcing and Procurement Operations umbenannt.) (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet eine Reihe von vorgefertigten Playbooks, Workflows und Experiences für Mitarbeiter, Beschaffung und Beschaffung zur Automatisierung von Aufgaben, die normalerweise über E-Mails und Tabellen verwaltet werden.	Inaktiv	falsch	• com.snc.sn_shop • com.snc.sn_pr
Feedback veröffentlichen [com.glide.push.feedback]	Sammelt Feedback vom Apple-Push-Benachrichtigungsservice oder einem anderen Feedback-Service. Stellt eine REST-API für andere Instanzen bereit, um Daten von diesem Service zu erfassen.	Inaktiv	falsch	com.glide.push
Push-Benachrichtigung	Definiert das Einreihen und Senden von Push-	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.push]	Benachrichtigungen an Verantwortliche für die Verarbeitung von Push-Benachrichtigungen an das nächste Ziel.			
Push-Aufbewahrung [com.glide.push_retention]	Stellt eine Aufbewahrungsrichtlinie für Push-Benachrichtigungen bereit.	Aktiv	falsch	• com.glide.push • com.glide.uxdb
Qualys Schwachstellenintegration snc_vul_qualys (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Vulnerability Response in den Qualys-Schwachstellen-Scanner zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	falsch	snc_vul
Abfrageregeln [com.snc.query_rules]	Plugin, das die Tabelle und die Logik einbezieht, die erforderlich ist, um codierte Abfragen pro Tabelle für einen Benutzer basierend auf den Rollen des Benutzers zu generieren.	Inaktiv	falsch	
Abfragestatistiken [com.glide.stats.query]	Abfragestatistiken.	Aktiv	falsch	com.glide.stats
Schnelle Aktionen [com.glide.quickactions]	Aktiviert Schrägstrichbefehle im Mitarbeiterbereich-Chat.	Aktiv	falsch	
Quizdesigner [com.glide.quiz_designer]	Bietet die Möglichkeit, bewertete Fragebögen schnell und einfach an einen oder mehrere Benutzer zu senden. Ein Quiz kann Kategorien von Fragen enthalten, die nur einigen Benutzern zugewiesen werden.	Inaktiv	falsch	• com.glide.assessment_designer.com • com.snc.assessment_core
Unterstützung für zufällige Wasserzeichen	Generieren Sie unvorhersehbare Wasserzeichen, und	Aktiv	falsch	com.glide.mailbox

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.email.random_watermark]	aktivieren Sie den Abgleich dieser Wasserzeichen in eingehenden E-Mails.			
Rapid7 Vulnerability-Integration sn_vul_t7 (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Vulnerability Response mit den Rapid7-Produkten Nexpose und InsightVM zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			sn_vul
Quotenbegrenzung für REST API [com.glide.rest.rate_limit]	Unterstützung der Quotenbegrenzung für REST API	Aktiv	wahr	
Schreibgeschützte Rollen für „Agile – Skaliertes agiles Framework“. [com.snc.sdlc.safe_read_roles]	Stellt schreibgeschützte Rollen für „Agile – Skaliertes agiles Framework“ bereit.	Aktiv	falsch	com.snc.agile_read_roles
Schreibgeschützte Rollen für Agile Development 2.0 [com.snc.agile_read_roles]	Stellt die Rolle sn_agile_read bereit, die über Lesezugriff für alle Tabellen von Agile Development 2.0 verfügt. Die Daten aus diesen Tabellen können zum Generieren von Berichten verwendet werden.	Aktiv	falsch	
Schreibgeschützte Rollen für Anwendungs-Portfoliomanagement [com.snc.apm_read_roles]	Das Plugin stellt schreibgeschützte Rollen für Application Portfolio Management bereit.	Aktiv	falsch	
Schreibgeschützte Rollen für PPM Standard [com.snc.pmo_read_roles]	Schreibgeschützte Rollen für PPM Standard.	Aktiv	falsch	
Schreibgeschützte Rollen für Releasemanagement	Stellt die Rolle sn_release_read bereit, die über	Aktiv	falsch	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.release_management_read.roles]	schreibgeschützten Zugriff für alle Release Management-Tabellen verfügt. Die Daten aus diesen Tabellen können zum Generieren von Berichten verwendet werden.			
Schreibgeschützte Rollen für Testmanagement 1.0 [com.snc.tm1_read_roles]	Stellt die Rolle sn_tm1_read bereit, die über schreibgeschützten Zugriff für alle Tabellen von Test Management 1.0 verfügt.	Aktiv	falsch	
Schreibgeschützte Rollen für Testmanagement 2.0 [com.snc.tm2_read_roles]	Stellt die Rolle sn_tm2_read bereit, die über schreibgeschützten Zugriff für alle Tabellen von Test Management 2.0 verfügt. Die Daten aus diesen Tabellen können zum Generieren von Berichten verwendet werden.	Aktiv	falsch	
Schreibgeschützte Anwenderrolle [com.snc.read_only.role]	Aktiviert die schreibgeschützte Anwenderrollenfunktionalität.	Aktiv	falsch	
Empfohlene Aktionen [sn_nb_action] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Empfiehlt relevante Aktionen, wie z. B. Anleitungen und Guided Decisions, für einen bestimmten Kontext. Ermöglicht Benutzern das Definieren von Kontexten und Strategien, um diese Aktionen zu empfehlen.	Inaktiv	falsch	• sn_gd_guidance • com.snc.next_best_action • sn_nba_list
Erweiterte empfohlene Aktionen sn_nb_action_adv (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Kunden das Erstellen von Empfehlungen basierend auf KI/ML-Modellen, die mit Predictive Intelligence erstellt wurden.	Inaktiv	falsch	com.snc.recommended_action
Recommended Actions for Customer Service sn_cs_nb_action	Installiert die Fähigkeit „Empfohlene Aktionen“, die relevante Aktionen für einen bestimmten Kontext empfiehlt. Diese Aktionen werden im	Inaktiv	falsch	• com.sn_customerservice • com.snc.recommended_action

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)	Fallformular in den CSM-Arbeitsbereichen angezeigt, wenn Anwender Strategien für den bereitgestellten Fallkontext definiert haben.			
Redox Electronic Health Record Spoke sn_redox_spoke (Verfügbar im Store ServiceNow)	Eine Integration Hub-Spoke, die für ausgehende Redox-Aufrufe verwendet wird.	Inaktiv	falsch	• com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.objekt
Redox Inbound Integration sn_redox (Verfügbar im Store ServiceNow)	Verbessert die Skalierbarkeit eingehender und proaktiver ausgehender Services sowie ihre Fähigkeiten zur Integration in Gesundheitssysteme, die die Redox-Plattform verwenden.	Inaktiv	falsch	Keine
Beziehungslayout [com.glide.ui.relationship_layout]	Ermöglicht die Zuordnung von bereichsbezogenen Beziehungen zu zugehörigen Listenansichten außerhalb des Bereichs.	Aktiv	falsch	
Releasemanagement [com.snc.release_management_v2]	Das Release Management v2-Plugin ist eine Neufassung des ursprünglichen Release Management-Moduls. Alle Produkte, Releases, Funktionen und Release-Aufgaben sind „planned_task“-Erweiterungen, und viele der Projektmanagementfunktionen (Gantt-Diagramme, Zeitleisten, Zeitkarten) werden mit dem Release geteilt.	Aktiv	wahr	• com.snc.release_management • com.snc.planned_task • com.snc.process_flow_formatierer
Remotetabellen [com.glide.script.vtable_demo]	Unterstützt Remotetabellen und zugehörige Skriptdefinitionen,			

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	die zum Abrufen und optionalen Cachen von Daten aus externen Quellen verwendet werden können.Tra			
Bericht: Header-/Footer-Vorlagen für PDF-Seite [com.glideapp.report_page_hdrftr]	Ermöglicht dem Benutzer das Konfigurieren und Speichern von Seitenheadern und Footern für PDF-Berichte.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Zugriffsanforderung für Bericht [com.glideapp.report.access_request]	Bietet die Möglichkeit, Zugriff auf Berichte anzufordern, die durch die ACL „report_view“ eingeschränkt wurden.		falsch	
ACL-Bewertung für Bericht [com.par_report_acl_assessment]				
Berichtsdiagramme v2 [com.glideapp.report.charting_v2]	Installiert V2 von ServiceNow Diagrammen mit HighCharts.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Report Engine - use summary table for reports [com.glideapp.summary.report_engine]	Bewirkt, dass die Daten aus allen Berichten (anwenderdefiniert und Standard) in der Tabelle „sys_report_summary“ gespeichert werden, und trennt die Daten vom Renderingprozess für alle Berichte. Berichtsdaten werden regelmäßig (ungefähr alle zwei Stunden) aus der Tabelle „sys_report_summary“ gelöscht.	Aktiv	falsch	com.glideapp.report2
Berichtssicherheit: Zugriffssteuerungsprüfungen erzwingen [com.glideapp.report_security]	Erzwingt ACL-Prüfungen, wenn Berichte erstellt, gelöscht oder aktualisiert werden.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Statistikberichte zur Berichterstellung [com.glideapp.report_statreports]	Stellt Berichte und Dashboards zur Berichterstellung von Statistiken bereit.	Inaktiv	falsch	com.glideapp.report
Formularpflichtfelder	Ermöglicht einem Administrator,	Inaktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.required_form_fields]	Pflichtfelder anzugeben, die nicht aus einem Formular entfernt werden können.			
Ressourcenmanagement [com.snc.resource_management]	Ermöglicht anfordernden Personen und Ressourcenmanagern das Planen, Organisieren und Verwalten von Ressourcen für geplante und unerwartete Arbeiten. Durch die Aktivierung von Ressourcenmanagement wird das Plugin „Projektmanagement“ automatisch aktiviert, wenn es nicht bereits aktiv ist. Für dieses Plugin ist nur ein Upgrade zulässig. Die Aktivierung sollte über das PPM Standard-Plugin erfolgen.	Inaktiv	wahr	• com.snc.schedule_loader • com.snc.process_flow_formatierer • com.snc.cost_management • com.snc.pps_portal_common
Ressourcenabgleich-Engine [com.snc.matching_rule]	Stellt eine Engine für die Ressourcenanpassung bereit.	Inaktiv	falsch	• com.snc.skills_management • com.snc.agent_schedule
Responsive Canvas [com.glideapp.canvas]	Aktiviert reaktionsfähige Canvas. Bei Dashboards reagiert der reaktionsfähige Canvas dynamisch auf die Größenänderung des Dashboards und ermöglicht das Ziehen durch Ziehen, um Widgets zu platzieren und ihre Größe zu ändern. Suchen Sie ganz einfach nach Widgets, die Sie hinzufügen möchten, und zeigen Sie eine Vorschau davon an.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.startseite • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng
Reaktionsfähige Dashboards [com.glideapp.dashboards]	Einfaches Erstellen, Ändern und Freigeben von Dashboards mithilfe reaktionsfähiger und dynamischer Widget-Layouts.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.canvas • com.glideapp.startseite • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• com.glide.ui.ng • com.snc.pa
REST API Builder-Back-End [com.glide.rest.api_builder.backend]	Datenmodell und CRUD-Schnittstellen des REST-API-Generator-Frameworks.		falsch	com.glide.api_runtime
REST API für globale Textsuche [com.glide.globalsearch]	REST API für globale Textsuche.	Aktiv	falsch	com.glide.rest
Flow Designer für REST-API-Auslöser [com.glide.hub.flow_trigger.rest]	Fügt Flow-Designern die Möglichkeit hinzu, einen REST-Endpunkt zu erstellen, der auf Anforderung einen Flow auslöst.		falsch	• com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.api_runtime • com.glide.rest.api_builder.backend
REST API-Anbieter [com.glide.rest]	Stellt ein REST-API-Framework zur Unterstützung von RESTful-Services bereit.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisenberg
Gelöschte Datensätze wiederherstellen [com.snc.undelete]	Stellt gelöschte Datensätze aus geprüften Tabellen und Verweise auf diese Datensätze wieder her. Stellt auch alle Datensätze wieder her, die aufgrund einer Regel für kaskadierende Löschvorgänge gelöscht wurden.	Inaktiv	falsch	
Robotic Process Automation (RPA)-Hub [com.sn_rpa_foundation] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet die Möglichkeit zur Integration der -Plattform ServiceNow mit Anwendungen, die keine APIs unterstützen.	Aktiv	wahr	sn_cmdb_ci_class (1.36.0)
RPA-Beispielvorlage [com.sn_rpa_template] (Verfügbar im Store ServiceNow)	RPA-Vorlagen sind vordefinierte Automatisierungen, mit denen Kunden ihre RPA-Initiativen starten können. Diese Vorlage stellt die Automatisierung der Funktionalität zum Zurücksetzen des Anwenderpassworts für	Aktiv	falsch	com.sn_rpa_foundation (3.0.7)

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Oracle E-Business Suite (EBS) bereit, wenn keine APIs verfügbar sind. Es leitet den Entwickler von ServiceNow durch die Implementierung der Funktion zum Zurücksetzen des Passworts.			
Rollendelegierung [com.snc.role_delegation]	Ermöglicht einem Administrator, Rollendelegierer zu bestimmen, die jede vorhandene Rolle an Mitglieder ihrer Gruppe delegieren können.	Aktiv	falsch	com.glideapp.workflow
S/MIME-E-Mail [com.glide.e-mail.smime] (Neu in Tokyo)	Aktiviert das Senden/ Empfangen signierter und verschlüsselter E-Mails mit S/MIME.	Aktiv	falsch	• com.glide.certificates • com.glide.kmf
Anwendungsvorlage „Sales Force Automation“. [com.snc.sfa2]	Bietet Tools für die Verwaltung von Vertriebs- und Marketingvorgängen während des gesamten Vertriebslebenszyklus von der Lead-Generierung bis zum Vertragsabschluss.	Inaktiv	wahr	com.snc.process_flow_formatierer
Scenario Planning for PPM sn_pw_scenario (Verfügbar im Store ServiceNow)	Die Szenarioplanung ist ein einfaches System zum Erstellen und Vergleichen von Szenarien für ein Portfolio.	Aktiv	wahr	com.snc.financial_planning_pmo
Zeitplanoptimierung [com.snc_schedule_optimization] (Neu in Utah)	Die Zeitpläne für Mitarbeiter werden täglich automatisch optimiert, um Aufgaben zu konsolidieren und die Reisezeit zu minimieren.	Inaktiv	falsch	• com.glide.platform_ml • com.snc.work_management • com.snc.app_fsm_sched_model
Zeitplanoptimierung – Allgemein [com.snc_schedule_optimization.common]				
Zeitplanoptimierung – UI-Komponenten				

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc_schedule_optimization.ui]				
Schemazuordnung v3 [com.glide.erd]	Zeigt die Details von Tabellen und deren Beziehungen visuell an, sodass Administratoren verschiedene Teile des Datenbankschemas anzeigen und einfach darauf zugreifen können.	Aktiv	falsch	com.glide.diagrammer
Bereichsbezogenes Analytics-Framework [com.glide.scoped_analytics_framework]	Analytics Framework für bereichsbezogene Anwendungen.	Aktiv	falsch	
Umfangsdefinition der Applikation – Eingeschränkter Aufruferzugriff [com.glide.scope.access_restricted_caller]	Lassen Sie zu, dass bereichsbezogene Anwendungen den Zugriff auf öffentliche Tabellen und Skriptein einschränken.	Inaktiv	falsch	
Skriptausführungskontext [com.snc.sn_context]	Stellt einen virtuellen Abschlussmechanismus bereit.	Inaktiv	falsch	
Skriptstatistiken [com.glide.stats.script]	Skriptstatistiken	Aktiv	falsch	com.glide.stats.skript
Skriptvorlagen [com.glide.skript.vorlagen]	Stellt Vorlagen für einige Skriptfelder bereit.	Aktiv	falsch	
Skript-Allow-Listen-Manager [com.glide.skript.whitelist]	Bietet temporäre Unterstützung für den fortgesetzten direkten Aufruf von Java-Paketen, -Konstruktoren und -Methoden, die einer Allow-Liste hinzugefügt werden.	Aktiv	falsch	
Scripted REST APIs [com.glide.scripted_rest_services]	Stellt ein Framework für die Erstellung von Scripted REST APIs bereit.	Aktiv	falsch	• com.glide.rest • com.glide.scripted_rest_services.int • com.glide.scripted_rest_services.er
Geskriptete REST APIs: Fehlertypen [com.glide.scripted_rest_services.errors]	Eine interne Plugin-Komponente für geskriptete REST APIs.	Aktiv	falsch	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Geskriptete REST APIs – Intern [com.glide.scripted_rest_services.intern]	Eine interne Plugin-Komponente für geskriptete REST APIs.	Aktiv	falsch	
Scrum-Programm [com.snc.sdlc.scrum_program]	Planen und verfolgen Sie die Arbeit mehrerer Scrum-Teams, die an gemeinsamen Zielen arbeiten.	Inaktiv	wahr	• com.snc.program_common • com.snc.sdlc.agile.2.0
SCSS-Bootstrap-Design [com.glide.ui.scss.bootstrap]	Design-Assets für Bootstrap mit SCSS.	Aktiv	falsch	com.glide.ui.scss
SCSS-Inhaltsanbieter [com.glide.ui.scss]	SCSS-Inhaltsanbieter.	Aktiv	falsch	
SDL Translation Management System-Spoke für Lokalisierungs-Framework [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	Es integriert das Lokalisierungs-Framework in das SDL - Translation Management System. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin für das Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm.	Aktiv	falsch	com.glide.localization_framework
SDLC: SCRUM [com.snc.sdlc.scrum]	Fügt einen Releaseprozess hinzu, der für einen Scrum-Entwicklungsprozess spezifisch ist. Befindet sich auf der SDLC-Anwendung und fügt zusätzliche Agile-Begriffe wie Epics, Stories und Sprints hinzu.	Inaktiv	wahr	com.snc.sdlc
Suchvorschläge [com.glide.suche.vorschläge]	Macht Vorschläge, wenn Sie Text in ein Suchfeld eingeben.	Aktiv für neue Instanzen. Aktualisierte Instanzen übernehmen die vorherige Einstellung.		
Sicherheitscenter [com.sn.vault_security_center]				
Sicherheits-Dashboard	Aktiviert das Sicherheits-Dashboard.	Inaktiv	falsch	com.snc.guided_setup

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.sicherheit.dashboard]				
Analyse für Sicherheitsvorfälle [com.snc.security_incident.analytics]	Bietet eine Integration von Security Incident Response mit Performance Analytics für eine Trend-basierte Berichterstellung. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	• com.snc.pa • com.snc.treemap • com.snc.security_incident
Security Incident Response [com.snc.security_incident] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet Einblick in den Sicherheitsstatus einer Organisation mit vielen der gleichen Workflow- und Berichterstellungsfunktionen, für die ServiceNow bekannt ist. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	wahr	• com.snc.service_management.core • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.sir • com.snc.whtp • com.snc.threat
Security Incident Response-Abhängigkeiten [com.snc.si_dep] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Installiert alle abhängigen Plugins, die zur Unterstützung der Security Incident Response-Anwendung erforderlich sind.	Aktiv	falsch	• com.snc.security_support.core • com.snc.security_support.sir • com.snc.runbook_automation.runtir • com.snc.task_outage • com.snc.treemap • com.snc.whtp • com.glide.scope.access.restricted_ • com.sn_dependentclient
Security Incident Response Mobile [com.sn_sir_mobile]	Als Manager des Security Operations Center (SOC) oder als Benutzer mit der Rolle „Now Platform-Sicherheitsanalyst“ (sn_si.analyst)	Inaktiv		com.glide.sg.agent_native_client

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)	können Sie sich direkt über Ihr Android- oder iOS-Mobilgerät bei einer Now Platform-Instanz anmelden. Mit der App „Security Incident Response Mobile“ können Sie Ihre aktuellen und kritischsten SIR-Security Incidents und Reaktionsaufgaben anzeigen, bearbeiten und zuweisen. Benachrichtigungen informieren Sie, wenn Ihnen zugewiesene kritische Security Incidents eintreffen.			
Security Incident Response-UI [com.app_secops_ui] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet eine erweiterte Anwenderoberfläche für die Überwachung und Lösung von Bedrohungen für die Sicherheit von Organisationen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	wahr	com.snc.security_incident
Security Integration Framework [com.snc.sec.int.framework] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	
Sicherheits-Jump-Start (ACL-Regeln) [com.snc.system_security] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Fügt ACL-Regeln hinzu, um beim Sichern vieler Systemtabellen eine Starthilfe zu geben und es einer Organisation zu erleichtern, schneller in die Produktion zu wechseln.	Aktiv	falsch	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Security Operations „Have I Been Pwned?“ Integration [com.snc.secops.pwned] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet die Möglichkeit, Whois-Suchen für Domänennamen und URLs zu übermitteln, um Kontext für erkennbare URL-Elemente zu erhalten und Bedrohungen besser zu bestimmen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.threat • com.snc.security_incident
Integration der ArcSight-Protokollierung in Security Operations [com.snc.secops.arcsight_logger] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.security_incident
Security Operations Carbon Black Integration [com.snc.secops.karbonblack] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Integration mit dem CrowdStrike-Host für Security Operations [com.snc.secops.crowdstrike.host] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.security_incident
Integration von CrowdStrike Intelligence in Security Operations [com.snc.secops.crowdstrike.intel]	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow,	Inaktiv	falsch	• com.snc.threat • com.snc.threat.intelligence

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)	wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Elasticsearch-Integration für Security Operations [com.snc.secops.elasticsearch] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Durchsucht Ihre Elasticsearch-Protokolle und fügt Ihren Security Incidents relevante Sichtungsinformationen hinzu. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.security_incident
Security Operations – McAfee ESM-Integration [com.snc.secops.mcafee.esm] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.security_incident
Security Operations Microsoft Exchange-Integration [com.snc.secops.ms-exchange] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	wahr	com.snc.security_incident
Security Operations Palo Alto Networks – AutoFocus [com.snc.secops.paloalto.autofokus] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Security Incident Response mit dem Palo Alto Networks AutoFocus zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Security Operations Palo Alto Networks – Firewall [com.snc.secops.paloalto] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Security Operations Palo Alto Networks – WildFire [com.snc.secops.paloalto.wildfire] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Security Incident Response in die Anwendung Palo Alto Networks WildFire zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Security Operations Splunk ES Event Ingestion Integration [com.snc.secops.splunkes] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Dies ist die Splunk Enterprise Security Integration für Security Incident Response.			
Security Operations QRadar SIEM Integration [com.snc.secops.qradar.siem] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Security Incident Response in QRadar-SIEM-Daten zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.security_incident
Security Operations Splunk Integration [com.snc.secops.splunk]	Durchsucht Ihre Splunk-Protokolle und fügt Ihren Security Incidents relevante	Inaktiv	falsch	com.snc.security_incident

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im Store ServiceNow)	Sichtungsinformationen hinzu. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Security Operations-Spoke [com.snc.secops.spoke] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, Security Operations-Flows und -Aktionen zu verwenden. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.security_incident • com.glide.hub
Tanium-Integration für Security Operations [com.snc.secops.tanium] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Security Incident Response in Tanium-Daten zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Security Operations – WHOIS-Integration [com.snc.secops.whois] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.threat
Security Support Common [com.snc.security_support.common]	Stellt allgemeine Funktionen für die verschiedenen Sicherheitsanwendungen bereit, z. B. Security	Inaktiv	wahr	com.snc.security_support.core

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
(Verfügbar im ServiceNow Store)	Incident Response. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Security Support Orchestration [com.snc.secops.orchestration]	Bietet eine Integration von Security Operations mit Orchestration, um die Vereinfachung von Workflow-Aktivitäten in Security Incident Response, Threat Intelligence oder Vulnerability Response zu ermöglichen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	• com.snc.runbook_automation.runtir • com.snc.security_support_common
Selfservice Analytics Core [com.snc.self_service_analytics_core]	Stellt das Selfserviceanalytik-Framework zum Konfigurieren von Abwehrkontexten und Aktivitätsmustern bereit, um die Metriken zur Fallreduzierung (Abwehr) zu erfassen.	Aktiv	falsch	com.snc.activity_subscriptions
Self-Service Analytics for Customer Service [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Verfolgt Metriken zur Fallreduzierung (Abweisung) und Selfservice-KPIs mithilfe von Performance Analytics-Dashboards. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn	Aktiv	falsch	• com.sn_customerservice • com.snc.pa.self_service_analytics • com.snc.self_service_analytics_core

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
Selfservice-Analysen PA [com.snc.pa.self_service_analytics]	Ermöglicht Benutzern das Definieren und Nachverfolgen von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), um die Effektivität von Selfservicekanälen wie Wissen, Community, Virtual Agent und Servicekatalog zu messen. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Aktiv	falsch	com.snc.pa
Self Service-Password Reset [com.snc.password_reset]	Ermöglicht lokal authentifizierten Anwendern, ein temporäres Passwort anzufordern, wenn sie ihr aktuelles Passwort vergessen haben.	Aktiv	falsch	com.glideapp.password_reset
Selfserviceportal für Analytics [com.snc.pa.bi_service]	Selfserviceportal für Analytics: Ermöglicht Anwendern, Services im Zusammenhang mit dem Dashboardzugriff anzufordern.	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Umgang mit sensiblen Daten [com.glide.sensitive_data_handling]				
Stimmungsanalyse [com.snc.sentiment_analyse]	Dieses Plugin wird für die Stimmungsanalyse verwendet	Inaktiv	falsch	com.snc.core.automation.connection_credent
Serverseitiger JavaScript Debugger [com.glide.debugger]	Ermöglicht Anwendungsentwicklern und -administratoren das effiziente Debuggen von Skripts für die von ihnen entwickelten	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.schriftart_symbole

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	und unterstützten Anwendungen.			
Servicekatalog – ATF-Tests [com.glideapp.servicecatalog.atf.test]	Stellt ATF-Tests für Servicekataloge bereit	Aktiv	wahr	
Servicekatalog – Kanalquellen-Analytics [com.glideapp.servicecatalog.analytics]	Aktiviert die Analyse der Kanalquelle für Katalogelemente.	Aktiv	falsch	com.glideapp.servicecatalog
Servicekatalog – Domain Separation [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation]	Ermöglicht Service Providern, Katalogelemente für verschiedene Domänen zu trennen			
Service Catalog - Workspace [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Service Catalog - Workspace	falsch		
Servicekatalog-Generator [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder]	Katalog-Generator für die einfache Erstellung und Verwaltung von Katalogelementen. Die Installation dieses Plugins ermöglicht das Erstellen und Bearbeiten von Katalogelementen als Entwurf, und jede Änderung muss veröffentlicht werden.	Aktiv	wahr	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.compo • com.glideapp.servicecatalog.wizard • com.glideapp.servicecatalog.catalog • com.glideapp.servicecatalog.catalog
Servicekatalog-Generator-Experience [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder_experience]	Dieses Plugin ist für die Katalog-Generator-Experience in UXF vorgesehen.		falsch	• com.sn_canvas_blank • com.sn_canvas_Chrome
Interne Komponenten von Servicekatalog-Generator [com.glideapp.servicecatalog.builder.internal_components]	Interne Komponenten, aus denen der Katalog-Generator besteht. Installieren Sie dieses Plugin, um die Katalog-Generator-Experience zu bearbeiten.		falsch	
Servicekatalog-CMS-Erweiterung [com.glideapp.servicecatalog.cms]	Bietet die Möglichkeit, die Katalog-Experience in CMS zu definieren.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glide.cms
Zusammengesetzter Datensatzersteller des Servicekatalogs	Der zusammengesetzte Datensatzersteller ermöglicht das Erstellen		falsch	com.glideapp.servicecatalog.platform

Automatisierte Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glideapp.servicecatalog.composite_record_producer]	und Bearbeiten von Datensätzen in mehreren zugehörigen Tabellen, ohne dass Skripts erforderlich sind.			
Servicekatalog-Kernanwendungen [com.glideapp.servicecatalog]	Ermöglicht Kunden, vordefinierte, gebündelte Waren und Services bei ihrer IT-Organisation oder anderen Abteilungen zu bestellen.	Aktiv	wahr	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.execut • com.glideapp.servicecatalog.curren
Interne Macroponent-Komponenten des Servicekatalogs [com.glideapp.servicecatalog.macroponent.internal_components]				
Servicekatalog-Manager [com.snc.sc_catalog_manager]	Stellt ein Dienstprogramm zum Verwalten von Kategorien, Katalogelementen und Knowledge Base-Links für Servicekataloge bereit.	Inaktiv	falsch	
Mobiler Mitarbeiter von Servicekatalog [com.glideapp.servicecatalog.mobile-employee]	Dieses Plugin enthält die Konfiguration, die Datensätze, und Katalogwebansichten, die in der nativen Anwendung Mobile Employee Experience verwendet werden. **Hinweis:** Aktivieren Sie dieses Plugin nicht direkt. Durch die Aktivierung von com.glide.mobile-employee wird dieses Plugin für Sie aktiviert.	Inaktiv		
Servicekatalog – Meine Anforderung für Mobile [com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	Dieses Plugin enthält die Konfigurationsdatensätze, die in der nativen Mobile-Anwendung „My Request“ verwendet werden. Aktivieren Sie dieses Plugin nicht direkt. Durch die Aktivierung	Inaktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	von com.glide.mobile-employee wird dieses Plugin für Sie aktiviert.			
Servicekatalog-REST API [com.glideapp.servicecatalog.rest.api]	Servicekatalog-REST API.	Aktiv	falsch	com.glideapp.servicecatalog.scoped.api
Bereichsbezogene Servicekatalog-API [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	Bereichsbezogene API für Servicekatalog zur Unterstützung der Anwendungserstellung auf der Servicekatalog-Plattform.	Aktiv	wahr	com.glideapp.servicecatalog
Servicekatalog-Vorlage [com.glideapp.servicecatalog.catalog_template]	Framework zum Erstellen und Verwalten von Katalogvorlagen.		falsch	com.glideapp.servicecatalog.platform
Servicekatalog-Assistent [com.glideapp.servicecatalog.wizard]	Durch die Aktivierung dieses Plugins wird das Datenmodell für Assistenten erstellt.		falsch	com.glideapp.servicecatalog.platform
Service Creator [com.glide.service_creator]	Ermöglicht einer Abteilung, anwenderdefinierte Services über den Servicekatalog anzubieten, z. B. die Erstattung von Schulungskosten für Fortbildungen.	Aktiv	wahr	• com.glide.ui.ng.cc • com.glideapp.servicecatalog.item_d
Service-Gutschriften [com.sn_service_credits]	Service-Gutschriften des Lieferanten.		falsch	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.va_comm • com.snc.task_outage
Service Delivery Common [com.sn_spend_sdc] (Ab Release Utahwird Service Delivery Common in Common Service Delivery umbenannt.) (Verfügbar im Store ServiceNow)	Enthält Tabellen für Serviceaufgaben und Serviceanforderungen sowie andere Infrastrukturen, die die Grundlage für Finanz- und Lieferketten-Workflows-Produkte bilden.	Inaktiv	falsch	• com.glide.pad.core • com.glide.pad.license • com.playbook_experience

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Erfüllungsprozess-Schritte [com.glideapp.servicecatalog.service.fulfillment_steps]	Fügt Unterstützung für Service-Erfüllung mit datengesteuerten Workflows hinzu.	Aktiv	falsch	• com.glideapp.servicecatalog.platfor • com.glideapp.servicecatalog.catalog
Service Graph Connector für Microsoft Defender for IoT (Azure) [com.sn_msftd4iotazsgc] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Integriert Microsoft Defender for IoT (Azure) in die Anwendung ServiceNow Operational Technology Manager, um Geräte und Sensor-Appliances zu importieren.	Aktiv	falsch	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_uti • com.glide.hub.action_type.datastrea • com.snc.itom.discovery.license • com.snc.itom.license
Service Graph Connector-Integration für Claroty CTD [com.sn_clarotyctdsgc] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Integriert Claroty CTD in die Anwendung ServiceNow Operational Technology Manager, um Sites, erkannte Geräte nach Site, Verbindung (oder Baselines) und installierte Programme zu importieren.	Aktiv	falsch	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_util • com.glide.hub.action_type.datastrea • com.snc.itom.discovery.license • com.snc.itom.license
Service Graph Connector für operative Technologie [com.sn_otsm_sgc] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Ihnen das Importieren Ihrer vorhandenen Operational Technology -Daten aus einer ausgefüllten Microsoft Excel-Tabelle. Sie verwenden ihn im IntegrationHub Extrahieren der Transformationslast (ETL), um diese Daten in den Configuration Management Database (CMDB)hochzuladen.	Aktiv	falsch	• com.sn_cmdb_ci_class • com.snc.cmdb.integration_util • com.sn_ot_core
Serviceintegration und Servicemanagement [com.snc.siam_core]	Das SIAM Core-Plugin bietet Unterstützung für den globalen Bereichszugriff, der von Anwendungen wie VMW und Service-Onboarding benötigt wird.	Inaktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Service-Level-Management [com.snc.sla]	Stellt die zentrale SLA-Funktionalität bereit. SLA-Definitionen bieten Bedingungen zum Starten, Anhalten, Stoppen, Abbrechen und Zurücksetzen von Aufgaben-SLAs für jeden Aufgabentyp. Darüber hinaus können Sie einen Zeitplan für die Definition angeben, um die Arbeitszeiten zu definieren, sowie einen Workflow, der für jedes Aufgaben-SLA, ausgeführt wird und normalerweise zum Generieren von Benachrichtigungen verwendet wird.	Aktiv	wahr	• com.glideapp.workflow • com.glide.zeitpläne • com.glide.relative_duration
Service-Level-Management – Vertragsmanagement-Integration [com.snc.sla.contract2]	Erweitert die vorhandene SLA-Funktionalität durch die Verwendung eines Vertrags als primäres Dokument, das alle entsprechenden Daten enthält, die zur Steuerung der SLA-Verarbeitung Ihrer Aufgabe erforderlich sind. Das Feld „attach_sla“ wird hinzugefügt.			
Service-Level-Management-Dashboard [com.snc.sla.übersicht]	Dieses Plugin stellt das Dashboard „Meine SLAs“ für Service-Level-Management bereit	Aktiv	falsch	• com.glideapp.canvas • com.snc.sla
Service-Level-Management – Geführte Tour [com.snc.sla.guided_tour]	Bietet eine geführte Tour durch die SLA-Funktionalität.	Aktiv	falsch	
Service-Level-Management-PA-Dashboard	Dieses Plugin stellt das Dashboard „SLA-Übersicht (Premium)“	Aktiv	falsch	• com.glideapp.canvas • com.snc.pa

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.pa.sla.übersicht]	bereit. Die Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen erfordert möglicherweise eine separate Performance Analytics-Lizenz. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			• com.snc.sla • com.snc.sla.breakdowns
Service Operations-Arbeitsbereich – Service-Dashboard [com.sn_itom_service_dashboard] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Überwacht die Integrität von Services in einem Dashboard.		falsch	ITOM-Anwendungen für den Service Operations-Arbeitsbereich
Service Management Geolocation [com.snc.service_management.geolocation]	Bietet Servicemanagement-Funktionen für die Positionsbestimmung.	Inaktiv	wahr	com.snc.geolocation
Service Management Geolocation Mobile [com.snc.service_management_m]	Fügt der neuen mobilen Anwenderoberfläche für Service Management Positionsbestimmung ein Menü hinzu.	Inaktiv	falsch	• com.glide.ui.m • com.snc.service_management.geolo
Service Management Virtual Agent Core [com.glideapp.sm_va_core]	Stellt Kernfunktionen für Service Management Virtual Agent bereit	Aktiv	falsch	
Themenblöcke für Virtual Agent in Servicemanagement [com.glideapp.cs.sm_topic_blocks]	Dieses Plugin enthält vorgefertigte, wiederverwendbare Konversationsthemenblöcke für allgemeine Aktionen wie das Bestellen aus dem Katalog und das Durchsuchen der Knowledge Base.	Inaktiv	falsch	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.contextual_search • com.glideapp.servicecatalog.platfor
Service Mapping Plus sn_sm_scoped_app (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet die durch maschinelles Lernen erweiterte Service-Mapping-Funktionalität.	Inaktiv	falsch	com.snc.service-mapping
Servicemodellierung [com.snc.cmdb.service.modellierung]	Core-Infrastruktur für Servicemodellierung, die in Service Mapping und	Inaktiv	falsch	• com.glide.vars • com.snc.cmdb.enterprise

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	-bereitstellung verwendet wird.			
Service Portal Analytics [com.glide.serviceportal.analytik]	User Experience Analytics for Service Portal bietet Dashboard-Ansichten für die Überwachung der Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) von Webanwendungen, die im Serviceportal erstellt wurden. Sie können diese Einblicke verwenden, um Ihr Portal zu optimieren.	Aktiv	falsch	com.glide.appsee
Demodaten für Service-Portfoliomanagement – Grundlagen [com.snc.service_portfolio.demo_data]	Fügt Demodaten für Service-Portfoliomanagement-Grundlagen und SLA-Zusagen hinzu. Wenn Sie das Plugin „SPM SLA Commitments“ vor New York installiert haben, wird die neuere Version aktiviert.	Aktiv	wahr	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm
Serviceanfragekriterien [com.sn_req_criteria]				
ServiceNow-Add-Ins für Microsoft Office [com.sn_outlook_addin]	Ermöglicht Anwendern die Interaktion mit ServiceNow aus Microsoft Office	Inaktiv	falsch	• com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.vtb • com.glideapp.servicecatalog • com.glide.service-poortal
ServiceNow-Anwendungs-Repository [com.snc.apprepo]				
ServiceNow Antivirus-Programm [com.glide.snap]	ServiceNow Antivirus-Programm	Aktiv	falsch	
ServiceNow Certificate Inventory and Management [com.sn_disco_certmgmt]	Verfolgen Sie Zertifikate automatisch, machen Sie auf bevorstehende Ablaufdaten aufmerksam, und steuern Sie den			

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Workflow zu deren Erneuerung.			
ServiceNow Cloud Encryption [com.glide.platform.cloud_encryption]				
ServiceNow Document Viewer [com.snc.documentviewer]	Der Dokument-Viewer ist eine Plattformfunktion, mit der Anwender Dokumente der Enterprise-Klasse online im Plattformanhang anzeigen können, anstatt sie auf das lokale Gerät herunterzuladen und die Dokumente dann mit einem lokal installierten Viewer zu öffnen.	Aktiv	falsch	com.snc.apppdfgenerator
ServiceNow Flow Designer – Dynamische Eingaben [com.glide.hub.dynamic_inputs]	Ermöglichen Sie Flow Designern, eine Aktion mit Eingabewerten zu konfigurieren, die dynamisch erstellt wurden. Wenn Sie während des Flow-Designs einem Flow eine Aktion mit dynamischen Eingaben hinzufügen, ruft eine Datensammlungsaktion auf, um Daten zu sammeln, und zeigt dynamisch Auswahlmöglichkeiten basierend auf den zurückgegebenen Daten an. Verwenden Sie dynamische Eingaben, um Auswahlmöglichkeiten dynamisch zu suchen und anzuzeigen, anstatt hartcodierte Optionen zu verwenden. Sie können beispielsweise eine dynamische Eingabe verwenden, um Auswahlmöglichkeiten für eine Spoke-Integration zu generieren.	Inaktiv	falsch	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
ServiceNow Flow Designer – Dynamische Ausgaben [com.glide.hub.dynamic_outputs]	Ermöglichen Sie Flow Designern, eine Aktion mit dynamisch erstellten Ausgabewerten zu konfigurieren. Wenn Sie während des Flow-Designs einem Flow eine Aktion mit dynamischen Ausgaben hinzufügen, wird eine Datensammlungsaktion aufgerufen, um ein komplexes Objekt zu erstellen. Verwenden Sie dynamische Ausgaben, um ein komplexes Objekt mit einer dynamischen Struktur zu erstellen, anstatt ein hartcodiertes Objekt mit einer statischen Struktur zu erstellen. Sie können beispielsweise eine dynamische Ausgabe verwenden, um ein komplexes Objekt für eine Spoke-Integration zu generieren.	Inaktiv	falsch	
ServiceNow Flow Designer – Introspektion [com.glide.hub.flow_designer_introspektion]	Aktiviert die Verwendung dynamischer Eingaben und dynamischer Ausgaben für Aktionen, Subflows und Flows in Flow Designer.	Inaktiv	falsch	• com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.dynamic_outputs
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – MFT [com.glide.hub.action_step.mft]	Bietet Funktionen zum Kopieren von Verzeichnissen mit dem SFTP-Schritt.			
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsvorlage – Daten-Streaming [com.glide.hub.action_type.datastream]	Aktiviert Datenstromaktionen in Flow Designer, sodass Sie REST- oder SOAP-Anforderungen von Flow Designer an APIs senden können, die einen Stream von Antwortdaten zurückgeben, der größer als 10 MB ist. Parsen Sie Streamdaten in eine Reihe komplexer Objektausgaben, und	Inaktiv	falsch	com.glide.hub.action_step.template

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	verwenden Sie die Datenpillen in anderen Aktionen in einem Flow.			
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – RTE [com.glide.hub.action_step.rte]	Aktionsschritt – RTE.		falsch	com.glide.hub.action_step.template
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – SFTP [com.glide.hub.action_step.sftp]	Stellt einen SSH-Dateiübertragungsprotokoll-Schritt zum Erstellen einer wiederverwendbaren Aktion bereit, die auf Dateien zugreifen und diese übertragen oder verwalten kann.	Inaktiv	falsch	com.glide.hub.action_step.template
Installationsprogramm für das ServiceNow IntegrationHub Enterprise-Paket [com.glide.hub.integrations.enterprise]	Installiert das IntegrationHub Enterprise Pack zur Automatisierung von Human Resources, Customer Relationship Management, Enterprise Resource Planning und mehr. Enthält das IntegrationHub Professional-Paket, die Microsoft SCCM-Spoke und Datenstromaktionen.		falsch	• com.glide.hub.integrations.professi • com.sn.sccm.spoke
Installationsprogramm für das ServiceNow IntegrationHub Professional-Paket [com.glide.hub.integrations.professional]	Installiert Plugins des IntegrationHub Professional Pack, um den IT-Betrieb zu automatisieren. Enthält das IntegrationHub Standardpaket, die Microsoft AD-Spoke, die Microsoft Azure AD-Spoke sowie SSH- und PowerShell-Schritte.		falsch	• com.glide.hub.integrations.standard • com.glide.hub.action_step.powersh • com.sn.ad.spoke • com.sn.azure_ad.spoke • com.glide.hub.action_step.ssh
Installationsprogramm für das Standardpaket von ServiceNow IntegrationHub [com.glide.hub.integrations.standard]	Installiert IntegrationHub-Standardpaket-Plugins, um Entwicklervorgänge zu automatisieren. Enthält das IntegrationHub-Starterpaket sowie JDBC- und XML-Parserschritte.			
Installationsprogramm für das ServiceNow IntegrationHub Starter Pack	Installiert IntegrationHub-Starterpack-Plugins, um eigene Integrationen zu erstellen. Enthält			

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.hub.integrations.starter]	HipChat-Spoke, Microsoft Teams-Spoke, Slack-Spoke, Slack-Webhooks-Spoke, eBonding-Spoke, Legacy-IntegrationHub-Nutzungsdashboard sowie REST- und SOAP-Schritte.			
ServiceNow ITOM-Lizenzierung [com.sn_itom_licensing]				
Spoke des ServiceNow-Spracherkennungsservice [com.glide.language_detection_spoke]	Mithilfe des ServiceNow-Spracherkennungsservice können Sie die Sprache des angegebenen Texts erkennen.	Aktiv	falsch	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration.runtime
ServiceNow Mobile-Anforderung – Mein Anforderungsfilter [com.glideapp.servicecatalog.mobile.request-filter]	Dieses Plugin enthält die Konfiguration und Datensätze, die in der App Now Mobile verwendet werden. Aktivieren Sie dieses Plugin nicht direkt. Durch die Aktivierung von com.glide.mobile-employee wird dieses Plugin für Sie aktiviert.	Inaktiv	falsch	
ServiceNow Studio [sn_sns]	ServiceNow Studio bietet eine einheitliche Experience für alle ServiceNow -Entwicklungsaktivitäten.	Aktiv	falsch	• sn_udc • sn_studio_commons • sn_app_obj_wizards • sn_deploy_pipeline
ServiceNow Subscription Management [com.snc.usage_admin.snc]	ServiceNow Subscription Management	Aktiv	falsch	com.snc.usage_admin.base
Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen (nur Wartungsmodus) [com.spm_owner_workspace]	Bietet eine Premium-Experience für Service-Portfoliomanagement. Portfoliomanager und Serviceverantwortliche greifen auf eine integrierte und grafisch intuitive Benutzeroberfläche zu, um Portfolios und	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa.premium • com.snc.spm • com.snc.spm.spend • com.snc.service_workspace

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Services zu verwalten und zu überwachen.			
Mitarbeiterchat für Serviceportale [com.glide.service-portal.agent-chat]	Dieses Plugin bringt den Mitarbeiterchat in das Serviceportal.	Inaktiv	falsch	• com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Serviceportal – Core [com.glide.service-portal]	Das Serviceportal ist ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine für Mobilgeräte optimierte Selfservice-Experience für Anwender erstellen können.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.web_db_types • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.pektrum • com.glide.ui.m • com.glide.connect • com.glide.ui.scss • com.glide.ui.scss.bootstrap • com.glide.serviceportal.designer • com.glide.automated_testing_impl.s
Serviceportal - Knowledge Base [com.glide.service-portal.knowledge-base]	Knowledge Base für SP	Aktiv	falsch	
Serviceportal-La-Jolla-Markenaktualisierung [com.glide.service-portal.themen.la-jolla]	Aktualisiert Ihre Portale „/sp“ und „/sp_config“ mit dem ServiceNow La Jolla-Branding. Logo, Favicon, Hintergrundbild der Anmeldeseite, Hero-Banner, Design und Widget-Instanzoptionen werden aktualisiert, wenn der Portaldatensatz nicht geändert wurde. Wenn der Portaldatensatz geändert wird, werden keine Änderungen vorgenommen, und ein Administrator kann Änderungen manuell anwenden, indem er die La-Jolla-Bilder aus der Tabelle „db_image“ herunterlädt und die Designeinstellung	Aktiv	falsch	com.glide.serviceportal

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	des Portaldatensatzes anwendet und aktualisiert.			
Serviceportal – Servicekatalog [com.glide.serviceportal.servicekatalog]	Aktiviert Servicekatalog-Widgets für das Serviceportal.	Aktiv	falsch	Nein
Serviceportal – Servicekatalog v2 [com.glideapp.servicecatalog.portal]	Aktiviert Servicekatalog-Widgets für das Serviceportal.	Aktiv	falsch	Nein
Serviceorganisation [com.snc.service_organization]	Stellt das Basis-Framework zur Unterstützung aller internen oder externen Entitäten bereit, die an der Kundenservice-Wertschöpfungskette beteiligt sind. Z. B Branchen, Stores, Franchises, Institution	Aktiv	falsch	
Serviceportal: Servicestatus [com.glide.serviceportal.servicestatus]	Der Servicestatus bietet Informationen zu aktuellen, geplanten und vergangenen Ausfällen für Business-Services, sodass sie sich nicht an Ihren Service Desk wenden müssen. Das zufällige Laden der Demodaten generiert 90 Tage Ausfälle für 19 Demodaten-Business-Services.	Aktiv	wahr	com.glide.serviceportal
Serviceportalankündigungen [com.glide.serviceportal.ankündigungen]	Ermöglicht Administratoren das Senden von Ankündigungen an Serviceportal -Benutzer.	Aktiv	wahr	
Konfigurationsseiten für das Serviceportal [com.glide.service-portal.config]	Konfigurationsseiten für das Serviceportal	Aktiv	falsch	com.glide.serviceportal
Serviceportal-Designer [com.glide.serviceportal.designer]	Drag-and-Drop im Designer des WYSIWY-Portals	Aktiv	falsch	com.glide.serviceportal

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Serviceportal für Enterprise Service Management [com.glide.serviceportal.esm]	Bietet ein Standardserviceportal mit einfacher Konfiguration und Designer. Zu den Endanwenderressourcen gehören Knowledge Base, Servicekatalog und Servicestatus.	Aktiv	wahr	• com.glide.serviceportal • com.glide.serviceportal.servicestatu • com.glide.serviceportal.sqanda
Serviceportal-La-Jolla-Markenaktualisierung [com.glide.service-portal.themen.la-jolla]	Dieses Plugin aktualisiert Ihre Portale „/sp“ und „/sp_config“ mit dem ServiceNow La Jolla-Branding. Wenn der Portaldatensatz nicht geändert wurde, werden das Logo, das Favicon, das Hintergrundbild der Anmeldeseite, das Hero-Banner, das Design und die Optionen der Widget-Instanz aktualisiert.			
Serviceportal-Umfragen [com.glide.serviceportal.umfrage]	Serviceportal für Umfragen und Bewertungen	Aktiv	falsch	
Unterstützung der Anwenderkriterien des Serviceportals [com.glide.service-portal.user-criteria]	Aktiviert die Unterstützung von Serviceportal-Anwenderkriterien. Durch die Installation dieses Plugins werden neue Anwenderkriteriendatensätze für alle Ihre Widgets und Seiten erstellt, für die bereits rollenbasierte Berechtigungen gelten.	Inaktiv	falsch	• com.glide.serviceportal • com.glideapp.user_criteria
Service Portfolio Management Foundation [com.snc.service_portfolio]	Ermöglicht einer Organisation, die von ihr bereitgestellten Geschäftsdienstleistungen in einem standardisierten, strukturierten Format zu dokumentieren. Leistung im Vergleich zu Verfügbarkeitszusagen wird berechnet und kann auf einer Homepage angezeigt werden.	Inaktiv	wahr	• com.snc.service_portfolio_core • com.glideapp.servicecatalog • com.glideapp.summary_report_engi
Service-Portfoliomanagement Core	Dieses Plugin enthält Kernfunktionen für Service-	Inaktiv	falsch	com.snc.cmdb

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.service_portfolio_core]	Portfoliomanagement, die standardmäßig standardmäßig verfügbar sind.			
Service Portfolio Management Premium [com.snc.spm]	Sammelt Metriken für Serviceangebote und ermöglicht Rollup-Berechnungen für übergeordnete Services und Taxonomieknoten für Leistungspunktzahlen und andere Metriken, die über das Plugin „Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen“ angezeigt werden.	Inaktiv	falsch	• com.snc.pa.premium • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_comm • com.snc.task_outage
Geschätzte Ausgaben für Service-Portfoliomanagement [com.snc.spm.spend]	Sammelt Serviceangebotskosten und ermöglicht die Auswahl zwischen lokalem Modell und Financial Management-Modell.	Inaktiv	falsch	com.snc.spm
SLA-Zusagen für Service-Portfoliomanagement [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Ermöglicht die Definition von Zusagen durch ein SLA, sodass Mitarbeiter nachverfolgen können, wie effizient der Service Desk die Zusagen für ein Serviceangebot erfüllt.	Aktiv	wahr	• com.snc.service_portfolio • com.snc.sla
Servicearbeitsbereich [com.snc.service_workspace]	Servicearbeitsbereich.	Inaktiv	falsch	com.workspace_core
SessionDebug [com.glide.sessiondebug]	Stellt SessionDebug-Anweisungen und -Filter bereit.	Aktiv	falsch	
Schichtplanung (nur Wartungsmodus) [com.sn_shift_planning]	Plugin für die Schichtplanung Planen Sie Teamzeitpläne, Schichten und Workflows für die Verwaltung von Abwesenheitszeiten und Schichttauschanforderungen.	Aktiv	falsch	
Shift Planning [com.sn_shift_planning_host]				
Shodan Exploit Integration	Bietet die Möglichkeit, die Anwendung ServiceNow Vulnerability		falsch	sn_vul

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[sn_vul_shodan] (Verfügbar im ServiceNow Store)	Response in das Shodan-Produkt zu integrieren. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
ShoppingHub [com.snc.sn_shop] (Ab Release Tokyowird ShoppingHub in Procurement Common Architecture umbenannt.) (Ab Release Utahwird Procurement Common Architecture in Source-to-Pay Common Architecture umbenannt.) (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet eine Architektur zum Speichern von Bestellungen, Anforderungen, Beschaffungsanforderungen und anderen Objekten, die häufig in Source-to-Pay-Geschäftsprozessen verwendet werden.	Inaktiv	wahr	• com.sn_fin • com.sn_spend_sdc
Shopping-Hub [com.snc.sn_spend_uib] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet eine optimierte, E-Commerce-ähnliche Experience für Mitarbeiter, um Selfservice-Anforderungen zu bearbeiten und Produkte und Services über die Beschaffungsorganisation zu beziehen oder zu kaufen. Dies ist eine Add-on-Experience für das Mitarbeiter-Center.	Inaktiv	falsch	• com.sn_pr • com.sn_cmn_uib_comp
ShoppingHub Mobile [com.sn_shop_mobile] (Ab Release Utahwird ShoppingHub Mobile	Aktiviert Shopping-Hub und andere Mitarbeiter-Experiences für die Beschaffung innerhalb der Anwendung Now Mobile.	Inaktiv	falsch	• com.glide.sg • com.snc.sn_pr • com.glide.sg.agent_native_client

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
in Shopping Hub Mobile umbenannt.) (Verfügbar im Store ServiceNow)				
Sidebar-Server [com.glide.cs.collab] (Neu in Tokyo)	Ein Server für die Sidebar-Funktion.	aktiv	falsch	• com.glide.cs • com.glide.cs.anwenderdefiniert.ada • com.glide.quickactions
Signaturfeld [com.snc.signaturepad]	Stellt ein Tool bereit, um eine digitale Signatur in einem PDF-Dokument zuzulassen. Dies wird von der Anwendung Human Resources für verschiedene Dokumente verwendet. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.glide.db_images
Sitemap-Generator sn_ux_seo_sitemap] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Hilft Ihnen, XML-Sitemaps zu definieren und automatisch zu generieren, um die Suchmaschinenoptimierung Ihrer öffentlichen Portalseiten zu verbessern.	Inaktiv	falsch	• com.glide.scope.access.restricted_ • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.script
Bestimmung der Kompetenzen [com.snc.skill_determination]	Ermittelt automatisch Kompetenzen für Arbeitselemente und weist sie zu.	Aktiv	falsch	com.snc.skills_management
Kompetenzmanagement [com.snc.skills_management]	Mit der Anwendung Kompetenzmanagement können Sie Kompetenzdaten von Servicemitarbeitern und Mitarbeitern an	Inaktiv	wahr	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	einem zentralen Ort organisieren. Sie können diese Daten verwenden, um Aufgaben basierend auf Kompetenzen zuzuweisen, Kompetenzlücken zu analysieren, um Coaching- und Schulungsanforderungen zu identifizieren, Ihr Personal zu optimieren, Karrierepläne zu erstellen und kompetenzbasierte Neueinstellungen vorzunehmen.			
Kompetenzemfpehlung [com.snc.sre] (nur Wartungsmodus)	Kompetenzempfehlung: ML-Vorhersagemodell und -Workflow zum Empfehlen und Zuweisen von Kompetenzen an Service Desk-Mitarbeiter	Aktiv	falsch	• com.snc.skills_management • com.glide.platform_ml
Kompetenzbibliotheksdaten für das Kompetenzmanagement [com.snc.skills_management.seed_data]	Stellt eine Bibliothek mit Kompetenzkategorien und Kompetenzen bereit, die Sie für ein schnelles Onboarding verwenden können.	Aktiv	wahr	com.snc.skills_management
SLA-Aufgliederungen [com.snc.sla.Aufgliederungen]	Bietet die Möglichkeit, Aufgliederungsdaten für jeden Aufgaben-SLA-Datensatz zu generieren. Sie können beispielsweise Aufgliederungsdaten auf Grundlage der Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** generieren.	Aktiv	falsch	com.snc.sla

Automatische Übersetzung

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

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

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
sn-custom-tinymce-scoped-app [com.sn-custom-tinymce-scoped-app]	Bereichsbezogene App, die einen anwenderdefinierten TinyMCE-Build bereitstellt	Inaktiv	falsch	
sn-openframe-uxb [com.devsnc_sn_openframe_uxb]	OpenFrame-Komponente	Aktiv	falsch	• com.glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_key_bind • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_now_legacy_icon • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_effect_amb • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_effect_update_s • com.servicenow_ui_renderer_snabb • com.sn_seismic_post_message • com.sn_uxpage_presource • com.sn_translate • com.devsnc_library_enhanced_test • com.devsnc_library_uxf • com.servicenow_behavior_rtl
SNC-Code-Editor [com.glide.snc_code_editor]		Aktiv	falsch	
sn-process-automation-designer [com.sn_process_automation_designer]	Dieses Plugin ist die Prozessautomatisierungs-Designer-Anwendung.	Aktiv	falsch	• com.glide.uxbuilder • com.devsnc_sn_glide_form_controls • com.devsnc_sn_record_input • com.servicenow_now_alert • com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_card • com.servicenow_now_dropdown • com.servicenow_now_heading • com.servicenow_now_icon • com.servicenow_now_label_value • com.servicenow_now_modal

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• com.servicenow_now_record_list_co • com.servicenow_now_text_link • com.servicenow_now_funk_schaltflä • com.servicenow_now_visual_board • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_effect_graphql • com.servicenow_ui_effect_helpers • com.servicenow_ui_effect_http • com.servicenow_ui_enzname_adapt • com.servicenow_ui_renderer_snabb • com.sn_component_error_handler • com.sn_pd_picker • com.sn_uxpage_presource
sn-ui-builder [com.sn_ui_builder]	UI Builder ist ein einfach zu verwendender Builder zum Erstellen von UIs in ServiceNow.	Aktiv	falsch	• com.glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_fokus • @servicenow/now-alert • @servicenow/now-modal • @servicenow/now-text-link • sn-devx-components • com.sn_http_request • com.sn_translate • sn-ui-builder-components • sn-uxf-builder-mimpleware
Software Asset Management Normalisierung durch maschinelles Lernen [com.sn_sam_ml_normalization]	Bietet Kernfunktionen zum Normalisieren nicht erkannter Software durch maschinelles Lernen. Erfordert Software Asset Management Professional.		falsch	• com.snc.samp • com.glide.platform_ml

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Software-Asset-Arbeitsbereich [com.sn_sam_workspace]	Aktiviert die SAM-Funktionen (Software Asset Management) im Arbeitsbereich.		falsch	• com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.sn_itam_card • com.snc.sams
Softwareentwicklungs-Lebenszyklus (SDLC) [com.snc.sdlc]	Erweitert das Release Management v2-Plugin durch Hinzufügen einiger neuer Strukturen, um den Lebenszyklus der Software-Entwicklung zu berücksichtigen. Dieses Plugin ist für die meisten nicht agilen Entwicklungsmethoden geeignet, einschließlich der gängigen Wasserfallmethode für die Entwicklung.	Inaktiv	wahr	com.snc.release_management_v2
Source-to-Pay-Arbeitsbereich [com.sn_spend_workspace] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet Beschaffungsspezialisten eine einheitliche Umgebung für die Bearbeitung von Einkaufsanforderungen, Beschaffungsanforderungen, Verhandlungen, Beschaffungsanforderungen und mehr.	Inaktiv	falsch	com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec
Spezielle Bearbeitungsnotizen [com.sn_shn]	Spezielle Bearbeitungsnotizen	Inaktiv	falsch	
Spezielle Bearbeitungsnotizen - Demodaten [com.snc.shn_demo]	Demodaten der Anwendung „Spezielle Bearbeitungsnotizen“.	Inaktiv	falsch	• com.sn_shn • com.snc.customerservice.demo
Status-Flows [com.snc.state_flows]	Ermöglicht erfahrenen Benutzern das Anpassen des Status-Flows jeder Aufgabentabelle, die Status verwendet.	Inaktiv	falsch	
Statusübergangsmodelle [com.snc.itsm.state_transition_model]	Statusübergangsmodelle ermöglichen eine flexible Konfiguration von Status- und Übergangsmodellen.	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Statusübergangsmodelle – Grundlagendaten [com.snc.itsm.state_transition_model.foundation]	Grundlagendaten für Statusübergangsmodelle, einschließlich Statusübergangsbedingungen.	Aktiv	falsch	com.snc.itsm.state_transition_model
Statistiktools [com.glide.db.query_stats]	Zeichnet Statistiken für Systemaktivitäten auf, die sich auf die Leistung auswirken. Abfrage-, Skript- und Transaktionsstatistiken, Tools zur Optimierung der Datenbankleistung.	Aktiv	falsch	com.glide.monitor.und_robin_datenbank
Strategische Planung sn_apw_advanced	Hilft bei der Priorisierung aller Arbeiten, der Ausrichtung von Zielen, der visuellen Roadmap und der Nachverfolgung des Fortschritts bei Verwendung von Agile-, Wasserfall- oder Hybridansätzen.			
Tracking strategischer Ausgaben für PPM sn_ppm_sst (Verfügbar im ServiceNow Store)	Bewerten Sie den strategischen Wert Ihrer Projekte und Anforderungen.	Aktiv	wahr	com.snc.financial_planning_pmo
Studio [com.glide.dev-studio]	Ermöglicht Entwicklern das Hinzufügen und Aktualisieren von Anwendungsdateien.	Aktiv	falsch	• com.glide.codesuche • com.sn_appcreator
Subscription Administration Base (Abonnementverwaltungsbasis) [com.snc.usage_admin.base]	Subscription Administration Base (Abonnementverwaltungsbasis).	Aktiv	falsch	com.glide.subscription_framework
Abonnementbasierte Benachrichtigungen [com.glide.notification]	Ermöglicht Benutzern das Abonnieren von Benachrichtigungen zu einer Aufgabe oder einem CI, ohne auf der Beobachtungsliste oder einer der zugewiesenen Benutzer zu sein.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui_policy • com.glide.email_notification_preview
Abonnementbasierte Benachrichtigungen 2.0 [com.glide.notification.subscription]	Das Abonnementmodell für Benachrichtigungen wurde verbessert und vereinfacht.	Aktiv	falsch	com.glide.notification

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Subscription Management and Enforcement Framework [com.glide.subscription_framework]	Subscription Management and Enforcement Framework.	Aktiv	falsch	com.glide.usageanalytics
Abonnements und Aktivitäts-Feed-Framework [com.snc.activity_subscriptions]	Dieses Plugin bietet einen generischen Satz von Artefakten zum Verwalten von Abonnements für jedes definierte abonnierbare Objekt. Jede Entität kann als abonnierbares Objekt definiert werden, und eine Gruppe von Abonnenten kann die Objekte abonnieren. Wenn ein Ereignis im Zusammenhang mit dem abonnierbaren Objekt auftritt, können Aktivitäten nachverfolgt und Abonnenten benachrichtigt werden.	Inaktiv	wahr	
Erfolgsindikatoren [com.snc.vendor.insights]	Nutzt Quotenverhältnis und ML-Fähigkeiten für Apps wie Vendor Manager Workspace usw.	Aktiv	falsch	
Zusammenarbeitsportal für Lieferanten [com.snc.sn_supplier_sp] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet eine zentrale Experience für Lieferanten, um Selfservice zu erhalten, Aufgaben abzuschließen und Anforderungen an eine Organisation zu stellen.	Inaktiv	wahr	• Architektur zur gemeinsamen Nutzung von Lieferantendaten (com.snc.sn_slm) • Serviceportal (com.glide.serviceportal) • E-Signatur (com.snc.esign) • Mitarbeiter-Center (com.snc.employee_center)
Architektur zur gemeinsamen Nutzung von Lieferantendaten [com.snc.sn_slm] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet eine gemeinsame Architektur zum Nachverfolgen von Datenobjekten im Zusammenhang mit einem Lieferanten, der in Supplier Lifecycle Operations und Zusammenarbeitsportal	Inaktiv	falsch	• Finance Common Architecture (com.sn_fin) • Service Delivery Common (com.sn_spend_sdc) • Dokumentenmanagement (com.snc.platform_document_mana

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	für Lieferantenverwendet wird.			• External User Registration (com.snc.external_user_self_registr • Common Vendor Core (com.snc.sn_vendor_core) und (com.snc.vendor_core)
Supplier Lifecycle Operations [com.snc.sn_supplier_mgmt] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Arbeiten Sie mit Lieferanten zusammen, verwalten Sie Lieferantenbeziehungen, überwachen Sie Risiken, Compliance und Leistung während des gesamten Lieferantenlebenszyklus.	Inaktiv	wahr	• Architektur zur gemeinsamen Nutzung von Lieferantendaten (com.snc.sn_slm) • Playbook Experience (com.playbook_experience) • Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) • News-Integration für Supplier Lifecycle Operations (com.snc.sn_supplier_news) • Map UI Component for threat and alert data feeds (com.sn_fam_map)
Supplier Lifecycle Operations-Integration mit SAP sn_slm_sap_int (Verfügbar im Store ServiceNow)	Senden Sie in Supplier Lifecycle Operations erstellte Lieferanten an SAP ECC und SAP S4 HANA.	Inaktiv	falsch	• Gemeinsame Finanzarchitektur (com.sn_fin) • Finanzwesen – ERP-Integration (com.sn_fcms_integrations) • Integration von Primärdaten mit SAP (sn_sap_data_int)
Umfragedesigner [com.glide.survey_designer]	Aktiviert den Umfragedesigner, eine Drag-and-Drop-Schnittstelle zum Erstellen von Umfragen.	Aktiv	falsch	com.glide.assessment_designer.common
Syntax-Editor		Aktiv	falsch	com.glide.snc_code_editor

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.syntax_editor]				
Systemanwendungen Core [com.snc.apps]	Entwicklung von Core-Anwendungen.	Aktiv	falsch	com.snc.apps_picker
Systemanwendungsunterstützung [com.snc.apps_complete]	Unterstützt das Erstellen und Verwalten von Anwendungen.	Aktiv	falsch	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker • com.snc.apps_access • com.snc.apps_file • com.snc.apps_hub • com.snc.apps_legacy • com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree • com.snc.apps_creator • com.glide.sessiondebug • com.glide.autorecovery • com.glide.transaction_scope • com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.relationship_layout
System-Importsätze [com.glide.system_import_set]	Stellt die Funktionalität für Importsätze bereit.	Aktiv	falsch	• com.snc.automation • com.glide.ui_policy • com.glide.system_import_data_sour
System-Update-Satz-Auswahl [com.glide.system_update_set_picker]	Ermöglicht Anwendern, ein Update Set zum Nachverfolgen von Anpassungen auszuwählen.	Aktiv	falsch	com.glide.system_update_set
System-Update Sets (Viewer) [com.glide.local_update_set]	Stellt nützliche Beschreibungen für Update-Satz-Einträge bereit und unterstützt das Anzeigen von Inhalten von Update-Sätzen.	Aktiv	falsch	
System-Update Sets (mit Unterstützung für Remote-Update Sets) [com.glide.system_update_set]	Erleichtert das Verschieben von Anpassungen zwischen Systemen. Unterstützt das	Aktiv	falsch	• com.snc.apps_hub • com.glide.system_update_set_picke • com.glide.system_update_set_previ

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Anzeigen von Inhalten von Update-Sätzen.			
Vorschau auf System-Update Sets [com.glide.system_update_set_preview]	Ermöglicht Benutzern eine Vorschau der Änderungen anzuzeigen, die von einem Update Set durchgeführt werden, und vorherzusagen, ob es beim Versuch, das Update Set anzuwenden, zu Konflikten kommt.	Aktiv	falsch	com.glide.system_update_set
System-Webservices [com.glide.web_service_application]	Stellt eine Reihe von Webdienst-Importsätzen bereit.	Aktiv	falsch	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_import_sets • com.snc.web_service_import_set_ta
Unterstützung für Tabletgeräte – iPad mit iOS 6+ [com.glide.ui.tablet]	Stellt eine Anwenderoberfläche bereit, die nahezu die vollständige Produktfunktionalität auf dem Apple iPad unterstützt.	Inaktiv	falsch	• com.glide.context_help • com.glide.ui.schriftart_symbole • com.glide.ui.tablet.theme
Tag Data Governance [com.sn_itom_tag] (nur Wartungsmodus)	Diese Store App (Beta) bietet Kunden die Möglichkeit, ihre Cloud-Ressourcen gemäß Unternehmensnormen zu kennzeichnen, um die Kapitalrendite zu verbessern.	Aktiv	falsch	
Tag-Governance sn_itom_tag (Verfügbar im Store ServiceNow)	Verwenden Sie die Anwendung, um lokale oder cloudbasierte Ressourcen zu identifizieren, die inkonsistent sind und nicht den Tag-Richtlinien Ihres Unternehmens entsprechen. Wenn dies vom ITOM Governance-Abonnement abgedeckt ist, können Sie auch Probleme mit der Tag-Compliance beheben. Verwenden Sie Korrekturskripts, um Cloud-Tags hinzuzufügen oder zu ändern.	Aktiv	falsch	• com.snc.discovery • com.snc.itom.vis.license • com.glide.hub.integrations • sn_cai

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Targeted Communications [com.sn_publications]	Bietet eine Möglichkeit zum Veröffentlichen und Versenden von Newsletter-ähnlichen Artikeln an interne/ externe Zielkunden.	Inaktiv	wahr	com.snc.cs_base
Targeted Communications - Demodaten [com.snc.publications_demo]	Demodaten für die Anwendung „Targeted Communications“.	Inaktiv	wahr	com.sn_publications
Aufgabenaktivitäten [com.snc.task_activity]	Aktiviert die Unterstützung für Aktivitäten in Aufgabentabellen.	Inaktiv	falsch	
Task Intelligence für den Kundenservice [com.snc.csm_ml_task] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Bietet mehrere KI-Fähigkeiten, einschließlich Spracherkennung, mehrsprachige E-Mail- und Fallkategorisierung, Fallstimmungsanalyse und Document Intelligence. Diese Funktionen automatisieren mehrere Routineaufgaben während des gesamten Falllebenszyklus, sodass sich Service Desk-Mitarbeiter auf die Falllösung konzentrieren können.	Aktiv	falsch	• sn_ti_admin.com.sn_ti_admin • sn_docintel.com.snc.docintel • com.sn_customerservice • com.glide.platform_ml_task • com.glide.i18n • com.glide.dynamic_translation
Task-Ausfall-Beziehung [com.snc.task_outage]	Ermöglicht Benutzern das Erstellen eines Ausfalls aus einem Incident- und einem Problemformular. Incidents und Probleme haben eine m:n-Beziehung zu Ausfällen. Nur für neue Instanzen ab Jakarta ist dieses Feature auch im Change-Formular verfügbar.	Inaktiv	falsch	
Teamentwicklung [com.snc.apps_hub]	Unterstützt die parallele Entwicklung in mehreren ServiceNow-Instanzen außerhalb der Produktion durch Verzweigungsvorgänge, die Möglichkeit	Aktiv	falsch	• com.snc.apps • com.glide.ui.angular

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zum Vergleich einer Entwicklungsinstanz mit anderen Entwicklungsinstanzen und ein zentrales Dashboard für alle Teamentwicklungsaktivitäten.			
Teamleistung [com.sn_team_perf]	Modul „Teamleistung“ für Personaloptimierung	Aktiv	falsch	com.snc.wfo
Vorlagenverwaltung für Field Service [com.snc.fsm_template_management] (Neu in Tokyo)	Ermöglicht Administratoren das Konfigurieren von Arbeitsauftragsvorlagen für die dynamische Verarbeitung von Daten, anstatt die in den Arbeitsauftragsvorlagen beschriebenen statischen Informationen zu verwenden. Ruft Informationen aus der Quelltabelle ab, um Felder im Arbeitsauftragsformular auszufüllen, und erstellt relevante Aufgaben für einen Arbeitsauftrag.	Aktiv	falsch	com.snc.work_management
Fragmente mit Vorlagen [com.sn_template_snip]	Aktiviert mit „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core]. Erstellt vordefinierte und wiederverwendbare Antworten, die zu jeder Tabelle hinzugefügt werden können, die die Aufgabentabelle erweitert, einschließlich der HR-Falltabelle.	Inaktiv	wahr	com.glide.scope.access.restricted_caller
Testmanagement [com.snc.test_mgmt]	Stellt ein Tool für manuelle Softwaretests bereit.	Inaktiv	wahr	com.snc.planned_task_v2
Testmanagement 2.0 [com.snc.test_management_2_0]	Ermöglicht Ihnen, Testprozesse zu verwalten und Softwareprodukte effizienter und mit weniger Fehlern bereitzustellen.	Inaktiv	falsch	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.com

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Testmigration 2.0 – Datenmigration [com.snc.test_migration.v2]	Das Plugin „Testmigration“ bietet Funktionen zum Migrieren von Testfällen, Tests und Test-Suites zu Testversionen, Testschritten und Testsätzen von Test Management 2.0.	Aktiv	falsch	• com.snc.test_mgmt • com.snc.test_management.2.0
Textindexanhänge [com.glide.text_index_attachments]	Textindexanhänge: Suche in natürlicher Sprache mit Lucene-Syntax.	Aktiv	falsch	com.glide.text_index
Textsuche [com.glide.text_search]	Textsuche in mehreren Tabellen.	Aktiv	falsch	com.glide.text_index
Threat Core [com.snc.threat]	Integriert Threat Intelligence in andere Security Operations-Anwendungen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	falsch	com.snc.secops.orchestration
Threat Intelligence [com.snc.threat.intelligence]	Stellt einen Referenzpunkt für die STIX-Daten (Structured Threat Information Express) Ihres Unternehmens bereit. In Threat Intelligence enthalten ist die Anwendung Security Case Management. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	wahr	com.snc.threat
Time Card Management [com.snc.time_card]	Erfasst mithilfe der Aufgabentabelle die Arbeitszeit für Projekte, Incidents, Probleme und	Inaktiv	falsch	com.snc.time_card_portal

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Change-Anforderungen Aufgabenbeauftragte können die Arbeitszeit im Feld **Arbeitszeit** eines Aufgabendatensatzes aufzeichnen oder Stunden direkt in eine Zeitkarte eingeben.			
Zeiterfassung für Customer Service [com.snc.csm_time_recording]	Ermöglicht Kundenservice-Altern, Zeit für Fälle, Fallaufgaben und andere Aktivitäten aufzuzeichnen. Durch die Zeiterfassung werden automatisch Zeitkarten und Zeitnachweise zur Genehmigung durch Kundenservice-Manager generiert.	Inaktiv	falsch	• com.snc.wm_time_recording • com.sn_customerservice
Zeiterfassung für den Außendienst [com.snc.time_recording_fsm]	Erweitert die Funktionalität der Anwendungen „Ticketmanagement“ und „Kostenmanagement“ um das Außendienst-Management. Außendienstmitarbeiter erfassen die Arbeitszeit für Aufgaben und andere Aktivitäten. Diese Arbeitszeiteinträge erstellen automatisch Zeitkarten und wöchentliche Zeitnachweise. Manager können Zeitnachweise überprüfen und genehmigen sowie Arbeitskostenkarten anzeigen und erstellen.	Inaktiv	wahr	• com.snc.work_management • com.snc.wm_time_recording
Zeitleisten-Visualisierung [com.snc.timeline_visualization]	Aktiviert die grafische Darstellung von Aktivitäten im Zeitverlauf, um einen allgemeinen Überblick über strategische und operative Aktivitäten in Ihrer Organisation zu erhalten, z. B. Incidents, Probleme,	Inaktiv	wahr	com.snc.project_management_v3

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Changes und Projekte. Die CIO-Roadmap ist eine von diesem Plugin bereitgestellte Basissystemvisualisierung. Diese Roadmap zeigt Projekte nach Portfolios gruppiert. Organisationsleiter können die CIO-Roadmap verwenden, um den Status aktueller und bevorstehender Projekte zu überwachen und zu bewerten.			
Kurz-URL-Unterstützung [com.glide.tiny_url]	Aktiviert die Unterstützung für die Generierung verkürzter URLs, um Probleme mit sehr langen URLs in Internet Explorer zu vermeiden. Neue Eigenschaften werden der Seite „Systemeigenschaften“ hinzugefügt.	Aktiv	falsch	
TinyMCE-HTML-Feldeditor [com.glide.editor.tinymce]	Ermöglicht Anwendern das Bearbeiten von HTML-Feldern mit dem TinyMCE-Editor anstelle des Legacy-Editors (htmlArea).	Aktiv	falsch	
Transaktionsdesignbereich [com.glide.transaction_scope]	Übernimmt die Verwaltung des Transaktionsdesignbereichs.	Aktiv	falsch	
Transaktionsmengen [com.glide.kontingent]	Ermöglicht die Definition von Kontingentrichtlinien für verschiedene Arten von Transaktionen. Ein Transaktionskontingent bricht alle Transaktionen ab, die gegen die Richtlinie verstoßen, und benachrichtigt den Benutzer über den Abbruch.	Aktiv	falsch	
Definitionen umwandeln [com.glide.transformieren.definitionen]	Aktiviert Transformationsfunktionen, mit denen Flow Designer den Datentyp einer Datenpille oder eines	Aktiv	falsch	com.glide.transformieren

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Felds transformieren können, ohne ein Skript zu schreiben.			
Service umwandeln [com.glide.transform]	Unterstützt die Verwendung von Transformations-APIs, die der Remotetabellenfunktionalität zugeordnet sind.			
Aufbewahrung übersetzter E-Mails [com.glide.email_retention.translation] (Neu in Tokyo)	Stellt eine Aufbewahrungsrichtlinie für E-Mail-Übersetzungen bereit.	Inaktiv	falsch	com.glide.notification.translation
Transaktionsstatistiken [com.glide.stats.transaction]	Transaktionsstatistiken	Aktiv	falsch	com.glide.stats
Verzeichnisübersicht [com.snc.treemap]	Aktiviert Unterstützung für die Verzeichnisübersichtsansicht in beliebigen -Anwendungen.	Inaktiv	falsch	com.snc.pa
Vertrauenswürdige Sicherheitskreise - Client [com.snc.intel_sharing.client]	Bietet die Möglichkeit, Kommunikationskanäle einzurichten, die Gruppen von Trusted Security Circles-Kunden verbinden, zwischen denen eine zugrunde liegende Beziehung besteht. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.	Inaktiv	wahr	com.snc.threat
Vertrauenswürdige Sicherheitskreise - Client (erweitert) [com.snc.intel_sharing.clnt.adv]	Bietet die Fähigkeiten der Basisstufe sowie die Möglichkeit, jedem verfügbaren vertrauenswürdigen Kreis beizutreten und eine unbegrenzte Anzahl von Bedrohungsfreigaben pro Tag zu initiieren.	Inaktiv	falsch	com.snc.intel_sharing.client

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, wenn Sie Einzelheiten erfahren möchten.			
UI 15 [com.glide.ui.doctype]	Aktiviert UI15, eine Anwenderoberfläche für moderne Browser mit verfeinerten Farben und Verbesserungen der Benutzerfreundlichkeit.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui11 • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.themen.doctype • com.glide.ui.schriftart_symbole • com.glide.ui.ng • com.glide.editor.tinymce • com.glide.ui.personalize_form • com.glide.ui.overview_help
UI Common [com.glide.ui.common]	Glide UI Common	Inaktiv	falsch	
UI-Komponenten [com.glideapp.ui_components]	Stellt alle gängigen Winkelkomponenten für Apps bereit.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.heisenberg
UI16 [com.glide.ui.ui16]	Aktiviert die Anwenderoberfläche Core-UI, die ein aktualisiertes Erscheinungsbild und Verbesserungen der Anwenderfreundlichkeit bietet. Zu den beachtenswerten Funktionen gehören Formularaktualisierungen in Echtzeit, Anwenderpräsenz, ein neu gestalteter Anwendungsnavigator mit Registerkarten für Favoriten und Verlauf sowie erweiterte Aktivitätenströme.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.concourse • com.glide.ui.form_presence • com.glide.ui.schnipsel

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Integration von Universal-Anforderungen für Incident Management [com.snc.incident.universal_request]	Dieses Plugin stellt Universal Request Integration for Incident Management bereit. Es ist ein Entwickler-Plugin.	falsch	wahr	com.snc.universal_request
Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams [com.snc.universal_request.ms_teams]				
Universal-Anforderung: Erweiterte Arbeitszuweisung [com.snc.universal_request.awa]	Ermöglicht die Verwendung der erweiterten Arbeitszuweisung und die automatische Zuweisung von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit in der Anwendung Universal-Anforderung.	falsch	wahr	com.snc.universal_request
Universal-Anforderung: NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen [com.snc.universal_request.nlu]	Ermöglicht die Verwendung von NLU für Virtual Agent-Konversationen in Universal-Anforderungen	falsch	wahr	
Universal Request: Reporting [com.snc.universal_request.reporting]	Ermöglicht die Verwendung von Berichten in Universal-Anforderungen.	falsch	wahr	
Universal-Anforderung: Virtual Agent-Konversationen [com.snc.universal_request.va]	Hilft beim Einrichten und Verwenden von Virtual Agent in der Universal-Anforderung.	falsch	wahr	
Predictive Intelligence für Universal-Anforderung [com.snc.universal_request.ml]	Erleichtert die Verwendung von ML-Lösungen (maschinelles Lernen) in der Anwendung Universal-Anforderung, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.	falsch	wahr	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
Performance Analytics und Reporting für Universal-Anforderung	Enthält das für die Universal-Anforderung erstellte Performance Analytics- und Reporting-Dashboard.	falsch	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.universal_request.pa]				
Integration von Universal Request mit Microsoft Teams sn_uni_req_msteams	Aktiviert die Verwendung von Microsoft Teams in der Universal-Anforderung-Anwendung.	falsch	wahr	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.universal_request.va • sn_now_teams
Universal-Anforderung [com.snc.universal_request]	Installieren Sie dieses Plugin, um die Universal-Anforderungs-Anwendung zu verwenden.	falsch	wahr	
Update-Satz-Batchverarbeitung [com.glide.system_hierarchy_update_set]	Stellen Sie Update-Sätze in einer Gruppe bereit.	Aktiv	falsch	com.glide.system_update_set
Upgrade Blame-Tool [com.glide.upgrade_blame]	Verfolgt die betroffenen Tabellendatensätze, die von den Lastdateien während des System-Upgrades, zboot oder der Aktivierung/des Upgrades des Plugins berührt (eingefügt/ aktualisiert/gelöscht) werden. Dieses Plugin fügt Anwendungsmodule hinzu, um Mitarbeitern ServiceNow von den Zugriff auf das Upgrade Blame-Protokoll zu ermöglichen und die Funktion zu aktivieren/ deaktivieren. Außerdem werden Kontrollregeln für den Sicherheitszugriff hinzugefügt, um zu verhindern, dass Benutzer die Tabelle mit den Upgrade Blame-Protokollen ändern können.	Aktiv	falsch	
Upgrade-Metrik [com.glide.upgrade_metric]	Dieses Plugin verwendet die Tabelle „Upgrademetriken“, um die Changes nachzuverfolgen, deren Laden während Upgrades lange dauert.	Aktiv	falsch	

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Benutzerkriterien für die bereichsbezogene API [com.glideapp.user_criteria.scoped.api]	Benutzerkriterien für die bereichsbezogene API zur Unterstützung von CRUD-Vorgängen an Benutzerkriterien.	Inaktiv	falsch	com.glideapp.user_criteria
Anwenderhandbuch [com.glide.user_guide]	Bietet die Möglichkeit, Hilfedokumentation für Endanwender zu erstellen, die speziell auf die Richtlinien und Verfahren Ihres Unternehmens abgestimmt sind. Im Basissystem wird eine standardmäßige Hilfeseite bereitgestellt, auf der Hilfedokumente Core-UI für die Systemnavigation und andere grundlegende Vorgänge angezeigt werden.	Aktiv	falsch	
User Experience Analytics [com.glide.appsee]	Sucht nach neuen Web- und Mobile-Anwendungen, um sie zu registrieren, und gewährt Benutzern Zugriff auf das Dashboard.	Aktiv	falsch	com.glide.serviceproxy
Anwenderregistrierungsanfrage [com.snc.user_registration]	Bietet nicht registrierten Benutzern die Möglichkeit, Zugriff auf eine Instanz ServiceNow anzufordern.	Inaktiv	falsch	
Vaccine Administration Management [com.sn_lmpfstoff_sm] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Behörden und Gesundheitsdienstleistern, Impfstoffe pünktlich und mit begrenzten Ressourcen bereitzustellen.	Inaktiv	wahr	• com.snc.appointment_booking • com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.household • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.a • sn_hcls • sn_csm_playbook • com.sn_ind

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
				• sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Arbeitsbereich für Lieferantenmanager [com.snc.vlm.vmw]	Zugriff auf den Arbeitsbereich für Lieferantenmanager.	Inaktiv	falsch	• Performance Analytics – Premium • Servicearbeitsbereich, Arbeitsbereich für Lieferantenmanager – Core • Arbeitsbereich des Serviceverantwortlichen, UX-Framework • GraphQL-Plugin • Interaktionsmanagement • Mitarbeiterbereich: Hauptkonfiguration • Mitarbeiterbereich – Menüband • Mitarbeiterbereich: Liste • Mitarbeiterbereich – Formular • com.snc.agent_workspace.global_s • com.snc.agent_workspace.declarati • com.snc.agent_workspace.highlight
Arbeitsbereich für Lieferantenmanager – Core [com.snc.vlm]	Konfigurieren Sie den Arbeitsbereich für Lieferantenmanager.	Inaktiv	falsch	
Leistungsindikatoren für Lieferanten [com.snc.vendor.insights] (nur Wartungsmodus). Geplant für die Einstellung nach dem 1. August 2024	Leistungsindikatoren für Lieferanten zur Nutzung des Quotenverhältnisses und anderer ML-Funktionen für den Arbeitsbereich für Lieferantenmanager.	Inaktiv	false	com.snc.app.ml.Einblicke
Versionsverwaltung [com.snc.version]	Bietet die Möglichkeit, mehrere Versionen von Tabellendatensätzen nachzuverfolgen,	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	zu vergleichen und rückgängig zu machen.			
Versionsunterstützung [com.glideapp.version]	Unterstützt die Nachverfolgung von Versionen von Dateien, die in Update-Sätzen gespeichert sind, einschließlich der Möglichkeit, frühere Versionen zu vergleichen und zu ihnen zurückzukehren.	Aktiv	falsch	
Virtual Agent Experience Pack for Procurement Service Management [com.sn_shop_va] (Ab Release Utahwird Virtual Agent Experience Pack for Procurement Service Management in Virtual Agent for Sourcing and Procurement Operations umbenannt.) (Verfügbar im Store ServiceNow)	Stellt vorkonfigurierte Themen für Beschaffung und Beschaffung über eine Konversations-Schnittstelle bereit, mit denen Mitarbeiter Anforderungen stellen, Wissen finden und Aufgaben abschließen können.	Inaktiv	falsch	• com.snc.sn_pr • com.glide.cs.chatbot
Virtual Agent-Integration mit umsetzbaren Benachrichtigungen [com.glide.cs.actionable.notification]	Aktiviert umsetzbare Benachrichtigungen ServiceNow in Virtual Agent-Chatkanälen.	Aktiv	falsch	com.glide.cs.notification
Virtual Agent-Integration mit Benachrichtigungen [com.glide.cs.notification]	Aktivieren Sie ServiceNow -Benachrichtigungen in Virtual Agent-Chatkanälen.	Inaktiv	falsch	• com.glide.cs • com.glide.notification.provider
Spracherkennung und -übersetzung in Virtual Agent [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation]				
Themen der Virtual Agent-Plattform [com.glide.cs.topics]	Zentrale Konversationsthemen, die Konversations-Flows der	Inaktiv	falsch	com.glide.cs

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	Virtual Agent-Plattform unterstützen.			
Themenblöcke der Virtual Agent-Plattform [com.glide.cs.topic_blocks]	Themenblöcke, die zur Unterstützung der wichtigsten Konversationsthemen der Virtual Agent-Plattform erforderlich sind	Inaktiv	falsch	com.glide.cs
Virtual Agent-Widgets des Service Portals [com.glide.va.sp_widgets]	Virtual Agent-Widgets des Service Portals	Inaktiv	wahr	• com.glide.serviceportal • com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Virtual Agent-Spoke [com.glide.cs.va_spoke]	Aktionen und Flows des Virtual Agent-Integrations-Hub.	Aktiv	falsch	
Virtual Agent-Webclient [com.glide.cs.sn-va-web-client-app]	Bereichsbezogene App für den Virtual Agent-Webclient.	Inaktiv	falsch	
VirusTotal-Integration [com.snc.threat.virustotal]	Aktiviert den VirusTotal-Scanner in Threat Intelligence. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	com.snc.threat
Sichtbarkeitsinhalt sn_pattern_design (Verfügbar im Store ServiceNow)	Stellt die aktualisierte Version der Muster bereit, die bis Tokyo Teil der Familienreleases waren.	Aktiv	falsch	com.sn_itom_pattern
Flow Designer-Spoke eines Visual Task Board [com.glide.ui.vtb.ah]	Die Visual Task Board-Spoke (VTB) für den Flow Designer bietet Aktionen, mit denen Prozessanalysten Flows verfassen können, die Taskboards, Karten, Tafelmitglieder und Beauftragte für bestimmte Aufgaben bearbeiten, ohne Code schreiben zu	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.vtb • com.glide.hub.designer_backend.mo

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
	müssen. Zur Verwendung dieser Aktionen muss das Plugin „Visuelle Aufgabentafel“ (com.glide.ui.vtb.ah) installiert sein.			
Visuelle Taskboards [com.glide.ui.vtb]	Ermöglicht Anwendern das Organisieren, Ändern und Nachverfolgen des Fortschritts mehrerer Aufgaben über eine intuitive, von Kanban abgeleitete Oberfläche.	Aktiv	falsch	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.schriftart_symbole • com.glide.task • com.glide.ui.prüfliste • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.rest.service • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.magellan_navigator_ap
Vulnerability Response [com.snc.vulnerability] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Sicherheitsbenutzern den Vergleich von Sicherheitsdaten, die aus internen und externen Quellen abgerufen wurden. Wenn CIs oder Software als angreifbar erkannt werden, können mithilfe von Schwachstellen-Gruppen Changes und Security Incidents erstellt werden. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.	Inaktiv	wahr	• com.snc.sam.core • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.vul
Vulnerability Response Common [sn_vul_cmn] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Framework, das die erforderlichen Funktionen zur Unterstützung von Vulnerability Response-Anwendungen wie Vulnerability Response, Application Vulnerability Response, Container Vulnerability Response und Configuration Compliance bereitstellt.	Aktiv	falsch	Security Support Common [sn_sec_cmn]
Vulnerability Response-Abhängigkeiten	Für Vulnerability Response		falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.vul_dep]	erforderliche Systemabhängigkeiten. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Vulnerability Response Mobile [com.snc.vul_mobile] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Als Korrekturbesitzer können Sie in Ihrer Now Platform-Instanz mit Ihrem Android- oder iOS-Mobilgerät auf die Anwendung Vulnerability Response (VR) zugreifen.	Aktiv	falsch	com.glide.sg.agent_native_client
Vulnerability Solution Management [com.snc.vulnerability.solution] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Vulnerability Solution Management korreliert automatisch Lösungen mit Schwachstellen, identifiziert bevorzugte Lösungen zur Risikominderung und verfolgt den Bereitstellungsfortschritt. Die Anwendung Vulnerability Solution Management aktiviert die Funktion Vulnerability Solution Management in Vulnerability Response.	Aktiv		
Walk-Up Experience [com.snc.walkup]	Ermöglicht Ihrer IT-Organisation die Einrichtung eines Kontaktkanals zur Unterstützung des Online-Check-ins und des Vor-Ort-Check-ins bei einem vorab eingerichteten Walk-up-Servicecenter.	Inaktiv	wahr	• com.snc.agent_workspace.itsm • com.glide.awa • com.glide.interaction • com.snc.asset_management • com.glide.serviceportal • com.snc.appointment_booking • com.glide.db_audio
Walk-Up für CSM (nur Wartungsmodus) [com.snc.walkup_for_csm]	Walk-Up Experience for Customer Service ermöglicht Support im Store, der beim Check-in vor Ort, bei der Verwaltung von Warteschlangen und bei Kundeninteraktionen hilft	Aktiv	falsch	• com.snc.walkup • com.sn_customerservice

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
Webservice-Verbraucher [com.glide.web_service_consumer]	Stellt ein SOAP-Nachrichtenmodul zum Entwickeln, Erstellen von Prototypen und Speichern von ausgehenden SOAP-Nachrichten bereit, die in Geschäftsregeln und Skripts wiederverwendet werden können.	Aktiv	falsch	• com.glide.vars • com.glideapp.ecc
Importsatztabellen für Webservices [com.snc.web_service_import_set_tables]	Ergänzt direkte Webdienste und geskriptete Webdienste durch die Bereitstellung einer Webdienstschnittstelle für Importsatztabellen.	Aktiv	falsch	• com.glide.web_service_import_sets • com.glide.web_service_application
Webdienst-Importsätze [com.glide.web_service_import_sets]	Ergänzt direkte Webdienste und geskriptete Webdienste durch die Bereitstellung einer Webdienstschnittstelle für Importsätze.	Aktiv	falsch	• com.glide.table_editor • com.glide.web_service_provider
Webservice-Provider – Common [com.glide.web_service_provider]	Stellt geskriptete Webservice- und SOAP-Nachrichtenressourcen bereit.	Aktiv	falsch	• com.glide.vars • com.glide.system_property_categor • com.glide.system_import_set
Webservice-Provider - Anwenderdefinierte WSDL [com.glide.static_wsdl]	Bietet die Möglichkeit, einen geskripteten Webservice für jedes WSDL-Format zu erstellen.	Inaktiv	falsch	
Webservice-Provider: Geskriptet [com.glide.custom_web_service]	Ermöglicht Benutzern das Erstellen von Webservices, die nicht vom System behandelt werden. Ermöglicht einem Anwender, Eingabe- und Ausgabeparameter zu definieren und JavaScript für alle Vorgänge dazwischen zu verwenden.	Aktiv	falsch	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_consumer
WebKit – HTML in PDF [com.snc.whtp]	Ermöglicht der Instanz die Verwendung des Service-WebKit HTML to PDF.	Inaktiv	falsch	com.snc.platform.security.oauth

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
WFO Mobile [com.snc.wfo.mobile]				
Widgets [com.snc.app.widgets]	Stellt eine Widget-Infrastruktur zusammen mit dem Angular UI-Karussellmodul bereit	Inaktiv	falsch	
Workday ESG integration [sn_esg_workday] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht ESG-Anwendern, kritische HR-Daten aus Workday in in ESG-Instanzen abzurufen.	Aktiv	wahr	ESG Management
Workflow-Erstellungstools [com.glideapp.workflow.erstellung]	Ermöglicht das Definieren und Ändern von Workflows durch Anordnen und Verbinden von Aktivitäten mit Übergängen.	Aktiv	wahr	com.glideapp.workflow
Dienstprogramm zum Anhalten des Workflows [com.glideapp.workflow.pause]	Ermöglicht das Anhalten und Fortsetzen von Workflows.	Inaktiv	falsch	
Workflow-Laufzeit-Engine [com.glideapp.workflow]	Ermöglicht die Erstellung von Workflows, die automatisierte Prozesse fördern. Dies kann das Generieren von Aufgaben basierend auf Bedingungen, das Ausführen von Skripts, das Generieren von Genehmigungen oder andere Aktionen umfassen. Erfüllt die gleichen Anforderungen wie das Plugin „Ausführungspläne“, bietet jedoch eine bessere Kontrolle und eine einfachere Oberfläche.	Aktiv	falsch	• com.glide.diagrammer • com.glide.vars • com.glide.zeitpläne • com.glide.relative_duration • com.glide.web_service_application • com.glide.service_api • com.snc.datastructure • com.glideapp.live_feed
Unterstützung für Workflow-/Phasen-Elemente [com.glide.stage]	Unterstützung für Workflow-Elemente und Phasenanzeigen.	Aktiv	falsch	
Personaloptimierung (nur Wartungsmodus)	Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen	Aktiv	falsch	

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.snc.wfo]	ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.			
Gemeinsame Lösung für Personaloptimierung [com.sn_wfo_common]				
Abhängigkeiten der Personaloptimierung [com.sn_wfo_dependency]				
Personaloptimierung für den Kundenservice (nur Wartungsmodus) [com.snc.wfo.csm]	Die Anwendung Personaloptimierung für den Kundenservice bietet Managern, Vorgesetzten und Teamleitern Funktionen für Channel-Management, Teamleistung, Planung, Bestimmung von Kompetenzen und Coaching, um die Qualität und Effizienz ihrer Kundenserviceteams zu verbessern und die Zufriedenheit der Teams zu steigern.	Aktiv	falsch	• com.snc.manager_workspace • com.sn_customerservice • com.glide.interaction.awa • com.sn_channel_management • com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.manager_workspace_compone • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf
Personaloptimierung für das Außendienst-Management sn_fsm_wfo (Verfügbar im Store ServiceNow)	Mit der Personaloptimierung für den Außendienst können Sie die Produktivität Ihres Personals mit einer einzigen Anwendung verwalten und aufrechterhalten.	Aktiv	wahr	• FSM Team Performance Management (com.snc.sn_fsm_team_mgmt) • FSM-Schichtplanung (com.snc.sn_fsm_shift_schdl) • Skill Recommendation Engine (com.snc.sre) • Coaching (com.sn_coach_learning, com.sn_coaching)
Personaloptimierung für HR				

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.sn_hr_wfo]				
Personaloptimierung für ITSM [com.snc.wfo_itsm] (nur Wartungsmodus)	Personaloptimierungspaket für IT Service Management	Aktiv	falsch	• com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.manager_workspace • com.manager_workspace_compone • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf • com.sn_channel_management • com.snc.incident.awa • com.snc.walkup • com.glide.interaction.awa
Workspace Core [com.workspace_core]	Core Workspace-App, mit der CSM-/ITSM-Mitarbeiter mit hoher Geschwindigkeit Weltklasse-Service bieten können.	Aktiv	falsch	• com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.global_s
Gebäudepläne für Arbeitsstätten [sn_wsd_indoor_map] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Organisationen, ihre Arbeitsplatz-Stockwerkspläne zu digitalisieren. Mit Map Studio können Kartenadministratoren Karten erstellen und aktualisieren, die in der Workplace Delivery Suite verwendet werden können.	Aktiv	wahr	• sn_wsd_suite • sn_wsd_space_map
XML-Parser für ServiceNow IntegrationHub [com.glide.hub.action_step.xmlparser]	Aktiviert den XML-Parser-Schritt in Flow Designer, sodass Sie strukturierte Daten aus einer XML-Nutzlast identifizieren können, ohne ein Skript schreiben zu müssen.	Inaktiv	falsch	com.glide.hub.action_step.template
XTM Translation Management System-Spoke für Lokalisierungs-Framework	Integriert das Lokalisierungs-Framework in das XTM – Translation Management	Aktiv	falsch	com.glide.localization_framework

Automatische Übersetzung

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

Plugin [ID]	Beschreibung	Status	Hat Demodaten?	Abhängigkeiten
[com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	System. Um dieses Plugin zu aktivieren, installieren Sie das Plugin für das Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm.			
Zoom-Erweiterung für Omni-Channel-Rückruf [com.sn.zoom.callback] (Verfügbar im Store ServiceNow)	Ermöglicht Kunden das Anfordern einer visuellen Interaktionssitzung mit Zoom.	Aktiv	falsch	• com.snc.notify.zoom • com.sn.omnichannel.callback

Suchen Sie mit einer Anwendung installierte Komponenten

Durch die Aktivierung eines Plugins wird eine Anwendung in Ihrer -Instanz installiert. Jede Anwendung besteht aus Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Um alle mit einer Anwendung installierten Komponenten anzuzeigen, rufen Sie die Tabelle mit den Anwendungsdateien auf.

Vorbereitungen

- Das Anwendungs-Plugin muss aktiviert sein.
- Erforderliche Rolle: admin oder Anwendungsadministratorrolle

Hinweis:
Die Rolle des Anwendungsadministrators ist nur für Anwendungen erforderlich, die die Anwendungsadministrationsfunktion verwenden. Beispiel: Vulnerability Response.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_metadata.list`ein
   Die Liste der Anwendungsdateien-Datensätze wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Liste personalisieren“ ( ), und fügen Sie die Spalte **Paket** zur Liste hinzu.
3. Filtern Sie die Liste mit diesen Bedingungen, um nur die Komponenten für das Plugin anzuzeigen:
   [Paket] [ist] [<plugin name>]
4. Klicken Sie in der Spaltenüberschrift **Klasse** auf das Menüsymbol ( ), und wählen Sie **Nach Klasse gruppieren**aus.
5. Wählen Sie die Klasse der Informationen aus, die Sie anzeigen möchten.

Verfügbare Systemeigenschaften

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

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Der Inhalt „Härtungseinstellungen für die Instanzsicherheit“ enthält detaillierte Beschreibungen und Compliance-Werte für die sicherheitsbezogenen Systemeigenschaften und Plugins im Now Platform. Weitere Informationen zu den einzelnen Eigenschaften finden Sie unter Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit .

cdu.datensatz.beobachter.zeitüberschreitung

Maximale Wartezeit, bis der Assistent für die Zeitplankonfiguration für Cloud-Discovery die Beobachtung der Datensatzbeobachter während der Validierung des Accounts, der Discovery des Mitgliedsaccounts und der Discovery der logischen Datenbank beendet.

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

com.cmdb.baseline.max_changes

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

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

com.glide.attachment.max_size

Legt die maximale Dateianlagengröße in Megabyte fest. Ein leerer Wert in diesem Feld erlaubt Anhänge mit einer maximalen Größe von 1 KB.

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

com.glide.cs.collab.event_queue.aktiviert

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

Hinweis:
Wenn Sie com.glide.cs.collab.event_queue.enabled auf **true**festlegen, müssen Sie den Datensatz für den Prozesszeitplan für Benachrichtigungsereignisse Sidebar („sys_trigger“) manuell aktivieren, indem Sie den Wert *für `trigger_type`* ändern.

com.glide.cs.collab.event_queue.threshold

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

com.glide.cs.collab.notify_all_members

Wenn Sidebar nicht in der Lage ist, dem Anwender vom Microsoft Teams Typ Nachrichten zuzustellen, bestimmt diese Eigenschaft, an wen die Benachrichtigung „Nachricht nicht gesendet“ gesendet wird. Wenn diese Eigenschaft auf **„true“**festgelegt ist, wird eine Benachrichtigung an alle Sidebar -Benutzer in der Diskussion gesendet. Bei **„false“**wird die Benachrichtigung nur an den Absender der Nachricht gesendet.

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

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

com.glide.cs.collab.teams_outage_timer

Dauer der Anzeige der Benachrichtigung „Nachricht nicht gesendet“ (siehe com.glide.cs.collab.notify_all_members).

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

com.glide.cs.conversation_history_cross_channel.aktiviert

Aktiviert (**wahr**) bzw. deaktiviert (**falsch**) die Anzeige des kanalübergreifenden Konversationsverlaufs im Chatbereich, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation mit einer anfordernden Person führt.

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

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

Aktiviert (**falsch**) oder deaktiviert (**wahr**) eine boolesche Option für anfordernde Personen, wenn einem dynamischen Auswahlknoten nur ein einzelner Wert zugeordnet ist. Bei Festlegung auf **wahr**wird der dynamische Auswahlknoten anfordernden Personen angezeigt, die nur über die Einzelwert-Auswahloption und keine boolesche Option verfügen.

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

com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search

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

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

com.glide.cs.instance_uri_override

Ermöglicht Virtual Agent, diesen URL-Wert zu verwenden, um die Instanz-URL für die Linkgenerierung zu überschreiben. Der eingegebene Wert muss eine direkte, vollständige URL wie http://www.example.com sein, um ordnungsgemäß zu funktionieren.

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

com.glide.cs.notification.create_llm_actions_after_topic_migration

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

Aktiviert (wahr) oder deaktiviert (falsch), ob Aktionen für Virtual Agent -Benachrichtigungen und Proaktive Auslöser erstellt werden, nachdem LLM-Themen während des Themenmigrations-Workflows NLU von zum LLM-Thema veröffentlicht werden.

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

com.glide.cs.proactive_trigger.create_llm_actions_after_topic_migration

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

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

com.glide.csv.loader.ignore_non_parseable_lines

Aktiviert (wahr) oder deaktiviert (falsch) das Ignorieren einer oder mehrerer Zeilen (Zeilen) in einem Importsatz, der fehlerhafte Daten enthält, z. B. eine Zeile, in der eine Datenspalte fehlt.

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

com.glide.csv.loader.max_errors_allowed

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

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

com.glide.email.max_read

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

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

com.glide.event_handler.CollabNotificationEventHandler

Gibt den Ereignishandler für die Warteschlange „sidebar_notification“ an.

com.glide.event_manager.sidebar_notification.claim_limit

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

com.glide.interaction.autocreate_relationships

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

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

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

com.glide.loader.verify_target_field_size

Aktiviert die dynamische Größenänderung von Importsatzfeldern. Mit der Standardeinstellung „ **false“**werden bis zu 20 Datensätze der Quelldaten erfasst, um die Länge des Importsatzfelds zu bestimmen. Wenn das Feld in allen als Stichproben erfassten Datensätzen leer ist, wird die Standardlänge 40 verwendet. Alle geladenen Daten, die die Feldlänge der Importsatztabelle überschreiten, werden abgeschnitten. Legen Sie diese Eigenschaft auf **„wahr“** fest, damit in jedem Importsatzfeld die Spaltengröße um 100 erhöht werden kann, um sie an die Länge der Daten anzupassen. Wenn die eingehenden Quelldaten beispielsweise eine Länge von 60 haben, legt das System die Länge der Spalte auf 160 fest.

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

com.glide.scripting.module.use_module_sandbox

Trennt die Laufzeitumgebung des JavaScript-Moduls von Skripts. Das Festlegen dieser Eigenschaft auf „falsch“ kann die Leistung verbessern.

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

com.glide.soap.include_non_db_fields

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

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

com.glide.ssl.read.timeout

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

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

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

com.glide.ui.virtueller_host

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

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

com.glideapp.canvas

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

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

com.snc.apps.publish.include_inactive_choices

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

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

com.snc.apps.publish.maxrows

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

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

com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries

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

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

com.snc.assessment.signature_authentication

Authentifizierung für Benutzersignatur erforderlich.

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

com.snc.dd.publish_to_app_repo_enabled

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

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

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

com.snc.dd.publish_to_app_store_enabled

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

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

com.snc.dd.publish_to_update_set_enabled

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

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

com.snc.dd.upgrade_app_enabled

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

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

com.snc.hr.core.impersonateCheck

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

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

com.snc.iam.log_level

Protokollierungsstufe für die Business Rule MapUpstreamImpactedCI. „Debug“ ist die detaillierteste Option mit vollständiger Nachverfolgung, wie die betroffene CI-Liste berechnet wird. „Fehler“ ist die minimale Protokollierungsoption, bei der nur schwerwiegende Fehler protokolliert werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Info

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

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

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

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

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

com.snc.pa.activate_kpi_signals

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

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

com.snc.pa.correlation.enable_insights

Aktiviert die Generierung von Einblickkarten für wichtige Beitragende.

- Typ: true/false (Boolean)
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

com.snc.pa.dc.batch_score_insert

Bei „wahr“ fügen Performance Analytics *Datensammlungsaufträge* Indikatorpunktzahlen in Batches in die Datenbank ein. Bei „false“ werden die Indikatorpunktzahlen nacheinander eingefügt. Selbst bei „wahr“ wird das Einfügen der Batch-Punktzahl nur als Fallback durchgeführt, wenn die geschachtelte Datensammlung (com.snc.pa.dc.nested_collection) deaktiviert wurde.

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

com.snc.pa.dc.flush_snapshot_count

Maximale Anzahl von Performance Analytics *Snapshots*, die während der Datenerfassung im Arbeitsspeicher gespeichert werden sollen. Wenn diese Anzahl erreicht ist, werden die Snapshots in die Datenbank entladen, wodurch Arbeitsspeicher freigegeben wird.

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

com.snc.pa.dc.nested_collection

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

Aktiviert einen hierarchischen Ansatz für die Punktzahlerfassung, wobei Indikator > Aufgliederung der Ebene 1 > Aufgliederung der Ebene 2. Dieser Ansatz ist ressourceneffizienter als ein Ansatz mit einer flachen Hierarchie, der redundante Objekte erstellt.

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

com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit

Maximale Anzahl der *Aufgliederungselemente,* die von der Datensammlung für jede *Aufgliederungsquelle*abgerufen werden. Diese Eigenschaft wird unterschiedlich behandelt, je nachdem, ob die geschachtelte Sammlung aktiviert ist. Wenn die geschachtelte Sammlung aktiviert ist, werden für diesen Grenzwert nur die Elemente angerechnet, deren Punktzahlen nicht NULL sind. Wenn die geschachtelte Sammlung deaktiviert ist, z. B. unter optimierte Datensammlung, werden alle Elemente in der Aufgliederungsquelle auf den Grenzwert angerechnet. Wenn eine Aufgliederungsquelle diese Grenze überschreitet, werden keine Aufgliederungspunktzahlen von dieser Quelle gesammelt.

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

com.snc.pa.dc.max_error_count

Maximal zulässige Fehleranzahl vor dem Anhalten der Datensammlung

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

com.snc.pa.dc.max_records

Höchstanzahl von Datensätzen, die bei der Datensammlung gespeichert werden

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

com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source

Maximale Anzahl von Zeilen, die von einer *Indikatorquelle*abgerufen werden dürfen. Diese Eigenschaft gilt nur für Aufgaben, die keine optimierte Datensammlung verwenden.

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

com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_source

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

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

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

com.snc.pa.dc.script_timeout

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

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

com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_distinct

Legt fest, ob Count Distinct-Zusammenfassungen als separate Werte im Arbeitsspeicher oder als HashCode gespeichert werden. Wenn der Wert dieser Eigenschaft auf true festgelegt ist, wird ein HashCode verwendet, der weniger Arbeitsspeicher verbraucht als das Speichern einzelner Werte.

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

com.snc.pa.insight.max_days_in_past

Standardmäßig werden Einblicke abgerufen, die innerhalb der von dieser Eigenschaft angegebenen Anzahl von Tagen in der Vergangenheit erstellt wurden.

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

com.snc.pa.insights.query_limit

Begrenzen Sie die Anzahl der Zeilen, wenn Sie die Tabelle „par_computed_insight“ in der GET-Antwort an die Insights-API abfragen.

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

com.snc.pa.target_batch_operation_limit

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

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

com.snc.pa.dc.script.verwenden.sandbox

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

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

> **Wichtig:**
> Seien Sie vorsichtig, wenn Sie diese Eigenschaft deaktivieren. Wenn dies auf „falsch“ festgelegt ist, können nicht autorisierte Benutzer möglicherweise böswillige Aktionen in Ihrer Instanz ausführen.

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

com.snc.pa.formula_indicator_valid_breakdown

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

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

com.snc.pa.xmr.processes.limit

Die maximale Anzahl der KPI-Signale Konfigurationen (pa_xmr_processes), die vom Auftrag KPI-Signale Einblick ausgewertet werden können. Nachdem diese Anzahl von Prozessen ausgewertet wurde, werden die verbleibenden Prozesse ignoriert.

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

com.snc.pdf.whitelisted_urls

Speichert eine Liste von URLs, die in einer von PDFGenerationAPI - Scoped, Global generierten PDF-Datei gerendert werden dürfen. Diese Liste wird nur überprüft, wenn die Eigenschaft „glide.pdf.url.whitelisting.enabled“ auf „wahr“ festgelegt ist.

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

com.snc.project.default_schedule

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

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

com.snc.project.loglevel

Ajax-Anfragen mit Zeitüberschreitung werden automatisch erneut gesendet.

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

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

com.snc.project.wbs_gantt

Ajax-Anfragen mit Zeitüberschreitung werden automatisch erneut gesendet.

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

com.snc.task.associate_ci

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

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

com.snc.task.refresh_impacted_services

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

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

com.snc.time_card.default_rate

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

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

com.snc.time_worked.update_task_timer

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

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

csm_auto_account_domain_generation

Wenn ein neues Konto in der Anwendung „Customer Service“ erstellt wird, wird eine Domäne erstellt und unter der TOP-Domäne platziert. Wenn das übergeordnete Feld im Account-Formular ausgefüllt wird und ein neuer Datensatz eingefügt wird, wird dieser Account als Subdomäne des übergeordneten Elements erstellt.

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

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

css.assessment.caption.background.color

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

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

css.assessment.caption.font.color

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

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

css.assessment.question.header.background.color

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

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

css.$nav-highlight-main

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

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

css.$nav-hr-color

Legt die Farbe für das Navigationstrennzeichen fest.

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

css.$navpage-header-bg

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

Legt die Farbe für den Kopfzeilen-Hintergrund fest.

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

css.$navpage-header-color

Legt die Farbe für den Bannertext fest.

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

css.$navpage-nav-bg-sub

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

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

css.$navpage-nav-border

Legt die Farbe für den Rahmen von Core-UIfest.

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

css.$navpage-nav-color-sub

Legt die Farbe für Modultext in Core-UIfest.

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

css.$navpage-nav-ausgewählt-bg

Legt die Farbe für den ausgewählten Registerkartenhintergrund des Navigators fest.

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

css.$navpage-nav-selected-color

Legt die Farbe für die Symbolfarbe der aktuell ausgewählten Navigationsregisterkarte für Core-UIfest.

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

css.tablet.gradient.start

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

Startfarbe des Farbverlaufs für die UI-Kopfzeile des Tablets.

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

css.tablet.gradient.end

Endfarbe des Farbverlaufs für die UI-Kopfzeile des Tablets.

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

css.tablet.headerfooter.text.color

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

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

glide.allow.new.cert_follow_on_task

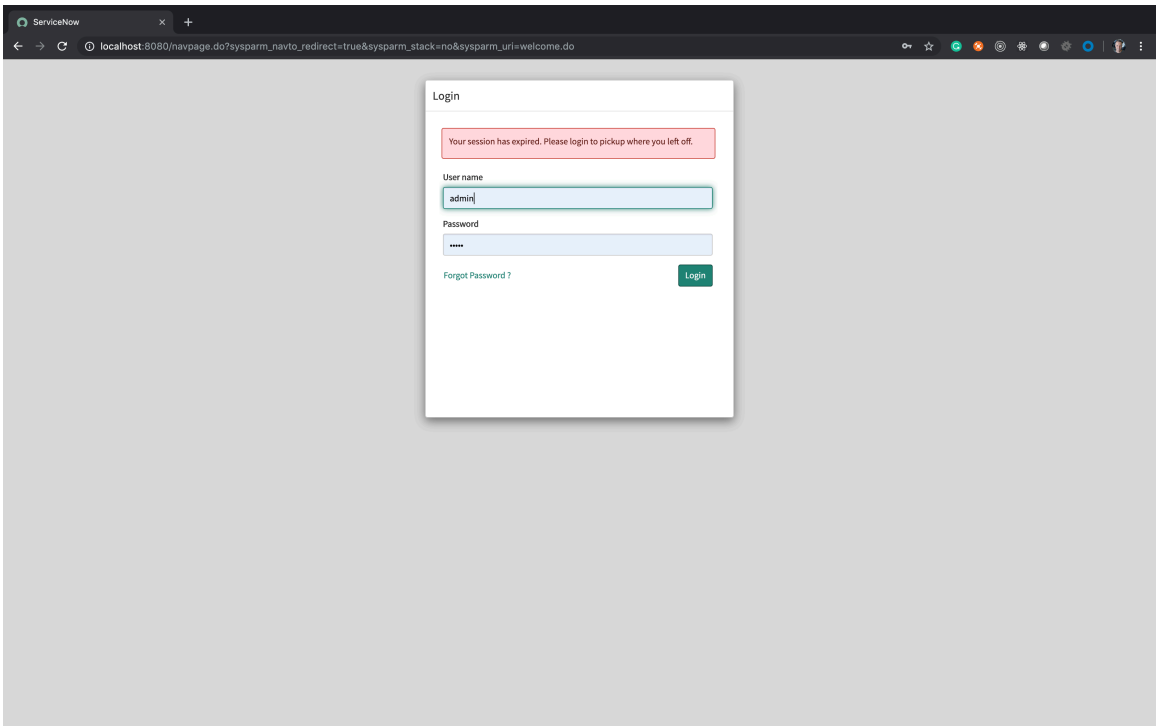
Lassen Sie das Audit für den gewünschten Status zu, um bei jedem Audit-Lauf eine neue Folgeaufgabe für denselben Fehler zu erstellen.

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

glide.amb.session.logout.overlay.style

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

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



Beschränkt auf Kernfunktionen der Now Platform, nicht auf Anwendungen

- Typ: Zeichenfolge

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

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

glide.analytics.cache.enabled

Bei „wahr“ wird die Caching-Funktion für Datenvisualisierungen und Platform Analytics -Dashboards aktiviert. Das Zwischenspeichern muss noch für einzelne Dashboard- und Datenvisualisierungen in UI Builder bzw. im Inline-Dashboard-Editor aktiviert werden.

- Typ: true | false (boolesch)
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.analytics.cache.enable_dashboard_default

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

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

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

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

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

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

glide.analytics.cache.dashboard_default_value

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

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

glide.analytics.cache.prefetch.max_refresh_counter

Anzahl der Male, die ein Cache-Eintrag nach Ablauf erneut abgerufen werden kann.

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

glide.analytics.cache.prefetch.min_age_in_seconds

Mindestalter des Cache-Eintrags, das das Vorabrufen des Cache zulässt, in Sekunden. Ein Verringern dieses Werts kann sich auf die Leistung der Instanz auswirken.

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

glide.angular.legacy

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

1. Fügen Sie die Domänen neuer fehlgeschlagener Anforderungen der Systemeigenschaft *angular.jsonp.inclusion_list.urls* hinzu.
2. Deaktivieren Sie dieses Verhalten, indem Sie *angular.jsonp.inclusion_list.enabled* in „falsch“ ändern.

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

glide.apps.hub.current

URL der übergeordneten Teamentwicklungsinstanz

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

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

glide.attachments.allow_html_in_ics

Es regelt die Verarbeitung von ICS-Dateien mit eingebettetem HTML-Inhalt. Bei Festlegung auf **wahr**lässt das System den Anhang von ICS-Dateien mit HTML-Inhalt zu. Diese Erweiterung bietet mehr Flexibilität bei der Verwaltung von Kalenderereignisanhängen und stellt sicher, dass Dateien mit HTML-Inhalten bei Bedarf eingeschlossen werden können, während die MIME-Typintegrität gewahrt bleibt.

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

glide.attachment.extensions

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

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

glide.attachment.role

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

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

glide.authenticate.multisso.login_locate.user_field

Identifiziert einen gemeinsamen Anmelde-Identifier.

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

glide.authenticate.sso.saml2.require_signed_authnrequest

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

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

glide.banner.image.url

URL, die beim Klicken auf das Banner-Bild verwendet wird.

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

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

glide.banner.image.url_target

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

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

glide.bsm.color.affect_neighbors

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

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

glide.bsm.map.style.font_family

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

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

glide.bsm.map.style.font_size

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

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 14
- Standort: **BSM Map** > **Karteneigenschaften**

glide.bsm.map.style.selection_background_color

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

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

glide.bsm.map.style.selection_text_color

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

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

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

glide.bsm.map.style.text_color

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

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

glide.bsm.max_levels

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

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

glide.bsm.new_node_color

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

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

glide.bsm.max_nodes

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

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

glide.bsm.refresh_interval

Sekunden zwischen dem automatischen erneuten Laden von Problemen und Aufgaben.

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

glide.bsm.task_threshold

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

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

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

glide.bsm.too_many_children

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

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

glide.businessrule.async_condition_check

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

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

glide.businessrule.callstack

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

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

glide.cache.size.service_cache

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

glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max

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

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

Hinweis:
Diese Systemeigenschaft gilt nur für interaktive Dashboards.

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

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

glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec

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

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

glide.cmdb.query.max_results_limit

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

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

glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables

Ausschlussliste von Nicht-CMDB-Tabellen, die beim Erstellen einer CMDB-Abfrage im CMDB-Abfragegenerator angezeigt werden.

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

glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec

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

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

glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count

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

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

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

glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days

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

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

glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search

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

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

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Dashboardeigenschaften**

glide.cms.share_dashboards.role

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

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

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Dashboardeigenschaften**

glide.chart.decimal.precision

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

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

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

glide.chat.invite_fields

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

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

glide.chat_room.create_roles

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

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

glide.chat.show_emoticons

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

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

glide.class.downgrade.enabled

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

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

glide.class.switch.enabled

Flag zum Erlauben des Klassenwechsels während Identifizierung und Abgleich.

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

glide.class.upgrade.enabled

Flag zum Erlauben der Klassenaktualisierung während Identifizierung und Abgleich.

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

glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime

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

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

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 120
- Standort: Navigieren Sie zu **Alle** > **Konfiguration** > **Integritätseinstellung**, und klicken Sie dann im Navigator auf der rechten Seite **auf Systemeigenschaften**.

glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only

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

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

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

glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis

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

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

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

glide.cmdb.logger.source.identification_engine

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

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

Hinweis:
Je nach Einstellung kann das System große Datenmengen generieren, die sich auf die Gesamtleistung des Systems auswirken können. Legen Sie den Wert mit Vorsicht fest, beschränken Sie die Detailebene und die Verwendungszeit auf das Minimum, das zum Testen oder Debuggen erforderlich ist.

glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth

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

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

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

glide.cmdb_model.display_name.shorten

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

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

glide.cookies.http_only

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

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

glide.cost_mgmt.calc_actual_cost

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

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

glide.cost_mgmt.debug

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

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

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

glide.cost_mgmt.process_task_cis

(Kostenmanagement-Plugin) Erstellt Kostenzeilen, die von den betroffenen Configuration Items betroffen sind, wenn eine Kostenzeile für die Aufgabe erstellt wird.

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

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

glide.cost_mgmt.service_allocation.method

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

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

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

glide.csv.export.line_break

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

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

glide.csv.use_row_currency

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

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

glide.custom.ip.authenticate.allow

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

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

glide.db.aggregates.trend.use_ iso_week

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

Wenn auf „wahr“ festgelegt, werden wöchentliche Trends nach Daten gemäß ISO-Wochen gemeldet. Bei „false“ werden Daten, die pro Woche im Trend liegen, gemäß dem ersten Tag der Woche gemeldet, der durch glide.ui.date_format.first_day_of_week festgelegt wird.

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

glide.db.audit.ignore.delete

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

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

glide.db.forced.chunk.threshold

Legt den Schwellenwert fest, ab dem das Löschen und Aktualisieren von Blockdatensätzen erzwungen wird. Das Chunking verhindert, dass das Löschen von Primärschlüsseln in großen Tabellen Replikationsprobleme verursacht. Verwenden Sie diese Eigenschaft, um einen erzwungenen Block-Schwellenwert festzulegen, wenn Sie die Methoden „GlideRecord – DeleteMultiple“ und „GlideRecord – UpdateMultiple“ verwenden.

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

glide.db.clone.allow_clone_target

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

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

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

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

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

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

glide.db.large.threshold

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

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

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

glide.db.loguser

Datenbankfehler (z. B. Verstoß gegen eindeutigen Schlüssel durch Datenbank erkannt (doppelter Eintrag „ABC“ für Schlüssel „name“) für angemeldeten Anwenderanzeigen (**wahr**) oder unterdrücken (**falsch**)

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

glide.db.max.aggregate.size

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

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

glide.db.max_view_records

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

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

glide.db.table.update_inactive_choices_enabled

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

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

glide.debug.log_point

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

Gibt an, ob die Protokollpunktfunktion aktiviert werden soll oder nicht

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

glide.debugger.log.ui

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

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

glide.discovery.application_mapping

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

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

glide.discovery.log_debug_info

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

- Typ: true | false
- Standardwert: false

glide.discovery.log_message_chars

Wenn eine Protokollnachricht länger als dieser Wert ist, erstellt ServiceNow eine Vorschau der Nachricht mit einem Auslassungszeichen am Ende der Nachricht, um anzugeben, dass nicht angezeigte Inhalte vorhanden sind. Die Vorschaugröße verhindert, dass eine Listenzeile den gesamten Bildschirm einnimmt.

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

glide.discovery.multi_page_serial_mode

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

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

glide.discovery.sam_batch_update_size

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

Aktiviert die Batchverarbeitung der Aktualisierungen für die Tabelle cmdb_sam_sw_install, wenn sich nur das Feld „last_scanned“ in der Tabelle geändert hat. Dadurch wird die Discovery-Ausführung insgesamt optimiert, da die Anzahl der Abfragen für einzelne Updates in der Datenbank reduziert wird. Der Standardwert ist 100, was bedeutet, dass 100 Datensätze in der Tabelle gleichzeitig zusammengefasst und aktualisiert werden. Durch Festlegen dieser Eigenschaft auf 1 wird zu sequenziellen Updates gewechselt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.discovery.use_cmdb_identifiers

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

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

glide.domain.notify_change

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

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

glide.domain.notify_record_change

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

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

glide.duplicate_ci_remediator.dry_run

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

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

glide.duplicate_ci_remediator.max.cis

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

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

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

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

glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length

Attribute, bei denen max_length diesen Eigenschaftswert überschreitet (standardmäßig 4000), werden von den **Registerkarten Haupt-CI auswählen**, **Attributwerte zusammenführen**und **Aktionen für doppelte CIs bestimmen** im Assistenten zur Nachbesserung von CI-Duplikaten ausgeschlossen.

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

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

glide.eccprobe.longrunner.class

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

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

glide.eccprobe.longrunner.retry_minutes

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

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

glide.eccprobe.longrunner.interval.initial_seconds

Anfänglicher Abfragezeitraum für lange laufende Befehle in Sekunden

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

glide.eccprobe.longrunner.interval.backoff_percent

Prozentsatz, um den der Abrufzeitraum pro Umfrage wächst

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

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

glide.eccprobe.longrunner.interval.max_seconds

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

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

glide.eccprobe.longrunner.debug

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

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

glide.eccprobe.longrunner.max_poll_count

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

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

glide.ecmdb.all_relationship_role

Ein Beispielwert ist: itil,asset,configuration.

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

glide.element.use_object_display_value

Stellt sicher, dass der Anzeigewert für GlideElementGlideObject-Felder wie „glide_date_time“ richtig berechnet wird.

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

glide.element.reference.use_actual_display_value

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

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

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

glide.email_address_filter.max_domains

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

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

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

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000

glide.email.append.timezone

Gibt an, ob die Zeitzone an alle Datumsangaben und Uhrzeiten in ausgehenden E-Mails angehängt werden soll (**wahr**) oder nicht angehängt werden soll (**falsch**)

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.email_client.quick_message.insert

Steuert, wie Textbausteine in den E-Mail-Client eingefügt werden. Wenn die Eigenschaft auf **true**festgelegt ist, wird der Inhalt eines Textbausteins an der Stelle des Cursors eingefügt. Bei „ **false“**ersetzt der Textbaustein den vorhandenen Inhalt in einem E-Mail-Entwurf.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.email.forward_subject_prefix

Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommata getrennt) in der Betreffzeile an, die eine weitergeleitete E-Mail identifizieren.

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

glide.email.journal.lines

Gibt die Anzahl der Einträge aus einem Journalfeld an (z. B. zusätzliche Anmerkungen und Arbeitsnotizen), die in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sind. Ein Wert von **-1** enthält alle Journaleinträge.

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

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.email.mail_to

Gibt die E-Mail-Adresse an, an die Benachrichtigungen gesendet werden sollen, die die Variable `${mailto:}` verwenden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: SMTP-E-Mail-Adresse, die standardmäßig aktiv ist
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.email.name_split

Trennzeichen zwischen Vor- und Nachname in einer E-Mail-Adresse, um Benutzer von eingehenden E-Mails zu identifizieren. Das Trennzeichen „.“ in der E-Mail-Adresse john.smith@company.com weist das System beispielsweise an, nach einem Benutzerdatensatz für John Smith zu suchen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Punkt (.)
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Steuert, ob ein mit einer Benachrichtigung generierter sys_mail-Datensatz gespeichert (**true**) oder nicht gespeichert (**false**) wird, auch wenn keine Empfänger vorhanden sind. Diese Eigenschaft wird zusammen mit anderen Protokollierungseigenschaften des Benachrichtigungsempfängers verwendet und ermöglicht die Behebung von Problemen mit Benachrichtigungen.

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

glide.email.override.url

Legt die für per E-Mail versendete Links zu verwendende URL anstatt der Instanz-URL fest. Die URL sollte mit nav_to.do enden. Ein Beispielwert ist: https://servicenow.customerdomain.com/production/nav_to.do.

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

glide.email.read.active

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den Server für eingehende E-Mails

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

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.email.reply_subject_prefix

Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommata getrennt) in der Betreffzeile an, die eine E-Mail-Antwort identifizieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: re:aw:,r:
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email.smtp.active

Gibt an, ob der Server für ausgehende E-Mails aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) werden soll

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.email.smtp.max_recipients

Gibt die maximale Anzahl von Empfängern an, die die Instanz in der Zeile „An:“ für eine einzelne E-Mail-Benachrichtigung auflisten kann. Benachrichtigungen, die diese Grenze überschreiten, erstellen stattdessen doppelte E-Mail-Benachrichtigungen, die an eine Teilmenge der Empfängerliste adressiert sind. Jede E-Mail-Benachrichtigung hat dieselbe maximale Anzahl an Empfängern.

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

glide.email.smtp.max_send

Gibt an, wie viele E-Mails über jede neue SMTP-Verbindung gesendet werden. sollen Die Instanz erstellt eine neue SMTP-Verbindung, wenn mehr E-Mails als der angegebene Wert gesendet werden sollen.

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

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

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

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email.test.user

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

Gibt die durch Kommata getrennte Liste der E-Mail-Adressen an, an die die Instanz alle E-Mail-Nachrichten sendet. Wird normalerweise in Nicht-Produktionsinstanzen für Testzwecke verwendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.email.text_plain.strip_xhtml

Gibt an, ob sowohl ausgehende als auch eingehende E-Mails, die in Kommentaren angezeigt werden, die XML in einfachen Text konvertieren (**wahr**) oder die XML beibehalten (**falsch**)

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

glide.email.watermark.visible

Gibt an, ob das Wasserzeichen in E-Mail-Benachrichtigungen sichtbar (**wahr**) oder in einem versteckten div-Tag eingeschlossen ist (**falsch**)

Hinweis:
E-Mail-Clients, die die Nur-Text-Version der E-Mail verwenden, zeigen das Wasserzeichen an.

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

glide.email_client.show_sms_option

Gibt an, ob im E-Mail-Client ein Kontrollkästchen zum Senden der Nachricht an das SMS-Gerät des Benutzers angezeigt (**wahr**) oder nicht angezeigt (**falsch**) wird. Wenn kein SMS-Gerät vorhanden ist, sendet der E-Mail-Client die Nachricht an das primäre E-Mail-Gerät.

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

glide.entry.loggedin.page_ess

Gibt die Seite an, auf die ein ESS-Benutzer, der definitionsgemäß keine Rollen hat, bei seiner Anmeldung umgeleitet wird.

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

glide.excel.boolean.display_value

Bei „wahr“ werden Spalten vom Typ „boolean“ in die Sprache des Anwenders übersetzt, wenn Datensätze im Excel-Format exportiert werden. Bei „false“ werden die Werte unabhängig von der Anwendersprache in Englisch exportiert.

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

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

glide.excel.max_cells

Legt die maximale Anzahl von Zellen in einem Excel-Export fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500.000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.excel.use_user_date_format

Gibt an, ob durch Excel-Exporte das im Profil eines Benutzers angegebene Datum/Uhrzeit-Format verwendet (**wahr**) oder nicht verwendet (**falsch**) wird. Bei **falsch** wird das Datum/Uhrzeit-Format der Instanz exportiert, das durch die Eigenschaft `glide.sys.date_format` definiert ist.

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

glide.export.csv.charset

Gibt den Zeichensatz an, der zum Exportieren von CSV-Dateien verwendet wird. Unter Unterstützte Zeichenkodierungen finden Sie eine Liste der unterstützten Zeichenkodierungsoptionen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: windows-1252
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.export.csv.raw.value

Bei **wahr** werden beim Exportieren in eine CSV-Datei anstelle der Anzeigewerte Datenbank-Rohwerte exportiert. Bei **falsch** werden Anzeigewerte exportiert.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Import Export**

glide.export.escape_formulas

Bei **wahr** wird Zeichenfolgenwerten, die mit den Zeichen +, -, = oder @ beginnen, beim Export in CSV-, XLS- oder XLSX-Dateien ein einzelner Apostroph vorangestellt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: **wahr** für neue Instanzen (ab Release Istanbul)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] für neue Instanzen, die mit Istanbul beginnen. Für aktualisierte Instanzen: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

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

glide.export.excel.general_formatting

Bei **„true“**haben Werte in Zellen in exportierten Excel-Dateien das allgemeine Format. Bei **„false“**haben die Zellen in exportierten Excel-Dateien das Textformat.

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

glide.export.excel.wrap_cells

Bei **wahr** werden Werte in Zellen in exportierten Excel-Dateien automatisch umgebrochen. Bei **falsch** wird die Breite der exportierten Excel-Spalten so angepasst, dass sie 256 Zeichen entspricht, und die Werte werden nicht umgebrochen.

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

glide.fdih.retry.max_count

Gibt die maximale Anzahl von Wiederholungsversuchen an, wenn in **Anzahl** kein Wert für die Wiederholungsrichtlinie angegeben ist

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_host

Gibt den Hostnamen oder die IP-Adresse des Proxyservers für SOAP-Clients an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Wert von `glide.http.proxy_host`
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_port

Gibt die Portnummer für den Proxyserver für SOAP-Clients an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Wert von `glide.http.proxy_port`
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.guest.active.session.life_span

Legt die maximale Sitzungszeit für eine Gastsitzung unabhängig von der Benutzeraktivität in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.guest.session_timeout

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

Legt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen für eine Gastsitzung in Minuten fest.

Hinweis:
Diese Einstellung entkoppelt die Zeitüberschreitung einer Gastsitzung von der Eigenschaft `glide.ui.session_timeout`. Änderungen an der Eigenschaft `glide.ui.session_timeout` wirken sich nicht auf die Zeitüberschreitung einer Gastsitzung aus.

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

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_expires

Gesamtzeit, die der Thread auf die Aktualisierung des Verlaufs Discovery wartet, bevor er aufgibt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1 Minute
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_spin_wait

Die Zeit zwischen der Überprüfung, ob die Verlaufsdatenbank Discovery frei ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100 ms
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_max_spins

Die Anzahl der Überprüfungen des Verlaufs Discovery, bevor aufgegeben wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 600
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_expires

Gesamtzeit, die der Thread auf die Aktualisierung des Protokolls Discovery wartet, bevor er aufgibt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1 Minute
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_spin_wait

Die Zeit zwischen der Überprüfung, ob die Protokolldatenbank Discovery frei ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100 ms
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_max_spins

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

Die Anzahl der Überprüfungen des Discovery -Protokolls, bevor aufgegeben wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 600
- Speicherort: Systemeigenschaften

glide.help.default.page

Legt die allgemeine Hilfe-URL für das System fest, wenn Sie die kontextbezogene Hilfe verwenden. Diese URL wird verwendet, wenn für das Formular, die Liste oder den Datensatz keine kontextbezogene Hilfe verfügbar ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: http://wiki.servicenow.com/
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.history.max_entries

Legt die Anzahl der Zeichen fest, die als Vorschau von Journaleingabefeldern angezeigt werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 250
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.home.page

Gibt an, welche Seite geladen werden soll, wenn ein Benutzer eine Homepage aus dem Banner auswählt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: `home_splash.do?sysparm_direct=true`
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.home.refresh_disabled

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Aktualisierung der Homepage

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

glide.home.refresh_intervals

Durch Kommata getrennte Liste von Aktualisierungsintervallen, die auf Homepages verfügbar sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 300,900,1800,3600
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

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

Wichtig:

Die auf Homepages enthaltenen Funktionen zum Anordnen von Informationen aus Ihrer Instanz, um eine Story über Ihre Daten zu erzählen, finden Sie in Dashboards in neuen Instanzen. Auf aktualisierten Instanzen, für die Next Experience aktiviert ist, können Anwender vorhandene Homepages anzeigen, wenn sie über eine direkte URL verfügen, aber sie können sie nicht erstellen oder bearbeiten. Reaktionsfähige Dashboards und Analytics Center -Dashboards übernehmen Homepage-Funktionen.

Verwenden Sie das Hilfstool für die veraltete Homepage von , um die Homepages in Ihrer Instanz in reaktionsfähige Dashboards zu konvertieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Dashboards im Analytics Center .
- Arbeiten mit reaktionsfähigen Dashboards .

glide.hosts.allowlist

Ermöglicht die Kontrolle darüber, auf welche Hosts eine Abrufaktion zugreifen kann. Dies betrifft HTTP-APIs wie RESTMessageV2 - Scoped, Global und Abrufen Fetch - Scoped, Global . Funktionen von glide.hosts.allowlist:

- Unterstützt eine durch Kommas getrennte Liste von URLs oder IPs.
- Erlaubt „*“ für alle.
- Erlaubt Subdomänen über *.example.com.
- Verfügt über eine globale und eine bereichsbezogene Einstellung (mit Präfix des Bereichsnamens, um anzugeben, dass ein Eintrag für einen bestimmten Bereich gilt).
- Der Standardwert ist eine leere Zeichenfolge, die so interpretiert wird, dass keine Hosts für „Abrufen“ zulässig sind. Bei vorhandenen HTTP-APIs wie RestMessageV2 wird „leer“ so interpretiert, dass alle Hosts zulässig sind (außer den durch die vorhandene Deny-Liste eingeschränkten).
- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: „“ (leere Zeichenfolge)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.html.enable_media_sites

Aktiviert eine URL-Option für Medien im HTML-Editor. Die Medien werden angehängt, aber nicht im HTML-Editor geladen.

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

glide.html.escape_script

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) JavaScript-Tags in HTML-Feldern

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

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

glide.html.sanitize_all_fields

Gibt an, ob zum Entfernen von unerwünschtem Code alle HTML-Felder bereinigt werden (**wahr**) oder nicht bereinigt werden (**falsch**)

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit: HTML-Bereinigung (Instanzsicherheitshärtung)

glide.http.connection_timeout

Gibt die maximale Anzahl von Millisekunden an, die eine ausgehende HTTP-Anforderung (z. B. Webservices) auf die Herstellung einer Verbindung wartet.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000 (10 Sekunden)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.http.outbound.max_timeout

Gibt an, wie viele Sekunden die APIs RESTMessageV2 und SOAPMessageV2 auf eine Antwort von einem synchronen Aufruf warten. Der Höchstwert beträgt 30 Sekunden.

Um eine Zeitüberschreitung von mehr als 30 Sekunden zu definieren, setzen Sie die Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` auf **„falsch“**, und verwenden Sie die Methode `„waitForResponse()“` zum Festlegen der Zeitüberschreitung. Beispiele finden Sie unter Beispiel für asynchrone SOAPMessageV2 . Wenn `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` auf „true“ festgelegt ist und ein Wert in der `waitForResponse()`-Methode übergeben wird, verwendet das System den kleinsten Wert, entweder von der `waitForResponse()`-Methode oder der Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout`.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.http.outbound.max_timeout.enabled

Aktiviert die Einstellung einer Zeitüberschreitung in der Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout`.

Um eine Zeitüberschreitung von mehr als 30 Sekunden zu definieren, setzen Sie die Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` auf **„falsch“**, und verwenden Sie die Methode `„waitForResponse()“` zum Festlegen der Zeitüberschreitung. Beispiele finden Sie unter Beispiel für asynchrone SOAPMessageV2 . Wenn `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` auf „true“ festgelegt ist und ein Wert in der `waitForResponse()`-Methode übergeben wird, verwendet das System den kleinsten Wert, entweder von der `waitForResponse()`-Methode oder der Systemeigenschaft `glide.http.outbound.max_timeout`.

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

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

glide.http.proxy_bypass_list

Gibt die durch Semikolons getrennte Liste von Adressen an, die den Proxyserver umgehen. Verwenden Sie ein Sternchen (*) als Platzhalterzeichen, um die Adresse ganz oder teilweise anzugeben.

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

glide.http.proxy_host

Gibt Proxyserver-Hostnamen oder -IP-Adresse an.

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

glide.http.proxy_ntdomain

Gibt die Domäne an, die zum Authentifizieren des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird.

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

glide.http.proxy_nthost

Geben Sie den Hostnamen an, der zur Authentifizierung des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird.

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

glide.http.proxy_ntpassword

Gibt das Passwort an, mit dem der Proxyserver mit NTLM-Authentifizierung authentifiziert wird.

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

glide.http.proxy_ntusername

Gibt den Anwendernamen an, der zum Authentifizieren des Proxy-Servers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird.

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

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

glide.http.proxy_port

Gibt die Portnummer für den Proxyserver an.

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

glide.http.proxy_password

Gibt das Passwort an, mit dem der Proxyserver authentifiziert wird.

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

glide.http.proxy_username

Gibt den Benutzernamen an, der zum Authentifizieren des Proxyservers verwendet wird.

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

glide.http.timeout

(Webservice-Verbraucher-Plugin) Gibt die maximale Anzahl von Millisekunden an, die gewartet werden soll, bevor bei einer ausgehenden Transaktion eine Zeitüberschreitung auftritt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 175.000 (175 Sekunden)
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.i18n.force_index

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Indexierung aller übersetzten Felder unabhängig vom Wert des Tabellenattributs „text_index_translations“

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr

glide.identification_engine.batch_update_last_discovered

Steuert das Batch-Update von last_discoveredfield in CIs, die von der Identifizierungs-Engine verarbeitet werden.

Setzen Sie den Wert auf **falsch**, wenn Geschäftsregeln für das Feld „last_discovered“ gelten und Sie diese Regeln auslösen möchten, wenn Sie die API für Identifizierung und Abgleich aufrufen.

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

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

glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count

Zur Optimierung eine benutzerdefinierte Anzahl von lokal zwischengespeicherten Abfrageergebniseinträgen abhängiger CIs

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

Hinweis:
Wenn aufgrund einer Optimierung im Zusammenhang mit der Verwendung des lokalen Caches ein Arbeitsspeicherproblem vorliegt, legen Sie die Eigenschaften *glide.identification_engine.related_items_local_cache_count* und *glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count* auf 0 fest.

glide.identification_engine.granular_insert_locking

Bestimmt, ob mehrere granulare Einfügungssperren oder eine einzelne globale Einfügungssperre verwendet werden sollen.

Setzen Sie den Wert auf **falsch**, wenn Leistungsprobleme bei der Verwendung mehrerer granularer Einfügungssperren auftreten.

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

glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count

Zur Optimierung eine benutzerdefinierte Anzahl von lokal zwischengespeicherten Abfrageergebniseinträgen unabhängiger CIs

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Hinweis:
Wenn Sie den Wert auf 0 setzen, wird die Verwendung des lokalen Caches für unabhängige CIs vermieden, was die Leistung beeinträchtigen kann.

glide.identification_engine.related_items_local_cache_count

Zur Optimierung eine benutzerdefinierte Anzahl von lokal zwischengespeicherten Abfrageergebniseinträgen von zugehörigen Elementen/Suchelementen.

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

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Hinweis:
Wenn aufgrund einer Optimierung im Zusammenhang mit der Verwendung des lokalen Caches ein Arbeitsspeicherproblem vorliegt, legen Sie die Eigenschaften *glide.identification_engine.related_items_local_cache_count* und *glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count* auf 0 fest.

glide.identification_engine.skip_duplicates

Steuert, wie die Identifizierung eine kleine Gruppe von doppelten CIs verarbeitet.

- Falls **wahr**: Wenn die Anzahl der doppelten CIs kleiner als der durch *glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold* angegebene Schwellenwert ist, wird eines der doppelten CIs als Übereinstimmung ausgewählt und aktualisiert. Der Rest der doppelten CIs wird als Duplikate gekennzeichnet.
- Wenn **falsch**: Es wird kein übereinstimmendes CI gefunden, und ein Fehler wird protokolliert.
- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold

Maximale Anzahl von CIs, die in einer Gruppe von doppelten CIs enthalten sein können, damit die Identifizierung die doppelten CIs entsprechend der Einstellung von *glide.identification_engine.skip_duplicates* verarbeiten kann.

Wenn die Anzahl der doppelten CIs den Schwellenwert überschreitet, verarbeitet die Identifizierung die doppelten CIs unabhängig von der Einstellung so, als wäre *glide.identification_engine.skip_duplicates* auf **falsch** festgelegt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.identification_logs.max_run_ids

Maximale Anzahl der Protokollläufe, die beim Navigieren zu angezeigt werden können **Konfiguration** > **Identifizierungsprotokolle**.

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

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000
- Standort: **Konfiguration** > **CMDB-Eigenschaften** > **Identifikations-/ Abgleichseigenschaften**.

glide.image_provider.security_enabled

Steuert die Sicherheitseinstellungen für Bilder. Bei **wahr** sind Bilder nur für authentifizierte und autorisierte Benutzer sichtbar. Bei **falsch** sind Bilder für alle Personen sichtbar, die eine URL zum Anhang haben.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
  - Neue/zbooted Instanzen: Eigenschaft ist vorhanden und auf **wahr** gesetzt
  - Aktualisierte Instanzen: **falsch**, wenn Eigenschaft nicht vorhanden ist, unverändert, wenn Eigenschaft vorhanden ist
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.imap.secure

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) SSL-Verschlüsselung für Verbindungen zum IMAP-Server

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

glide.imap.secure_port

Gibt den Kommunikationsport für sichere IMAP-Verbindungen an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 995
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.imap.tls

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Starten des IMAP-Servers im Transport Layer Security(TLS)-Modus

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

glide.import.debug

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Debug-Protokollierung für alle Importprozesse

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

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

glide.import.error_message.generic

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige eines generischen Fehlers anstelle einer ausführlichen SQL-Nachricht bei fehlgeschlagenen Importen. Diese Eigenschaft muss aktiviert sein.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert:
  - Neue/zbooted-Instanzen: **wahr** ab Istanbul
  - Aktualisierte Instanzen: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.import_excel.use_only_user_session_date_format

Bei „wahr“ wird ein beliebiger Datums- oder Datums-/Uhrzeitwert in einer Excel-Tabelle beim Importieren einer Excel-Datei in ein Datumsformat einer Anwendersitzung in der Bereitstellungstabelle konvertiert.

Bei „false“ wird jeder expliziter Datums-/Uhrzeit-Zellentyp in Excel in eine Bereitstellungstabelle mit dem Datumsformat der Benutzersitzung importiert, und jeder Datumswert, der nicht explizit in einem Excel-Datum/Uhrzeit-Zellentyp enthalten ist, wird mit in eine Bereitstellungstabelle importiert Systemdatumsformat.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu, wenn Sie den Wert in „falsch“ ändern möchten.

glide.import.sftp.debug

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die zusätzliche Debug-Protokollierung für SFTP-Importe. Durch Aktivieren dieser Eigenschaft protokolliert die Instanz alle ausgehenden und eingehenden Nachrichten während der SSH-Sitzung.

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

glide.import.scp.debug

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die zusätzliche Debug-Protokollierung für SCP-Importe. Durch Aktivieren dieser Eigenschaft protokolliert die Instanz alle ausgehenden und eingehenden Nachrichten während der SSH-Sitzung.

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

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

glide.import_set.preserve.leading.spaces

Gibt an, ob der Importprozess führende Leerzeichen in Excel-Datenzellen beibehält (**wahr**) oder nicht beibehält (**falsch**). Bei **falsch** entfernt der Importprozess führende Leerzeichen aus Excel-Datenzellen.

Hinweis:
Der Importvorgang entfernt immer nachfolgende Leerzeichen aus Excel-Datenzellen.

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

glide.import_set_row.dynamically_add_fields

Gibt an, ob ein Import Set der Staging-Tabelle neue Spalten hinzufügen kann (**wahr**) oder nicht (**falsch**). Instanzen, die eine große Anzahl von Importsätzen enthalten, reagieren manchmal nicht mehr, wenn ein Import eine Spalte hinzufügt, da die Instanz jede Zeile in der Staging-Tabelle ändern muss. Manchmal führt die Datenbankaktion „Tabelle ändern“ zu einem Ausfall. Wenn diese Eigenschaft auf **falsch** gesetzt wird, wird verhindert, dass ein Import Set der Staging-Tabelle Spalten hinzufügt, und es wird eine Protokollnachricht erstellt. Als Workaround können Administratoren der Staging-Tabelle manuell eine Spalte hinzufügen, indem sie einen neuen Dictionary-Eintrag erstellen und anschließend das Import Set erneut importieren.

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

glide.ir.query_method

Legt die Abfragemethode für die globale Textsuche fest. Nur die Methode **Einfache Abfrage** wird unterstützt.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: simple
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Globale Textsuche**

glide.active.session.timeout.unvalidate.session

Gibt an, ob Integrationssitzungen durch die Konfiguration einer maximalen aktiven Sitzungszeit ungültig gemacht werden können.

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

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

glide.integrations.active.session.life_span

Legt die maximale Sitzungszeit für eine Integrationssitzung unabhängig von der Aktivität in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.integration.session_timeout

Legt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen für Integrationssitzungen in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.invalid_query.returns_no_rows

Steuert, wie ungültige GlideRecord-Abfragen in Bezug auf ungültige oder nicht definierte Feldnamen behandelt werden. Wenn diese Eigenschaft **wahr** ist, geben ungültige Abfragen, die ungültige oder nicht definierte Feldnamen enthalten, immer keine Zeilen zurück. Wenn diese Eigenschaft **falsch** ist (Standard), falls eine Abfrage falsch ist, und ungültige oder nicht definierte Feldnamen enthält, wird der ungültige Teil der Abfragebedingung ignoriert, und die Ergebnisse basieren auf dem gültigen Teil der Abfrage.

gs.getSession().setStrictQuery(false)Um diese Logik auf Sitzungsebene zu überschreiben, führen Sie aus. Um die strikte Abfrage wiederherzustellen, führen Sie gs.getSession().setStrictQuery(true) aus. Um diese Eigenschaft zu verwenden, ändern Sie die Zeile gr.addQuery('table', arguments.length == 1 ? record.getRecordClassName() : tableName); in der Workflow-Skripteinbindung zu gr.addQuery('table', (tableName) ? tableName : record.getRecordClassName());.

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

glide.itil.assign.number.on.insert

Steuert, ob eine Aufgabennummer generiert (**wahr**) oder nicht generiert (**falsch**) und beim Laden (**Neu erstellen**) oder beim Senden der Aufgabe zugewiesen wird. Diese Funktion hilft, ungenutzte Aufgabennummern zu verhindern.

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

glide.jdbcprobeloader.retry

Legt fest, wie oft ein JDBC-Probe versucht, eine Verbindung zu einer JDBC-Datenquelle herzustellen.

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

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.jdbcprobeloader.retry_millis

Legt die Anzahl der Millisekunden fest, die ein JDBC-Probe zwischen Wiederholungsversuchen an eine JDBC-Datenquelle wartet.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5.000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.jquery.legacy

Bei „wahr“ wird das Legacy-JQuery-Verhalten aktiviert. Bei „false“ werden die Sicherheitspatches 1.12.3 und 2.2.3 von JQuery integriert. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „false“ festlegen, werden UI-Seiten mit falschem HTML-Markup möglicherweise falsch gerendert. Sie können dieses Problem in Ihren Skripts beheben, indem Sie alle HTML-Element-Tags schließen, die sich selbst schließen und nicht in der gültigen Liste enthalten sind. Ändern Sie beispielsweise `<div />` in `<div></div>`.

- Gültige selbstschließende Elemente, die nicht aktualisiert werden müssen, sind unter anderem:
  - `<area />`
  - `<base />`
  - `<br />`
  - `<col />`
  - `<embed />`
  - `<hr />`
  - `<img />`
  - `<input />`
  - `<link />`
  - `<meta />`
  - `<param />`
  - `<source />`
  - `<track />`
  - `<wbr />`
- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.knowman.search.apply_role_based_security

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

Bei **wahr** wird der für Rollen angegebene Lesezugriff auf Knowledge Bases oder Artikel berücksichtigt. Bei **false** können angegebene Benutzerkriterien den Lesezugriff überschreiben, der für Rollen angegeben ist.

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

glide.knowman.search_character_limit

Mindestanzahl von Zeichen, die für die Wissenssuche benötigt werden. Suchbegriffe mit weniger als dieser Anzahl von Zeichen geben keine Ergebnisse zurück.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.knowman.search.default_language

(Knowledge Management Internationalization Plugin v2) Standardsprache für Wissensartikel. Wenn leer, wird standardmäßig die Benutzersprache des angemeldeten Benutzers verwendet.

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

glide.knowman.serviceportal.seo_portals

Der Wert enthält eine durch Kommas getrennte Liste von sys_ids des Serviceportal-Datensatzes. Die SEO-Indexierung von Wissensartikeln ist für die in der Liste genannten Portale aktiviert und wird durch das Noindex-Metatag für andere Portale blockiert. Wenn mindestens ein Portal aufgeführt ist, werden SEO-Vorschläge angezeigt, wenn Anwender Wissensartikel erstellen oder bearbeiten.

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

Hinweis:
Wenn der Eigenschaftswert leer ist, wird die Indizierung für alle Portale aktiviert.

glide.knowman.show_language_option

(„Knowledge Management Internationalization“-Plugin v2) Gibt an, ob das Feld **Sprache** in Artikeln mit mehreren Übersetzungen angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) wird

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

glide.knowman.show_language_option.roles

(Knowledge Management Internationalization-Plugin v2) Durch Kommata getrennte Liste von Rollen, die das Feld „Sprache“ in Artikeln mit mehreren Übersetzungen anzeigen können.

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

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

glide.knowman.show_links

Gibt an, ob die Zeile **Link** in einem Wissensartikel angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) wird.

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

glide.ldap.allow_empty_group

Gibt an, ob alle Mitglieder aus einer Active Directory-Sicherheitsgruppe entfernt werden können (**wahr**) oder nicht (**falsch**)

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

glide.ldap.binary_attributes

Kommagetrennte Liste von LDAP-Attributen, die vom Binärformat in encoded64-Zeichenfolgen konvertiert werden sollen. Wenn Sie diese Eigenschaft festlegen, werden nur die aufgeführten Werte konvertiert. Die häufigsten Attribute sind `objectSID` und `objectGUID`. Diese konvertierten Werte sind eindeutig und können als Koaleszenzfeld für die LDAP-Importzuordnung verwendet werden. Wenn diese Eigenschaft leer ist, versucht ServiceNow, diese binären Attribute ohne Konvertierung zuzuordnen, und sie sind nicht garantiert eindeutig, da sie nicht ordnungsgemäß in Zeichenfolgenwerte konvertiert werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: objectsid,objectguid
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ldap.paging

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Abfrageunterstützung für LDAP-Paging. LDAP-Paging ist eine effizientere LDAP-Abfragemethode für Umgebungen mit mehr als 1.000 Benutzern.

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

glide.legacy.excel.export

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Exportieren in das XLS-Format beim Exportieren in eine Excel-Datei. Standardmäßig ist nur der XLSX-Export aktiviert. Diese Eigenschaft wirkt sich nicht auf den Excel-Webservice aus. Bei **wahr** können Benutzer XLS oder XLSX als Easy Import-Vorlagenformat auswählen.

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

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

glide.list.filter_max_length

Legt eine maximale Zeichenbeschränkung für die Abfrage des Condition Builder fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.lists.live_list_enabled

Aktiviert eine Aufforderung zur Listenaktualisierung.

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

glide.live_feed.company_feed_exclude_groups

Steuert, ob Nachrichten, die in einer öffentlichen Gruppe gepostet werden, im Unternehmensfeed angezeigt (**wahr**) oder weggelassen (**falsch**) werden

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

glide.live_services

(Chat-Plugin) Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Live-Services, z. B. Chatsupport

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

glide.login.no_blank_password

Verhindert (**wahr**) oder erlaubt (**falsch**) Anmeldungen von Benutzern mit leeren Passwörtern. Beim Importieren von Benutzerlisten werden häufig viele Benutzer mit leeren Passwörtern erstellt. Standardmäßig ist diese Eigenschaft für Produktionsinstanzen auf **wahr** festgelegt.

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

glide.login.home

Legt die Standard-Homepage fest, die Benutzern nach der Anmeldung angezeigt wird. Wenn diese Option leer ist, wird die zuletzt besuchte Seite verwendet. Das Format ist `<Seite>.do`.

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

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

glide.max_journal_list_size

Legt die maximale Größe von Journaleingabefeldern in Megabyte fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.messaging.reassign.enabled

Legt eine Eigenschaft fest, die Messaging automatisch neu zuweist, wenn der aktuelle Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist.

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

glide.notification.recipient.include_logging

Haupt-Switch zum Aktivieren/Deaktivieren der Protokollierung aller Gründe, aus denen ein Empfänger eingeschlossen wurde. Bei **falsch** wird keine Include-Protokollierung durchgeführt.

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

glide.notification.recipient.exclude_logging

Haupt-Switch zum Aktivieren/Deaktivieren der Protokollierung aller Gründe, aus denen ein Empfänger ausgeschlossen wurde. Bei **falsch** wird keine Exclude-Protokollierung durchgeführt.

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

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Protokolliert Empfänger, die aufgrund der Markierung ihres ausgewählten Benachrichtigungsgerät-Datensatzes als inaktiv ausgeschlossen wurden.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

Die Eigenschaft *„glide.notification.recipient.exclude_logging“* in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Das Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft ändern zu können.

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

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

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen sind, da das Schedule-Feld des ausgewählten Benachrichtigungsgerät-Datensatzes dies ausschließt.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr

Die Eigenschaft *„glide.notification.recipient.exclude_logging“* in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Das Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft ändern zu können.

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, weil sie das Benachrichtigungsereignis ausgelöst haben, z. B. das Aktualisieren eines Incident Record, und die Checkbox **An Ereignisersteller senden** ist im Benachrichtigungsdatensatz deaktiviert.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

Die Eigenschaft *„glide.notification.recipient.exclude_logging“* in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Das Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft ändern zu können.

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, weil die E-Mail-Adresse für diesen Benutzer ungültig ist, z. B. weil das @ fehlt oder sie leer ist.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft *glide.notification.recipient.exclude_logging* in aktivieren **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

Protokolliert Empfänger von Kalendereinladungen, die ausgeschlossen werden, da das Feld **Kalenderintegration** im Benutzerdatensatz auf **Keine** eingestellt ist.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

Die Eigenschaft *„glide.notification.recipient.exclude_logging“* in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Das Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft ändern zu können.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da die Checkbox **Aktiv** im Benutzerdatensatz deaktiviert ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

Die Eigenschaft *„glide.notification.recipient.exclude_logging“* in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Das Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft ändern zu können.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

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

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da das Feld **Benachrichtigung** im Benutzerdatensatz auf **Deaktiviert** eingestellt ist.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.exclude_logging` in aktivieren **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging

Aktiviert oder deaktiviert die Protokollierung aller Gründe für den Ausschluss eines Empfängers. Diese Eigenschaft ist ein Haupt-Switch. Falls **wahr**, werden die nachfolgenden Eigenschaften aktiviert, die sich auf den Einschluss der Protokollierung beziehen. Falls **falsch**, sind keine der nachfolgenden Eigenschaften im Zusammenhang mit dem Einschluss der Protokollierung aktiviert.

glide.notification.recipient.include_logging.delete

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, weil sie Delegierte eines anderen Benutzers sind.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

Die Eigenschaft `„glide.notification.recipient.include_logging“` in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Das Modul muss aktiviert sein, um diese Eigenschaft ändern zu können.

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, weil sie sich in den Feldern **parm1** oder **parm2** des Ereignisdatensatzes befinden.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `„glide.notification.recipient.include_logging“` in der aktivieren **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

Protokolliert Empfänger, die über einen Benachrichtigungszieldatensatz wie einen Incident Record eingeschlossen sind, der im Feld **Benutzer/Gruppen im Feld** für den Benachrichtigungsdatensatz angegeben ist. Die recipient_fields sind Felder im Zieldatensatz, die einen hinzuzufügenden Empfänger enthalten. Wenn beispielsweise der Datensatz, der die Benachrichtigung ausgelöst hat, ein Incident ist und das Feld **assigned_to** in recipient_fields aufgeführt ist, wird dieser Benutzer als Empfänger eingeschlossen.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in aktivieren **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email

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

Protokolliert Empfänger, die in einer Gruppen-E-Mail für eine Gruppe eingeschlossen werden, die in den recipient_groups des Benachrichtigungsdatensatzes oder im Ereignisfeld **parm1** oder **parm2** angegeben wird.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in aktivieren **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.manager

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, da sie eine Gruppe verwalten, die in den recipient_groups des Benachrichtigungsdatensatzes oder im Ereignisfeld **parm1** oder **parm2** angegeben wird.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in aktivieren **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.membership

Protokolliert Empfänger, die über die Mitgliedschaft in einer beliebigen Gruppe eingeschlossen werden, die in den recipient_groups des Benachrichtigungsdatensatzes oder im Ereignisfeld **parm1** oder **parm2** angegeben wird.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in aktivieren **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Protokolliert Empfänger, die über das Feld **Benutzer** (recipient_users) des Benachrichtigungsdatensatzes eingeschlossen werden.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in aktivieren **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

Protokolliert die Empfänger, da sie Abonnements über die Benutzerbenachrichtigungseinstellungen haben.

Um diese Eigenschaft zu ändern, müssen Sie die Eigenschaft `glide.notification.recipient.include_logging` in aktivieren **Systemeigenschaften** > **E-Mail** Modul.

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

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.par.export.ppt.max_visualizations_allowed

Für die Kompetenz „Dashboard und Visualisierungsexport“ Now Assist der Plattform legt diese Eigenschaft die maximale Anzahl von Visualisierungen und damit von Folien fest, die Sie aus einem Platform Analytics -Dashboard nach Microsoft PowerPointexportieren können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 150
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.pdf_export_from_form_list.show_report_attrs

Aktiviert oder deaktiviert die Anzeige der PDF-Seitenkopfzeile für alle PDF-Dateien, die aus einer Liste generiert wurden.

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

glide.pdf.max_rows

Legt die maximale Anzahl von Zeilen in einer exportierten PDF-Datei fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.pdf.font.size

Legt die Schriftgröße für exportierte PDF-Dateien fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 8
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.pdf.url.whitelisting.enabled

Aktiviert oder deaktiviert, ob die angegebenen externen URLs in der von PDFGenerationAPI - Scoped, Global generierten PDF-Ausgabe gerendert werden sollen. Vergleicht die Verifizierung anhand der zulässigen URLs, die in der Eigenschaft com.snc.pdf.whitelisted_urls aufgeführt sind.

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

glide.pg.any_rejection_rejects

Steuert die standardmäßige Bearbeitung der Prozessleitfaden-Ablehnung. Falls **wahr**, wird die Entität mit der ersten Ablehnung zurückgewiesen. Bei **falsch** müssen alle Benutzer die Genehmigung ablehnen.

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

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

glide.phone_number_e164.allow_national_entry

Bei **wahr** können Benutzer Telefonnummern im lokalen Format eingeben, das in der Gebietsauswahl aufgeführt ist. Bei **falsch** müssen Benutzer Telefonnummern im internationalen Format eingeben, das in der Gebietsauswahl aufgeführt ist.

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

glide.phone_number_e164.display_national

Wenn das Feld „Telefonnummer (E164)“ auf **wahr** oder **Formular** festgelegt ist, werden Telefonnummern in einem lokalen Format auf Formularen, aber als internationales Format in Listen angezeigt. Wenn diese Option auf **alle** eingestellt ist, werden Telefonnummern im Feld „Telefonnummer (E164)“ immer in einem lokalen Format angezeigt. Bei Einstellung auf „user“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ nur Telefonnummern in einem lokalen Format an, wenn die Telefonnummer mit der Gebietsschemaeinstellung des aktuellen Benutzers übereinstimmt.

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

glide.phone_number_e164.display_territory_selector

Gibt an, ob die Gebietsauswahl angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) werden soll. Durch das Ausblenden der Gebietsauswahl können Benutzer nur lokale oder nationale Telefonnummern eingeben.

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

glide.phone_number_e164.display_territory_text

Bei Einstellung auf „all“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ immer die Gebietsbezeichnung an. Bei Einstellung auf „national“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ die Gebietsbezeichnung nur an, wenn die Telefonnummer im lokalen Format vorliegt. Bei Einstellung auf „read-only“, zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ die Gebietsbezeichnung im schreibgeschützten Modus an, unabhängig davon, ob die Nummer im lokalen oder im globalen Format vorliegt. Bei Einstellung auf „read-only-national“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ die Gebietsbezeichnung im schreibgeschützten Modus nur an, wenn die Nummer im lokalen Format vorliegt. Bei Einstellung auf „list“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ die Gebietsbezeichnung in einer Liste an. Bei Einstellung auf „list-national“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ eine Gebietsbezeichnung in einer Liste an, wenn die Nummer im nationalen Format vorliegt. Bei Einstellung auf „none“ zeigt das Feld „Telefonnummer (E164)“ nicht die Gebietsbezeichnung an.

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

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

glide.phone_number_e164.display_users_idd

Gibt an, ob die internationale Vorwahl für Direktwahl zwischen der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld auf Formularen angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) werden soll

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

glide.phone_number_e164.strict

Gibt an, ob alle Telefonnummernfelder mit dem Anzeigeformat des ausgewählten Felds für die Gebietsauswahl übereinstimmen müssen. Bei **true** zeigt das Eingabefeld für die Telefonnummer eine rote Linie unter den Telefonnummern an, die nicht mit dem im Gebietsauswahlfeld angegebenen Gebietsformat übereinstimmen. Benutzer können eine ungültige Telefonnummer nicht speichern. Bei **falsch** zeigt das Eingabefeld für die Telefonnummer eine grüne Linie unter den Telefonnummern an, die nicht mit dem im Gebietsauswahlfeld angegebenen Gebietsformat übereinstimmen. Benutzer können eine ungültige Telefonnummer speichern, und die Gebietsauswahl bietet die Möglichkeit, das Gebietsformat **Sonstiges/unbekannt** auszuwählen.

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

glide.pop3.ignore_headers

Gibt die durch Kommata getrennte Liste von E-Mail-Kopfzeilen an, die bewirken, dass die Instanz eine E-Mail-Nachricht ignoriert. Verwenden Sie das Format name:value, um E-Mail-Kopfzeilentypen und -werte anzugeben. Sie können einen Platzhalter (*) für den Subtyp verwenden. Beispiel: Durch `Content-Type:multipart/*; report-type=delivery-status;` werden E-Mails mit einem Multipart-Typ und dem Parameter `report-type=delivery-status` ignoriert. Syntaxspezifikationen finden Sie unter http://www.w3.org/Protocols/rfc1341/4_Content-Type.html .

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Auto-Submitted:auto-replied,X-FC-MachineGenerated:true,Content-Type:multipart/report; report-type=delivery-status;
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.pop3.ignore_senders

Gibt die durch Kommata getrennte Liste der Absender an, die bewirken, dass die Instanz eine E-Mail-Nachricht ignoriert. Geben Sie nur den Namen vor dem @-Zeichen ein.

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

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: mailer-daemon, postmaster
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.pop3.ignore_subjects

Gibt die durch Kommata getrennte Liste von Zeichenfolgen an, die bewirken, dass die Instanz eine E-Mail-Nachricht ignoriert, wenn sie am Anfang einer Betreffzeile vorhanden sind. Bei den Werten wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden.

- Glide
- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: out of office autoreply, undeliverable:, delivery failure:, returned mail:, autoreply
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.pop3.parse_end

[Legacy] Text, der das Ende des E-Mail-Textabschnitts angibt, in dem die Instanz name:value-Paare analysieren soll, um Feldwerte bei der Verarbeitung eingehender E-Mail-Aktionen zu ändern. Diese Eigenschaft ist nicht mehr erforderlich, um Feldwerte aus dem E-Mail-Text festzulegen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.pop3.parse_start

[Legacy] Text, der den Anfang des E-Mail-Textabschnitts angibt, in dem die Instanz name:value-Paare analysieren soll, um Feldwerte bei der Verarbeitung eingehender E-Mail-Aktionen zu ändern. Diese Eigenschaft ist nicht mehr erforderlich, um Feldwerte aus dem E-Mail-Text festzulegen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.pop3.process_locked_out

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Möglichkeit für gesperrte Benutzer, Aktionen bei eingehender E-Mail auszulösen.

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

glide.pop3.reply_separators

Durch Kommata getrennte Liste von Trennzeichen, die bewirken, dass die Instanz alles unterhalb der Textzeichenfolge im Nachrichtentext ignoriert. Diese Liste unterscheidet zwischen Groß- und Kleinschreibung.

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

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: \n\n-----Originalnachricht-----,\n\n _____ \n\nVon:
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.pop3readerjob.create_caller

Steuert das Verhalten, wenn eine Instanz eine E-Mail von einer E-Mail-Adresse erhält, die keinem Benutzerdatensatz zugeordnet ist. Falls **wahr**, erstellt die Instanz einen neuen Benutzerdatensatz für die E-Mail-Adresse und platziert diesen neuen Benutzer im Feld **Anrufer** aller erstellten Tickets. Falls **falsch**, ordnet die Instanz das neue Ticket dem Benutzerdatensatz **Gast** zu.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.processor.json.row_limit

Gibt die maximale Anzahl von Zeilen an, die eine JSON-Abfrage zurückgibt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 250
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.product.description

Der Wert dieser Eigenschaft wird als Text im Banner neben dem Firmenlogo angezeigt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Service Management
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16**

glide.product.help_url

Globale Einstellung für die URL, auf die das Hilfesymbol verweist. Der Wert muss leer sein, damit die kontextbezogene Hilfe funktioniert.

glide.product.help_show

Steuert, ob das Hilfesymbol „help.gifx“ im Willkommensbanner angezeigt (**wahr**) oder ausgelassen (**falsch**) wird

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

glide.product.image.light

Das Bannerbild, das für Core-UI die -Schnittstelle angezeigt wird.

- Typ: hochgeladenes Bild
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16**

glide.product.icon

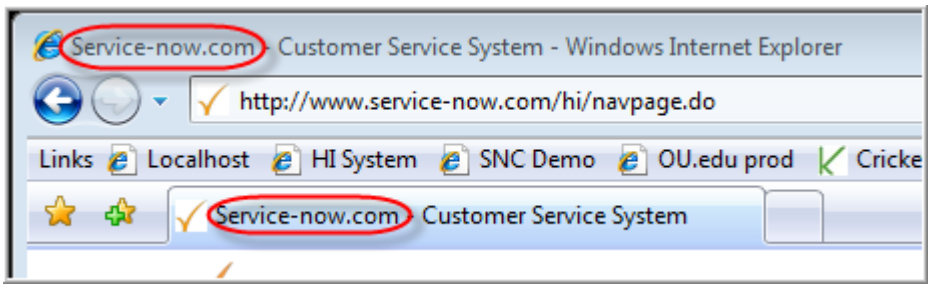
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Speichert das Symbolbild, das in Lesezeichen, auf Registerkarten und in der Adresszeile des Browsers angezeigt wird.

- Typ: Bild
- Standardwert: favicon.ico?v=4
- Standort: **Systemeigenschaften** > **System**

glide.product.name

Gibt den Text an, der anstelle von „Service-now.com“ in der oberen Titelleiste des Browsers (und in den Registerkarten des Browsers) verwendet werden soll. Dieser Text wird im Banner rechts neben dem Logo dupliziert, es sei denn, Sie fügen „display: none;“ am Ende des Wertfeldes in der Eigenschaft `glide.product.name.style` hinzu.



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

glide.product.name.style

Gibt die CSS-Eigenschaften an, die verwendet werden, um den Text `glide.product.name` im Banner rechts vom Logo anzuzeigen. Damit der Text nicht angezeigt wird, fügen Sie am Ende des Wertfelds in dieser Eigenschaft `display: none;` hinzu.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: padding-bottom: 0px; padding-top: 0px;
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.quota.manager.debug

Steuert, ob zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit dem Kontingentmanager angezeigt (**wahr**) oder ausgeblendet (**falsch**) werden sollen, z. B. laufende Transaktionen, abgebrochene Transaktionen, und welche Kontingente mit Transaktionen abgeglichen werden

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

glide.quota.manager.heartbeat

Legt die Anzahl der Sekunden zwischen dem Start jedes Kontingent-Manager-Heartbeats fest. Dieser Wert bestimmt, wie oft der Kontingent-Manager nach Transaktionen sucht, die ein Kontingent überschreiten, und wie oft der Kontingent-Manager den Status in die Protokolldatei schreibt.

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

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.quota.manager.minimum_transaction_time

Legt die Mindestanzahl von Sekunden fest, die eine Transaktion ausgeführt werden muss, bevor sie durch den Kontingent-Manager mit einem Transaktionskontingent abgeglichen wird. Legen Sie diesen Wert auf mindestens 1 Sekunde fest, da kleinere Werte die Leistung verringern und da Transaktionen, die kürzer als 1 Sekunde sind, wahrscheinlich nicht den Abbruch wert sind. Um eine optimale Leistung zu erzielen, setzen Sie diesen Wert auf den Wert Ihres restriktivsten Kontingents. Wenn beispielsweise Ihr restriktivstes Kontingent Transaktionen über 1 Minute abbricht, legen Sie die Mindesttransaktionszeit auf 60 Sekunden fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.reconciliation.override.null

Flag zum Erzwingen, dass die Aktualisierung eines leeren Feldes von einer Datenquelle mit einer niedrigeren Priorität aktiviert bzw. deaktiviert wird.

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

glide.remote_glide_record.max_count

Steuern Sie die maximale Anzahl von Datensätzen, die die GlideRecord-Abfragemethode bei Verwendung des SOAP Web Service zurückgibt. Die Instanz verwendet diese Eigenschaft hauptsächlich, um die Datensätze zu steuern, die bei Verwendung einer Perl API GlideRecord-Abfrage zurückgegeben werden.

> ⚠ **Warnung:**
> Wenn Sie diese Eigenschaft auf einen hohen Wert setzen, z. B. 10.000, können Sockel-Zeitüberschreitungsfehler bei MID-Servern auftreten. Verwenden Sie für diese Eigenschaft einen Wert unter 1.000.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 250
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.report.add_to_list_supported

Legt fest, ob die ACL „add_to_list“ für die Berichterstellung zu angegebenen Spalten aus der Liste „Verfügbare Spalten“ beim Erstellen oder Freigeben eines Listenberichts unterstützt werden soll.

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

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

glide.report.calendar.max_more_events_per_day

Gibt die maximale Anzahl der Kalendereereignisse an, die im Feld **+** angezeigt werden können<number> Popup für:

- Ein Kalendertag, wenn der Kalender in der Monats- oder Jahresansicht angezeigt wird
- Der oberste Abschnitt „Ganzer Tag“ eines Kalendertages, wenn sich ein Kalender in der Tages- oder Wochenansicht befindet

Wenn diese Anzahl überschritten wird, wird ein Link **+ viele** angezeigt, der eine Liste von Ereignissen anstelle eines Popups öffnet. Weitere Informationen zur maximalen Anzahl von Events, die an einem Kalendertag angezeigt werden können, finden Sie in der Beschreibung der Systemeigenschaft *`glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell`*.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell

Definiert die maximale Anzahl von Ereignissen, die im Kalenderbericht angezeigt werden können für:

- Ein Kalendertag, wenn der Kalender in der Monats- oder Jahresansicht angezeigt wird
- Der oberste Abschnitt „Ganzer Tag“ eines Kalendertages, wenn sich ein Kalender in der Tages- oder Wochenansicht befindet

Ereignisse, die diesen Wert überschreiten, werden über einen Link in der Kalenderzelle angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter *`glide.report.calendar.max_more_events_per_day`*.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.report.new_calendar

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) neue Kalenderberichte. Internet Explorer 7 und 8 unterstützen keine neuen Kalender. Wenn Sie einen Kalenderbericht in einem dieser Browser öffnen, wird immer die alte Version der Kalenderberichte verwendet.

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

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

glide.report_home.group_report.show_usr_grp

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den Link für die Reporting-Einstellungen im Benutzerprofil

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

glide.required.attribute.enabled

Kennzeichnung zum Erzwingen erforderlicher Attribute (darf nicht NULL sein) während Identifizierung und Abgleich.

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

glide.rest.apis.disabled

Steuert, welche REST-APIs zusammen mit glide.rest.apis.enabled in der Instanz verfügbar sind. Der Wert für diese Eigenschaft ist eine kommagetrennte Liste von API-Namen, z. B. Tabellen-API oder Zusammenfassungs-API. Wenn weder diese Eigenschaft noch glide.rest.apis.enabled festgelegt ist, sind alle REST-APIs verfügbar. Wenn in beiden Eigenschaften eine bestimmte API angegeben ist, ist diese API deaktiviert. Wenn Sie bestimmte APIs deaktivieren, ohne irgendwelche APIs explizit zu aktivieren, sind alle REST-APIs außer den deaktivierten APIs verfügbar.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Alle REST-APIs sind standardmäßig aktiviert
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.rest.apis.enabled

Steuert, welche REST-APIs zusammen mit glide.rest.apis.enabled in der Instanz verfügbar sind. Der Wert für diese Eigenschaft ist eine kommagetrennte Liste von API-Namen, z. B. Tabellen-API oder Zusammenfassungs-API. Wenn weder diese Eigenschaft noch glide.rest.apis.disabled festgelegt sind, sind alle REST-APIs verfügbar. Wenn in beiden Eigenschaften eine bestimmte API angegeben ist, ist diese API deaktiviert. Wenn Sie bestimmte APIs aktivieren, sind nur diese APIs verfügbar.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Alle REST-APIs sind standardmäßig aktiviert
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.rest.choice.allow_non_existing_value

Erlaubt die Übergabe nicht vorhandener Werte an ein Auswahlfeld. Gilt nicht für Change-REST-API /api/sn_chg_rest/change.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

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

Bei **wahr** wird das Auswahlfeld auf einen übergebenen Wert gesetzt, selbst wenn der übergebene Wert nicht im Auswahlfeld vorhanden ist.

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

glide.rest.debug

Protokolliert alle Phasen der REST-Verarbeitung einschließlich der Verarbeitungszeiten.

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

glide.rest.replace_request_host_with_property

Stellt sicher, dass generierte Links in einer API-Nutzlast, z. B. Links zu weiteren Seiten und Referenzfeldern, auf der Instanzadresse und nicht auf der Hostadresse der Anforderung basieren.

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

glide.rollback.version

Steuert, ob das Rollback-Verhalten verwendet wird (**wahr**) oder nicht (**falsch**)

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

glide.rss.max_rows

Steuert die maximale Anzahl der vom RSS-Feed-Generator zurückgegebenen Datensätze.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.sc.reset_cascade

Bei Festlegung auf **wahr** wird eine variable Kaskadierung erzwungen, wenn zwischen Seiten in einem Bestellleitfaden navigiert wird.

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

glide.schedules.repeat_nth

Steuert, wie ein Schedule-Eintrag mit **Wiederholt** = **Monatlich** und **MonatlicherTyp** = **Wochentag** definiert wird. Auswahlmöglichkeiten sind **Woche** oder **Tag**. Die Option

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

Woche ist definiert als die Auswahl eines Tages des Monats in der n-ten Woche (n-ter Tag des Monats). Die Option **Tag** ist definiert als die Auswahl des n-ten Tages des Monats (n-ter Tag des Monats).

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

glide.schedules.fifth

Steuert, wie sich ein Schedule-Eintrag, der das fünfte Vorkommen eines Tages im Monat auswählt, in einem Monat mit nur vier Vorkommen des Tages verhält. Auswahlmöglichkeiten sind **Letzter**, **Nächster** und **Strikt**. Die Option **Letzter** wählt das letzte (vierte) Vorkommen des Tages aus. Die Option **Nächster** wählt den ersten Tag des nächsten Monats aus. Die Option **Strikt** überspringt den Tag komplett. Diese Eigenschaft ist nur gültig, wenn die Eigenschaft `glide.schedules.repeat_nth` auf **Tag** festgelegt ist.

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

glide.script.ccsi.ispublic

Bietet Datenschutz für vom Client aufrufbare Skript-Includes, auf die von öffentlichen Seiten zugegriffen wird. Bei **falsch** sind alle vom Client aufrufbaren Script Includes privat.

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

glide.script.log_level

Steuert das Verhalten von gs.log. Legen Sie diese Eigenschaft auf **none** fest, um die Glide-Skriptprotokollierung zu deaktivieren, oder auf **print**, um Protokolldaten im Dateisystem anstatt in der Datenbank zu speichern. Verwenden Sie den Standardwert **all**, um alle Glide-Skriptprotokolle in der Datenbank zu speichern.

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

glide.script_processor.admin

Gibt die Benutzerrolle an, die für den Zugriff auf das Modul „Skripts – Hintergrund“ erforderlich ist. Legen Sie den Wert auf **security_admin** fest, damit Administratoren die Berechtigungen für den Zugriff auf das Modul erhöhen müssen.

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

glide.script.vtable.log.debug

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

Aktiviert die Verwendung von Debug Logs für Skriptdefinitionen von Remote-Tabellen. Legen Sie diese Eigenschaft auf **wahr** fest. Eine längere Nutzung dieser Eigenschaft kann sich auf die Leistung auswirken. Daher ist es am besten, ihren Wert nach Abschluss einer Debugging-Sitzung auf **falsch** festzulegen.

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

glide.search.suggestions.enabled

Legen Sie die Einstellung auf **wahr** (Standard) fest, um Suchvorschläge zu aktivieren, oder auf **falsch**, damit Suchvorschläge überall deaktiviert werden. Weitere Informationen zu Suchvorschlägen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren.

glide.secondary.query.sysid

Steuert, ob eine sekundäre Sortierung, bei der sys_id als Sortierschlüssel verwendet wird, automatisch angewendet wird, wenn angeforderte Datenbankeinträge in einer Liste sortiert werden. Diese Eigenschaft ist nützlich beim Sortieren von Datensätzen, bei denen mehrere Datensätze für einen einzelnen Wert des primären Sortierschlüssels gefunden wurden. Verwenden Sie diese Eigenschaft, um sicherzustellen, dass die Schaltflächen **Weiter / Zurück** in Formularen den richtigen Datensatz anzeigen. Bei **falsch** gibt es keine sekundäre Sortierung. Daher werden Datensätze mit demselben primären Sortierungswert wie in der Datenbank zurückgegeben und sind möglicherweise inkonsistent.

Hinweis:
Wenn diese Eigenschaft auf **wahr** gesetzt ist, beeinträchtigt dies unter Umständen Lade- und Sortierprozesse.

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

glide.security.auto.resubmit.ajax

Ajax-Anfragen mit Zeitüberschreitung werden automatisch erneut gesendet.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.security.checkacl.before.setvalue

Steuert, wie die hohe Sicherheitseinstellung „glide.security.strict.updates“ ACLs verarbeitet. Wenn der Wert **wahr** ist, überprüft die Instanz ACL-Regeln für alle Spalten, bevor sie Updates auf eine Zeile anwendet. Bei **falsch** wendet die Instanz ACL-Regeln an, da jede Spalte in alphabetischer Reihenfolge verarbeitet wird. Dieses Verhalten kann dazu führen, dass ein Update verhindert, dass ein anderes Update auftritt. Angenommen, Sie erstellen eine benutzerdefinierte ACL-Regel, um Updates zu verhindern, nachdem ein Datensatz geschlossen wurde. Wenn Sie versuchen, einen Incident zu schließen und Informationen zu einem benutzerdefinierten Lösungscodefeld im selben Update hinzuzufügen, wird die Schließaktion zuerst angewendet, da sie von der Spalte [incident.state] und das benutzerdefinierte Feld von der Spalte [incident.u_resolution_code] gesteuert wird. Nachdem die Instanz die Schließaktion

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

angewendet hat, verhindert die benutzerdefinierte ACL-Regel weitere Schreibupdates für die Zeile.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.security.csrf.handle.ajax.timeout

Behandelt Fehler für Ajax-Anforderungen mit Zeitüberschreitung.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.security.csrf.strict.validation.mode

Erzwingt die strikte Überprüfung von CSRF-Token, wobei das erneute Übermitteln der Anforderung durch Benutzer nicht erlaubt ist, wenn das CSRF-Token nicht übereinstimmt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit: Strenge CSRF-Validierung (Härtung der Instanzsicherheit)

glide.security.diag_txns_acl

Steuert, wer die Seiten „stats.do“, „threads.do“ und „replication.do“ anzeigen kann. Bei **wahr** dürfen Administratoren oder Benutzer die Seiten nur von einer bekannten IP-Adresse aus anzeigen. Bei **falsch** haben alle Benutzer Zugriff auf die Seiten.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.
- Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit: Leistungsüberwachung (ACL) (Instanzsicherheitshärtung)

glide.security.disable_ui_pages_sysparm_client_script

Das System wertet keine Client-Skripts aus, die in URL-Parametern in UI-Seiten übergeben werden. Wenn Sie URL-Parameter zum Laden von Client-Skripts verwenden, können Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen und deaktivieren. Verwenden Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie die Implementierung so ändern, dass sie nicht länger davon abhängig ist, dass Clients über URL-Parameter übergeben werden. Lassen Sie die Systemeigenschaft nicht deaktiviert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

glide.security.mime_type.aliasset

Erstellt benutzerdefinierte Mime-Typ-Alias-Sets. Zum Beispiel `image/png=image/x-png`.

- Typ: Zeichenfolge
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.security.granular.create

Erfordert, dass Benutzer Schreibzugriff auf alle einzelnen Felder einer Tabelle haben, bevor sie einen Datensatz in dieser Tabelle erstellen können.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.security.file.mime_type.validation

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Validierung des MIME-Typs für Dateianhänge

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit: Hochgeladene MIME-Typen beschränken

glide.security.strict_elevate_privilege

Erzwingt, dass alle übergeordneten Rollen für Benutzer mit der Administratorrolle gleich behandelt werden. Wenn diese Option aktiviert ist, müssen Administratoren explizit manuell eine Erhöhung auf alle Berechtigungen durchführen, die als „erhöht“ gekennzeichnet sind.

Wenn diese Option deaktiviert ist, müssen Administratoren nur manuell eine Erhöhung zur Rolle „security_admin“ durchführen. Andere Rollen werden Administratoren automatisch zugewiesen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: **wahr** für neue Instanzen, **falsch** für aktualisierte Instanzen
- Speicherort: Für neue Instanzen ist diese Eigenschaft in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] verfügbar. Für aktualisierte Instanzen: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.service_portal.search_as_Sie_Typ_Verhalten

Wählen Sie Suchvorschläge (Vorschläge) oder die type-ahead-Funktionalität (Vorauseingabe) aus. Weitere Informationen zu Suchvorschlägen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren.

glide.set_x_frame_options

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den X-Frame-Options Response Header auf SAMEORIGIN für alle UI-Seiten. Der X-Frame-Options HTTP Response Header kann verwendet werden, um anzugeben, ob der Browser eine Seite in einem <frame> oder <iframe> rendern kann. Legen Sie diese Eigenschaft fest auf **wahr**, um Clickjacking-Angriffe zu vermeiden, indem sichergestellt wird, dass CMS-Inhalt nicht in andere Websites eingebettet werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: true | false
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit: Implementieren Sie den Sicherheitsheader „x-frame-options: SAMEORIGIN“.

glide.short_poll_delay

(Chat-Plugin) Legt die kurze Abfrageverzögerung für XMPP-Anforderungen in Millisekunden fest. Polling ist die Methode, mit der der Browser Informationen vom Server erhält, um Instant Messages im Chat zu senden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000 (1 Sekunde)
- Standort: **Social IT** > **Chat-Administration** > **Eigenschaften**

glide.shortened_journal_length

Legt die Anzahl der Zeichen fest, die als Vorschau von Journaleingabefeldern angezeigt werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 512000
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.smtp.dateformat

Gibt das Datumsformat an, das für ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen verwendet werden soll

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Datumsformat [sys_user.date_format], das im Benutzerdatensatz des E-Mail-Absenders aufgelistet ist
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.smtp.default_retry

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das erneute Senden von E-Mails, wenn ein unbekannter SMTP-Fehlercode gefunden wird. Die Instanz erkennt nur die in der Eigenschaft `glide.smtp.defer_retry_ids` definierten SMTP-Fehlercodes.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.smtp.defer_retry_ids

Gibt die durch Kommata getrennte Liste der SMTP-Fehlercodes an, die die Instanz zum erneuten Senden der E-Mail zwingen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 421,450,451,452
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.smtp.fail_message_ids

Gibt die durch Kommata getrennte Liste von SMTP-Fehlercodes an, die verhindern, dass die Instanz E-Mails erneut sendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.smtp.timeformat

Gibt das Zeitformat an, das für ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen verwendet werden soll.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Zeitformat im Benutzerdatensatz des E-Mail-Absenders [sys_user.time_format].
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.soap.allow_null_numeric_output

Wenn **wahr**, geben SOAP-XML-Antworten ein leeres Element für numerische Felder ohne Wert zurück. Bei **falsch** geben numerische Felder ohne Wert in der SOAP-Antwort den Wert 0 zurück.

Hinweis:
Die Eigenschaft *glide.wsdl.show_nillable* muss auf **wahr** gesetzt werden, damit in SOAP-Antworten Nullwerte zulässig sind.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.soap.default_security_policy

Gibt den Namen der SOAP-Sicherheitsrichtlinie an, die die Instanz beim Erzwingen von Web Services Security (WSS) für eingehende Anforderungen verwendet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Standard-Sicherheitsrichtlinie
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.soap.import_set_insert_serialized

Steuert die Verarbeitung von Webservice-Einfügungen. Falls **wahr**, verarbeitet die Instanz mehrere gleichzeitige Einfügungen nacheinander (seriell zwischen Knoten), um eine genaue Transformation sicherzustellen. Die serialisierte Verarbeitung verlangsamt die Geschwindigkeit, mit der die Instanz Einfügungen verarbeitet. Falls **falsch**, führen mehrere gleichzeitige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einfügungen in eine Import Set-Tabelle zu simultanen Transformationen, die aufgrund des Zusammenfügungswerts, der zur selben Zeit erstellt wird, doppelte Zieldatensätze erzeugen können.

Hinweis:
Setzen Sie diesen Wert nur auf **falsch**, um die Leistung zu optimieren, wenn die zugehörige Transformationszuordnung keinen Zusammenfügungswert aufweist, der gleichzeitig vorhanden sein kann.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.soap.request_processing_timeout

Legt die maximale Anzahl von Sekunden fest, nach denen durch eine SOAP-Anforderung die Verarbeitung beendet werden muss, bevor eine Zeitüberschreitung für die Verbindung auftritt. Diese Eigenschaft berechnet einen Standardwert aus dem Wert der Eigenschaft `glide.http.timeout` dividiert durch 1000. Möglicherweise gibt es eine Netzwerkinfrastruktur (z. B. Proxyserver), die eine kürzere Zeitüberschreitung implementiert. In diesem Fall kann eine Socket-Zeitüberschreitung auftreten, sofern diese Eigenschaft nicht auf einen kürzeren Wert gesetzt wird. Im Allgemeinen sollten Sie diese Eigenschaft auf einen Wert einstellen, der um einige Sekunden kürzer ist als die kürzeste Socket-Inaktivitätszeitüberschreitung, die im Netzwerkpfad zwischen der Client-Anwendung und der ServiceNow-Instanz wirksam wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 175 (Wert von `glide.http.timeout` geteilt durch 1.000)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.source_control.checksum_required

Mit dieser Eigenschaft können Sie optionale Prüfsummenvalidierungen und -bereinigungen aktivieren. Bei **wahr** wird weiterhin ein Fehler ausgelöst, wenn die Prüfsummenvalidierung von Anwendungsdateien fehlschlägt. Diese Aktion hindert Anwendungsentwickler in Ihrer Instanz daran, Anwendungsdateien aus der Quellcodeverwaltung zu importieren, die außerhalb einer Instanz geändert wurden.

- Typ: true | false
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.source_control.checksum_quick_install

Bei **wahr** werden die Bereinigungsschritte umgangen, wenn die Prüfsumme übereinstimmt. Diese Aktion verhindert, dass ein Anwendungsentwickler auf die Verarbeitung von Validierungs-/Bereinigungsschritten wartet, wenn Anwendungsdateien, die mit einem Repository zur Quellcodeverwaltung außerhalb Ihrer Instanz verknüpft sind, nicht geändert wurden.

- Typ: true | false
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.source_control.default_branch_name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legt die Standardverzweigung des GIT-Repositorys für die Bearbeitung von Anwendungsdateien fest, die mit der Quellcodeverwaltung verknüpft sind

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: sn_instances/<instance_name>
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.spell.dictionary.en

Legt das Dictionary der Rechtschreibprüfung im System für englische Benutzer fest. Wörterbücher sind für brasilianisches Portugiesisch (pb.dic), Tschechisch (cs.dic), Niederländisch (nl.dic), Englisch US (en.dic), Englisch UK (en_uk.dic), Estnisch (et.dic), Finnisch (fi.dic), Französisch (fr.dic), Deutsch (de.dic), Hebräisch (he.dic), Ungarisch (hu.dic), Italienisch (it.dic), Polnisch (pl.dic), Portugiesisch (pt.dic), Russisch (ru.dic), Spanisch (es.dic) und Thai (th.dic) verfügbar.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: en.dic (English US)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.spell.dictionary.max_matches

Gibt die maximale Anzahl von Rechtschreibfehlern an, die die Rechtschreibprüfung erkennen soll. Standardmäßig werden nur 10 Rechtschreibfehler gefunden. Die Instanz ignoriert zusätzliche Fehler nach Erreichen des Maximalwertes.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.sys.activity_using_audit_direct

[Nicht unterstützt] Steuert, ob der Datensatzverlauf mithilfe der Audit-Tabelle (**wahr**) oder ohne sie (**falsch**) generiert wird.

[Erforderlich] Legen Sie den Wert auf **false** fest, um den Verlauf mit Verlaufsätzen zu generieren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.audit_inserts

Gibt an, ob Einfügungen in Audit-Tabellen überprüft (**wahr**) oder nicht überprüft (**falsch**) werden

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.date_format

Das Systemdatumsformat wird für alle Benutzer verwendet, es sei denn, die Einstellung wird im Datensatz des Benutzers überschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Datumsformat
- Standardwert: TT.MM.JJJJ
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration U116**

glide.sys.default.tz

Die Systemzeitzone wird für alle Benutzer verwendet, es sei denn, die Einstellung wird im Datensatz des Benutzers überschrieben.

- Typ: Zeitzone
- Standardwert: keiner
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16**

glide.sys.domain.domain_change_notify

Domäne – veraltet

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.domain.no_change_roles

Domäne – veraltet

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Dieses Feld muss leer gelassen werden.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.domain.use_record_domain

Domäne – veraltet

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.domain.use_record_domain_for_client_scripts

Domäne – veraltet

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.sys.time_format

Das Systemzeitformat wird für alle Benutzer verwendet, es sei denn, die Einstellung wird im Datensatz des Benutzers überschrieben.

- Typ: Zeitformat
- Standardwert: HH:mm:ss
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Basiskonfiguration UI16**

glide.sys_reference_row_check

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt an, ob die Skriptbedingungen von Zugriffssteuerungsregeln für Referenzfelder einer Tabelle gelten (**wahr**) oder nicht gelten (**falsch**)

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

Hinweis:
Wenn die Systemeigenschaft `glide.sys_reference_row_check` nicht vorhanden ist oder auf „false“ festgelegt wurde, werden Skriptbedingungen für Zugriffssteuerungsregeln nicht angewendet. Dies bedeutet, dass eine ACL, die geskriptete Bedingungen enthält, ihre Prüfung besteht, solange die anderen ACL-Kriterien erfüllt sind (z. B. Rollenanforderungen).

glide.template.max_context

Gibt die maximale Anzahl von Vorlagen an, die im Kontextmenü eines Formulars angezeigt werden. Wenn mehr als diese Anzahl verfügbar ist, können Benutzer auf **Vorlage anwenden** im Kontextmenü klicken, um die Referenzliste der Vorlagen zu öffnen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.transform.reuse_coalesce_field_value

Wenn **wahr**, vermeiden Sie die erneute Bewertung von Koaleszenzskripts, um die Werte abzurufen

- Typ: true | false
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ts.index.attachment.debug

Bei **wahr** werden Protokollnachrichten für Ausnahmen aktiviert, die beim Indexieren von Anhängen auftreten. Sie können diese Eigenschaft während normaler Vorgänge aktiviert lassen, um Stack-Trace-Informationen zu Ausnahmen zu erfassen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ts.index.attachment.list_terms.debug

Bei **wahr** protokolliert das System alle indexierten Begriffe, wenn ein Anhang indexiert ist.

Um eine optimale Leistung zu erzielen, legen Sie diese Eigenschaft während des normalen Betriebs auf **false** fest. Aktivieren Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie ein Problem aktiv debuggen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ts.reindex.sys_metadata.after.upgrade

Bei **wahr** indexiert das System die Tabelle „sys_metadata“ nach dem Upgrade automatisch neu, ohne dass spürbare Auswirkungen auf die Leistung auftreten. Stellen Sie den Wert auf **false** ein, um die automatische Neuindizierung zu deaktivieren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity.displayname

Bestimmt, ob der Aktivitätsformatierer den Wert **name** (wahr) oder **user_name** (falsch) anzeigt

- Typ: true | false
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity.email_roles

Gibt die Liste der Rollen (durch Kommata getrennt) an, die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: itil
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity.email.use_display

Gibt an, ob die E-Mail-Adresse oder die Benutzer-IDs (Anzeigewert der Benutzertabelle) in E-Mail-Headern angezeigt (**wahr**) oder nicht angezeigt (**falsch**) werden sollen. Bei **wahr** sucht die Instanz nach einem Benutzerdatensatz mit einer übereinstimmenden E-Mail-Adresse. Wenn die Instanz keinen passenden Benutzerdatensatz finden kann, wird die E-Mail-Adresse angezeigt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity_stream.form_button

Entfernt die Schaltfläche „Aktivitätsstream“ aus Formularen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity_stream.list_button

Entfernt die Schaltfläche „Aktivitätsstream“ aus Listen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.activity_stream.page_size

Seitengröße für Aktivitätenstrom des Formulars Core-UI. Ein Wert von 0 bedeutet „kein Paging“.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Wird weiterhin in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] angezeigt, ist jedoch nicht mehr verfügbar.

glide.ui.activity_stream.scale_animated_gifs

Erstellt eine Miniaturansicht von animierten .gif-Dateien. Die maximalen Abmessungen sind 525 px Breite und 350 px Höhe. Die Animation wird nicht in der Miniaturansicht beibehalten, aber eine Vorschau des Bildes zeigt die Animation in Originalgröße an.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.scale_images

Erstellt eine Miniaturansicht mit großen Bildern, die im Aktivitätsstream angezeigt werden. Die maximalen Abmessungen sind 525 Pixel (Breite) und 350 Pixel (Höhe). Wenn ein Nutzer auf das Bild oder die Anlage klickt, wird die Vorschau in voller Größe angezeigt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.style.comments

Ändert die Farbe des linken Balkens in Aktivitätenstromkommentaren in Core-UI.

- Typ: Farbeintrag, entweder ein Name wie **blue** oder ein Code wie **#0000FF**.
- Standardwert: transparent
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.style.work_notes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändert die Farbe des linken Balkens in den Arbeitsnotizen des Aktivitätenstroms in Core-UI.

- Typ: Farbeintrag, entweder ein Name wie **blue** oder ein Code wie **#0000FF**.
- Standardwert: gold
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.activity.style.comments

Ändert die Hintergrundfarbe der Anmerkungen zum Aktivitätsstream in UI15.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Hintergrundfarbe: Hintergrundfarbe: WhiteSmoke
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.activity.style.work_notes

Ändert die Hintergrundfarbe der Arbeitsnotizen zum Aktivitätsstream in UI15.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Hintergrundfarbe: LightGoldenRodYellow
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.allow.field.dependency.for.templates

Überprüft die Abhängigkeit für Auswahlfelder zum Zeitpunkt der Anwendung der Vorlage, wodurch verhindert wird, dass ungültige Werte für das abhängige Feld festgelegt werden. Zum Beispiel ein Unterkategoriefeld, das vom Kategoriefeld abhängt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.allow_deep_html_validation

Ermöglicht es Administratoren, zu verhindern, dass Benutzer ungültiges HTML in einem Journalfeld speichern.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.attachment.force_download_all_mime_types

Erzwingt den Download aller MIME-Anhänge

- Typ: true | false
- Standardwert: „true“ für neue Instanzen, „false“ für aktualisierte Instanzen
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
- Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit: Herunterladbare MIME-Typen einschränken

glide.ui.audit_deleted_tables

Durch Kommata getrennte Liste von Systemtabellen, für die der Audit-Verlauf Löschvorgänge nachverfolgt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: sys_user, sys_user_group, sys_user_role, sys_user_has_role, sys_user_grmember, sys_group_has_role, sys_security_acl_role
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.auto.recovery

Ermöglicht Benutzern das Wiederherstellen nicht gespeicherter Änderungen während der Arbeit in Studio

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr
- Standort: **Automatische Wiederherstellung** > **Eigenschaften**

glide.ui.auto.recovery.exclude.field.types

Eine durch Kommata getrennte Liste von Feldtypen, die von der automatischen Wiederherstellung ausgeschlossen werden sollen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Standort: **Automatische Wiederherstellung** > **Eigenschaften**

glide.ui.auto.recovery.unsupported.field.types

Eine durch Kommata getrennte Liste von Feldtypen wird für die automatische Wiederherstellung nicht unterstützt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: password, password2, glide_encrypted, video, user_image, image

glide.ui.auto.recovery.unsupported.tables

Durch Kommata getrennte Liste von Tabellen, die von der automatischen Wiederherstellung ausgeschlossen werden sollen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: v_ws_editor
- Standort: **Automatische Wiederherstellung** > **Eigenschaften**

glide.ui.auto_req.extend.session

Bei **wahr** kann der Benutzer seine Benutzersitzung verlängern, indem er eine Aktualisierungszeit für die Homepage auswählt. Bei **falsch** wird die Sitzungszeitüberschreitung erzwungen. Der Sitzungszeitüberschreitungswert wird ignoriert, wenn der Benutzer einen automatischen Aktualisierungswert angibt.

Wenn der Benutzer beispielsweise **5 Minuten** für die automatische Aktualisierung der Homepage wählt, wird die Sitzung alle fünf Minuten erneuert. Durch Hinzufügen dieser Eigenschaft und Festlegen des Wertes auf **false**, können Administratoren eine Zeitüberschreitung der Benutzersitzung erzwingen, selbst wenn die Benutzerseite alle **x** Minuten aktualisiert wird. Die Benutzersitzung läuft nach dem in der Sitzungszeitüberschreitung angegebenen Wert und dem ausgewählten Aktualisierungswert ab. Diese Eigenschaft wird wirksam, wenn die Checkbox **Benutzernamen speichern** nicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für den Benutzer aktiviert ist. Tablets und Mobilgeräte unterstützen diese Funktion nicht.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.buttons_bottom

Steuert, ob UI-Aktionen unten und oben im Formular (**wahr**) oder nur oben (**falsch**) angezeigt werden. Diese Eigenschaft funktioniert nur in einer veralteten Version der UI.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.cert_task_activity.fields

Definiert, welches Journalfeld das Aufgabenaktivitätsfeld ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: work_notes
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels

Legt die maximale Anzahl von Spalten in einem horizontalen Balkendiagramm fest, bevor die Beschriftungen geneigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.chart.height

Gibt die Höhe eines Diagramms in Pixel an.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.chart.pie.labels

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Bezeichnungen in Kreisdiagrammsegmenten

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.chart.pie.labels.max_items

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legt die maximale Anzahl von Kreisdiagrammsegment-Werten fest, die zurückgegeben werden können, um ihre Bezeichnungen anzuzeigen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 8
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.clickthrough.popup

- Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) für Referenzfelder die Anzeige des Popup-Rauten-Symbols für Referenzfelder und öffnet ein neues Fenster, wenn auf das Symbol geklickt wird
- Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) für Dokument-ID-Felder die Anzeige des Informationssymbols und öffnet ein Popup-Fenster mit dem Formular des Dokuments Weitere Informationen Feld „Dokument-ID“.

Hinweis:
Zugehörige Listen werden nicht in Formularen angezeigt, die im Popup-Fenster geöffnet wurden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.clickthrough.replace

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) sowohl die Popup- als auch die Clickthrough-Symbole für Referenzfelder

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.date_format.first_day_of_week

Gibt an, an welchem Wochentag die Wochen für Kalenderberichte beginnen (1=Sonntag, 2=Montag...).

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.date_picker.first_day_of_week

Gibt den ersten (ganz linken) Wochentag für die Datum- und Datum/Uhrzeit-Auswahl an (1 = Sonntag, 2 = Montag ...).

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.default.applications

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch Kommata getrennte Liste von Anwendungsnamen, die standardmäßig im Navigationsbereich geöffnet werden, wenn nichts über die Benutzereinstellungen geöffnet wird. Wenn die Eigenschaft angegeben und leer ist, werden keine Anwendungen im Navigationsbereich geöffnet, wenn keine Anwendungen über die Benutzereinstellungen geöffnet werden. Wenn die Eigenschaft nicht angegeben ist, wird die erste Anwendung geöffnet, die für den Benutzer autorisiert ist, wenn keine Anwendungen über die Benutzereinstellungen geöffnet werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: erste autorisierte Anwendung für den Benutzer
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.dirty_form_support

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige einer Bestätigungsnachricht, wenn ein Formular nicht gespeicherte Änderungen aufweist und der Benutzer das Formular verlässt, mit Ausnahme eines Sendevorgangs (z. B. mithilfe des grünen Zurückpfeils oder einer beliebigen Formularschaltfläche). Diese Eigenschaft wird in Safari nicht unterstützt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.email.composer.enabled_plugins

Diese Plugin-Optionen gelten für den seismischen E-Mail-Client. Das Entfernen von Plugins kann zu unerwünschten Nebeneffekten führen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwerte: Linklisten advlist Tabelle Powerpaste Suchereplace Vorschau Vollbild Platzhalter schreibgeschützt kein Rahmen Code Bild align_listitems Emotes AnkerCharmap Medien
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.email.composer.toolbar

Diese Symbolleistenoptionen gelten für den seismischen E-Mail-Client.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwerte: newdocument fett kursiv unterstrichen | durchgestrichen ausrichten links ausrichten zentrieren ausrichten rechts ausrichten | ausrichten | Blöcke Schriftartfamilie Schriftgrößentabelle Ausschneiden Kopieren Einfügen | EinfügenText Suche Ersetzen Bulletin Nummernliste Ausrücken Einrücken Blockquote | Rückgängigmachen/Wiederholen/ Linkaufheben-Code – Vorfarbe, Hintergrundfarbe, entfernenFormat | HR-Visualblocks-Vorschau Index Hochstellungs-Charmap-Bild Medien Vollbild
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.encode_module_uri

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktiviert (**wahr**, Standardwert) oder deaktiviert (**falsch**) die Codierung von Modul-URIs im Navigationsbereich. Informationen dazu, wie ServiceNow Modul-URIs codiert, finden Sie unter Modul-URIs codieren .

glide.ui.escape_form_message

Gibt an, ob Zeichenfolgen in `GlideForm` -Funktionen bereinigt werden, um unerwünschten Code zu entfernen (wahr) oder nicht (falsch).

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.escape_gwindow_message

Gibt an, ob Zeichenfolgen in `GlideWindow` -Funktionen bereinigt werden, um unerwünschten Code zu entfernen (wahr) oder nicht (falsch).

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.filter.first_day_of_week

Gibt den ersten Tag der Kalenderwoche für das Unternehmen an. Standardmäßig beginnt die Woche mit Montag, die Kalenderwoche beginnt also mit Montag und endet mit Sonntag. Um dieses Verhalten zu ändern, fügen Sie die Eigenschaft `glide.ui.filter.first_day_of_week` der Instanz als Ganzzahleigenschaft hinzu. Setzen Sie den Wert auf die Ganzzahl, die dem Wochentag entspricht, an dem der Kalender beginnt, wobei 1 Sonntag, 2 Montag usw. ist. Die Funktion wirkt sich auf alle Diagramme und Berechnungen aus, bei denen der Wochentag als Parameter verwendet wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.first.field.reference

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**), dass die erste Spalte in einer Liste immer mit dem zugrunde liegenden Datensatz verknüpft ist, selbst wenn es sich um ein Referenzfeld handelt. Wenn zum Beispiel die erste Spalte in einer Incident-Liste **Zugewiesen an** lautet, wird dieser Wert mit dem Incident verknüpft, wenn diese Eigenschaft auf **wahr** gesetzt ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.form_annotations

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Formularanmerkungen, mit denen Sie einem Formular ein benutzerdefiniertes Trennzeichen, Abschnittstrennzeichen und Zeilentrennzeichen hinzufügen können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.form_multiple_splits

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Mehrfachaufteilungen und Endaufteilungen im Slushbucket der Formularlayoutkonfiguration

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.gauge.view

Definiert, welche Ansicht als Standard für Homepage-Anzeigen verwendet werden soll.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Portal
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.glide_list.start.locked

Steuert, ob eine glide_list (wie Beobachtungslisten) in einem Formular zunächst gesperrt (**wahr**) oder entsperrt (**falsch**) ist

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.goto_use_contains

Steuert, ob die **Gehe zu**-Navigation standardmäßig eine „enthält“-Abfrage (**wahr**) oder eine „größer als“-Abfrage (**falsch**) durchführt

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.homepage.parallel

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung von parallelem Rendering

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.homepage.parallelism

Legt die maximale Anzahl von Threads fest, die beim Rendern einer bestimmten Homepage zusammenarbeiten sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.homepage.preview

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Anzeige des Vorschausymbols für Listen auf der Homepage

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.html.editor

Gibt an, welcher HTML-Feld-Editor verwendet werden soll, TinyMCE oder htmlArea (Legacy).

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: tinymce
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.html.editor.default_target_link

Ermöglicht das Festlegen eines Standardzielwerts für Links in TinyMCE.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: „“
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.html.editor.extended_valid_elements

Definiert die Elemente, die im TinyMCE-Text bleiben, wenn der Editor speichert. Diese Funktionalität kann hilfreich sein, wenn Sie spezifische Elemente hinzufügen oder überschreiben möchten, die beibehalten werden sollen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.html.editor.toolbar.line1

Konfiguriert die Bearbeitungsleiste (erste Zeile) für HTML-Felder, wenn TinyMCE aktiviert ist. Das **Rechtschreibprüfungstool** wird in Core-UI oder UI15 nicht unterstützt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.html.editor.toolbar.line2

Konfiguriert die Bearbeitungsleiste (zweite Zeile) für HTML-Felder, wenn TinyMCE aktiviert ist. Das **Rechtschreibprüfungstool** wird in Core-UI oder UI15 nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.html.editor.v4.paste.html_import

Steuert, wie Inhalte, die aus anderen Quellen als Microsoft Word eingefügt werden, gefiltert werden. Dies umfasst Inhalte, die aus TinyMCE selbst kopiert wurden.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: clean
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.html.image.allow_url

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Hochladen eines Bildes per URL aus HTML-Feldern

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.html.editor.remove_trailing_brs

Gibt an, ob eine leere Zeile mit einem
-Tag in ein -Tag für TinyMCE-HTML-Felder konvertiert wird. Bei **wahr** wird das Tag konvertiert. Bei **falsch** verbleibt das Tag als <br>.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.html.toolbar

Konfiguriert die Bearbeitungsleiste für HTML-Felder.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Liste der Schaltflächen
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.incident_activity.fields

Definiert, welche Felder im Aktivitätsformatierer sichtbar sind. Wenn die Aktivitäten angepasst sind, aktualisiert das System diese Eigenschaft automatisch.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Liste der Felder
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.incident_activity.max_addresses

Gibt die maximale Anzahl der Adressen an, die in einem E-Mail-Audit-Datensatz aufgelistet werden sollen. Wenn die Anzahl der Adressen diese Grenze überschreitet, schneidet die Instanz die Liste nach dem Maximalwert ab und zeigt ein Ellipsenzeichen (...) an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 5
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.incident_alert_activity.fields

Felder des Aktivitätsformatierers für den Kommunikationsplan für Incidents – Die Liste der Felder, die vom Formular für den Kommunikationsplan für Incidents im Aktivitätsformatierer nachverfolgt werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: opened_by, work_notes, comments, severity, estd_distruption_time, actual_disruption_time
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.journal.use_html

Gibt an, ob TinyMCE für Journalfelder verfügbar (**wahr**) oder nicht verfügbar (**falsch**) ist

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch

glide.ui.js_error_notify

Zeigt Clientskriptfehler für Benutzer mit der Rolle **client_script_admin** an. Zeigt auch eine allgemeine Fehlermeldung für andere Benutzer an, die auf einen Clientskriptfehler stoßen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**

glide.ui.label.enable

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung von Bezeichnungen wie „Am aktivsten“, „Aktuell“ und „Benutzer erstellt“

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.m.clear_pasteboard_when_backgrounded

Löscht die Zwischenablage zum Kopieren/Einfügen, wenn die Anwendung in den Hintergrund tritt.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu. Fügen Sie in „Kategorien“ die Kategorie „mobile_post_auth“ hinzu.

glide.ui.max_calendar_duration

Maximale Anzahl von Tagen, die ein einzelner Kalenderberichteintrag anzeigen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90
- Bereich der möglichen Werte: 90 bis 400
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.max_calendar_records

Maximale Anzahl der in einem Kalenderbericht gespeicherten Datensätze.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert, wenn die Eigenschaft nicht konfiguriert ist: 10.000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.m_agents

Durch Kommata getrennte Liste von Browser-Agents, die als mobile Browser für die Smartphone-Schnittstelle gelten. Diese Browser werden anstelle der vollständigen Browserseiten auf die mobilen Seiten geleitet.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: iphone, android_phone, IEMobile, Windows Phone, iPod, Windows CE, BlackBerry, BB10
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.max_ref_dropdown

Maximale Anzahl von Datensätzen für ein Referenzfeld, das als Auswahlliste angezeigt wird. Wenn die Anzahl der verfügbaren Datensätze größer als dieser Wert ist, wird das Feld als Referenzfeld und nicht als Auswahlliste angezeigt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 25
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.mentions.default_limit

Anzahl der Anwender mit demselben Namen, die im Editor zum Verfassen des Aktivitätenstroms angezeigt werden. Bei Festlegung auf „wahr“ nimmt das Standardlimit eine Zahl an, die bestimmt, wie viele Benutzer mit demselben Namen angezeigt werden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.mobile_agents

Durch Kommata getrennte Liste von Browser-Agents, die als mobile Browser für die Legacy-Smartphone-Schnittstelle gelten. Diese Browser werden anstelle der vollständigen Browserseiten auf die mobilen Seiten geleitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: iPod, Windows CE, BlackBerry, Android, Opera Mini, IEMobile, Windows Phone, iPhone
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.nav.stripe.select.maxchars

Numerische Zeichenbeschränkung für Listenmenüoptionen innerhalb der Navigationsleiste. Die Navigationsleiste wird oben auf der Seite angezeigt, wenn Sie UI11 verwenden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: keiner
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.Polaris.experience

Aktiviert die Anwenderoberfläche Next Experience, die Zielseite und die zentrale Navigation. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-UI .

Diese Eigenschaft hat keine Auswirkungen auf Elemente in Arbeitsbereichen, z. B. Platform Analytics -Komponenten. Arbeitsbereiche, UI Builderund zugehörige Funktionen sind immer aktiviert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: „true“ für neue Instanzen, „false“ bei Upgrades von Tokyo oder früher.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

glide.ui.Polaris.global_search

Schaltet die Suchfunktion Next Experience um.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: „wahr“, wenn `glide.ui.polaris.experience` „wahr“ ist.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

glide.ui.Polaris.history.url.param_blocklist

URL-Parameter, die ausgeschlossen werden, wenn das System doppelte URLs identifiziert und aus dem Verlauf löscht. Diese Eigenschaft gilt nur für die zentrale Navigation Next Experience, die aktiviert ist, wenn `glide.ui.polaris.experience` auf „wahr“ festgelegt ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ["tinyId"]
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

glide.ui.Polaris.list_style.enable_highlighted_value_style

Aktiviert den Stil für hervorgehobene Werte in Listenzellen. Diese Eigenschaft gilt nur, wenn `glide.ui.polaris.experience` auf „wahr“ festgelegt ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: „wahr“, wenn `glide.ui.polaris.experience` „wahr“ ist.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

glide.ui.Polaris.login.show_illustrations

Aktiviert die Anzeige von illustrativen Grafiken auf der stilisierten Anmeldeseite. Diese Eigenschaft gilt nur, wenn `glide.ui.polaris.experience` auf „wahr“ festgelegt ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: „wahr“, wenn `glide.ui.polaris.experience` „wahr“ ist.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

glide.ui.Polaris.menus

Schaltet die Menüs der zentralen Navigation im Header um. Diese Eigenschaft gilt nur, wenn `glide.ui.polaris.experience` auf „true“ festgelegt ist. Dies bedeutet, dass die zentrale Navigation für Next Experience aktiviert ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: „wahr“, wenn `glide.ui.polaris.experience` „wahr“ ist.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].

glide.ui.reference.readonly.clickthrough

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) Referenz-Popups in schreibgeschützten Referenzfeldern. Referenz-Popups und Clickthroughs sind standardmäßig ausgeblendet, wenn ein Client-Skript, eine UI-Richtlinie oder eine ACL das Feld schreibgeschützt macht. Den Zieldatensatz sehen oder darauf klicken zu können, hat nichts damit zu tun, dass in das Referenzfeld geschrieben werden kann.

Bei **falsch** kann der Administrator die Systemeinstellung für ein bestimmtes Feld überschreiben, indem er dem Wörterbucheintrag das Attribut `readonly_clickthrough=true` hinzufügt.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.remember_view

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung von Benutzereinstellungen für die letzte Ansicht

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.remember.me.default

Steuert, ob das Kontrollkästchen **Benutzernamen speichern** standardmäßig aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) ist

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.report.extend_calendar_choices

Steuert, welche Feldstile während der Kalendermarkierung angewendet werden. Bei **falsch** werden in der Aufgabentabelle nur Feldstile verwendet. Bei **wahr** werden im Kalender zunächst

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Feldstile aus der Tabelle verwendet, auf der der Bericht basiert. Wenn in dieser Tabelle keine anwendbaren Stile vorhanden sind, verwendet der Kalender Feldstile aus der Tabelle „Aufgabe“.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.report.old_report_builder

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung der alten Benutzeroberfläche des Berichtsgenerators

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.section508

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) das Rendern von alternativem Text anstelle von Bildern

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.show_live_feed_activity

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) den Live Feed für einen Datensatz im Aktivitätsformatierer

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**

glide.ui.show_template_bar

Steuert, ob die Vorlagenleiste in der angegebenen Tabelle angezeigt werden kann. Beispiel: `glide.ui.show_template_bar.incident = false`.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.session_timeleft

Legt fest, wie viel Zeit (in Minuten) Anwender haben, um eine Sitzung zu verlängern, bevor aufgrund von Inaktivität eine Zeitüberschreitung auftritt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.active.session.life_span

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legt die maximale Sitzungszeit für Sitzungen unabhängig von der Aktivität in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.session_timeout

Legt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.stream_icon

Schaltet die Anzeige der Schaltfläche für den Aktivitätsstream in der angegebenen Tabelle ein oder aus. Beispiel: `glide.ui.stream_icon.hr_case = true`.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.ui.syntax_editor.context_menu

Aktiviert oder deaktiviert das Kontextmenü im Skript-Editor

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.syntax_editor.linter.eslint_config

Definiert linting-Konfigurationen mit dem Dienstprogramm ESLint

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Alle empfohlenen ESLint-Regeln sind aktiviert, mit Ausnahme von no-undef, no-unused-vars, no-empty und semi.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.table.labels

Steuert, ob das System ausführliche Bezeichnungen für Tabellennamen (**wahr**) oder literale Tabellennamen (**falsch**) verwendet

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.tablet_enabled

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die UI des Tablets

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

glide.ui.tablet_agents

Verwendet die UI des Tablets, wenn eine der angegebenen Zeichenfolgen (durch Kommata getrennt) in der Kopfzeile „user_agent“ des Browsers aufgeführt wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ipad, android_tablet
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

glide.ui.tablet.title

Zeigt den angegebenen Text als kurzen Seitentitel für die UI des Tablets an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ServiceNow
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

glide.ui.tablet.title.ios_webapp

Zeigt den angegebenen Text als Standardsymbolbezeichnung für den Startbildschirm an, die in iOS Version 6 und höher verwendet wird

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ServiceNow
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

glide.ui.task.insert

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung der Optionen **Einfügen** und **Einfügen und beibehalten** für Tabellen, die von der Aufgabe abgeleitet sind (z. B. Incident, Change und Problem)

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.textarea.character_counter

Bei Festlegung auf **wahr** wird eine Anzahl verfügbarer Zeichen für Journalfelder und mehrzeilige Textfelder angezeigt

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.textarea_initial_rows

Legt die Anzahl der Zeilen fest, die anfänglich für mehrzeilige Formularelemente angezeigt werden. Wenn das Element zum Bearbeiten ausgewählt ist, wird es erweitert. Legen Sie diesen Wert auf 0 fest, oder lassen Sie ihn leer, um diese Eigenschaft zu ignorieren. Diese Funktionalität wird verwendet, um Platz in einem Formular zu sparen, wenn mehrzeilige Elemente zu viel Platz einnehmen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

glide.ui.update_on_iterate

Steuert, ob Updates gespeichert (**wahr**) oder verworfen (**falsch**) werden, wenn ein Benutzer auf die blauen Pfeile in einem Formular klickt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.ui_policy_debug

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Protokollierung der UI-Richtlinienverarbeitung im JavaScript-Debug-Fenster

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ui.user_cookie.life_span_in_days

Legt den Ablaufzeitraum für das Cookie „Benutzernamen speichern“ fest.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer auf eine Instanz mit aktiviertem „Benutzernamen speichern“ zugreift, wird der Ablaufzeitraum für Cookies durch den Zugriff zurückgesetzt, bis der maximale (glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days) Grenzwert für die Lebensdauer erreicht ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15 (Tage)

Hinweis:
Höchstwert: 30

- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days

Legt eine maximale Obergrenze für die Ablaufzeit des Cookies *`glide.ui.user_cookie.life_span_in_days`* fest, bevor sich ein Benutzer erneut bei der Instanz authentifizieren muss.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30 (Tage)

Hinweis:
Höchstwert: 365 Tage

- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui.welcome.profil_link

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**), ob Benutzer in der Begrüßungsnachricht auf ihren Namen klicken und ihr Benutzerprofil anzeigen können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: für neue Instanzen **wahr**. Für bestehende Instanzen **falsch**
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.ui11.show_switch_link

Diese Eigenschaft betrifft nur eine veraltete Version der UI. Sie wird nicht mehr unterstützt. Zeigt einen Bannerlink an (**wahr**) oder blendet ihn aus (**falsch**), um zwischen den UI11- und veralteten Schnittstellen zu wechseln

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.update.suppress_update_version

Durch Kommata getrennte Liste von Tabellen, für die Updates in der Tabelle „Versionen“ [sys_update_version] nicht nachverfolgt werden. Sie können Versionen für Tabellen in dieser Liste nicht vergleichen und zurücksetzen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: sys_user, sys_import_set_row
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.user.default_password

Standardpasswort für neue Benutzer, das aus der eingehenden E-Mail erstellt wurde. Benutzer müssen das Passwort bei der ersten Anmeldung zurücksetzen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Passwort
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

glide.userauthgate.extauth.check

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die *`UserAuthenticationGate`*-Prüfungen für externe und interne Authentifizierungsmechanismen

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.user.trusted_domain

Durch Kommata getrennte Liste vertrauenswürdiger Domänen, für die die Instanz basierend auf eingehenden E-Mails automatisch einen Gastbenutzer erstellt. Verwenden Sie ein Sternchen (*), um allen Domänen zu vertrauen. Wenn eine E-Mail nicht von einer vertrauenswürdigen Domäne stammt, verarbeitet die Instanz die eingehende E-Mail als „Gastbenutzer“, erstellt aber keinen Gastbenutzer in der Instanz.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: *
- Standort: **Systemeigenschaften** > **E-Mail**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

glide.workflow.model.cache.max

Maximale Anzahl von Modellen im Workflow-Cache. Sie müssen die Instanz neu starten, nachdem Sie diese Eigenschaft geändert haben, um die Änderung zu übernehmen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Standort: **Workflow** > **Eigenschaften**

glide.wsdl.definition.use_unique_namespace

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Verwendung eines eindeutigen WSDL-Namespace-Werts beim Veröffentlichen einer ServiceNow-Tabelle durch Webservices. Bei **wahr**lautet der WSDL-Ziel-Namespace www.service-now.com/<table name>.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.wsdl.maximum_hierarchy

Maximale Anzahl an hierarchischen Ebenen, die in einer WSDL zurückgegeben werden, wenn der hierarchische SOAP Web Service aktiviert ist. Diese Eigenschaft hat einen maximalen Wert von 3.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.wsdl.show_nillable

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Gültigkeit eines WSDL-Elements, wenn es außer einem {Inhaltstyp} keinen Elementinhalt hat und es andernfalls Inhalt erfordern würde.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.ws.use_row_lock

Wenn **wahr**, vermeiden Sie die Verwendung der aktuellen Webdienstsperre, die vor dem Ausführen der Transformation gilt. Verwenden Sie die Zeilensperre, die nach der OnStart-Methode gilt.

- Typ: true | false
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.xmlhttp.excessive

Legt die Anzahl der Elemente fest, die in der verfügbaren Hälfte einer N:N- oder 1:N-Sammlung angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

glide.xmlprocessor.use_unload_format

Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) das Entladen der XML im Format display_value. Zum Entladen mit diesem Format fügen Sie der Anforderungs-URL den Parameter `useUnloadFormat=true` hinzu.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

google.maps.auto_close

Wenn **wahr**, wird das aktuelle Infofenster geschlossen, bevor ein neues geöffnet wird. Deaktivieren Sie die Checkbox, damit mehrere Popup-Fenster gleichzeitig geöffnet bleiben.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.client

Client-ID für Google Maps-API für Unternehmen Diese Client-ID autorisiert die Verwendung der Google Maps-API für Unternehmen in der Produktion. Standardmäßig wird diese ID von ServiceNow bereitgestellt. ServiceNow erfordert möglicherweise, dass Sie eine separate Client-ID basierend auf Ihrer Nutzung erwerben.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: gme-servicenow
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.key

Kartenschlüssel von Google, gebunden an die URL des Servers. Dieser Schlüssel ist der private Schlüssel, der die Verwendung von Google Maps für die Entwicklung autorisiert.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.latitude

Start-Breitengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt den in Google Maps angezeigten Start-Breitengrad.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 36.008522
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.longitude

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Start-Längengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt den in Google Maps angezeigten Start-Längengrad.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: -95.221764
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.max_items

Maximale Anzahl an Elementen, die auf der Karte angezeigt werden. Diese Einstellung legt fest, wie viele Symbole auf einer Karte angezeigt werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.tabelle

Tabelle, die von der Karte verwendet wird. Diese Einstellung benennt die Tabelle mit den Feldern „Name“, „Längengrad“ und „Breitengrad“.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: cmn_location
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

google.maps.zoom

Anfangs-Zoomstufe der Karte (1 ist der niedrigste Wert).

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 4
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

help.base.default

Legt die Basis-URL für Hilfekontexte fest, in denen ServiceNow Wiki **false** und keine absolute URL angegeben ist.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: http://servicenow.com/docs/?context=
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

help.base.servicenow

(Plugin für kontextsensitive Hilfe) Legt die Basis-URL für Hilfekontexte fest, in denen ServiceNow Wiki **true** ist

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: http://servicenow.com/docs/?context=
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

mid.server.rba_debug_powershell

Ermöglicht das Debuggen auf Probe-Ebene für PowerShell-Probes. Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, schreiben PowerShell-Tests detaillierte Aktivitätsinformationen in das MID-Server-Log.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Orchestration** > **MID-Server-Eigenschaften**

mid.version.override

Legt eine Überschreibungsbedingung für die aktuelle Version für alle MID-Server in Ihrer Umgebung fest. Weitere Informationen zur Versionskontrolle finden Sie unter Eigenschaften der MID-Server-Versionskontrolle .

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Keiner (Wenn diese Eigenschaft leer gelassen wird, erhalten die MID-Server die Versionsinformatonen von der Eigenschaft mid.buildstamp.)
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

par_vis_config.data_source.can_select_indicator

Gibt Rollen (kommagetrennt) an, die Indikatoren als Datenquellen aus dem Konfigurationsbereich der Datenvisualisierung auswählen können. Falls leer, können alle Benutzer die Indikatorquellen auswählen, auf die sie Zugriff haben.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: leer
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

par_vis_config.live_refresh_rate_min_value

Gibt das Mindestintervall in Sekunden für die Einstellung der **Live-Aktualisierungsrate** in der Datenvisualisierungskonfiguration an. Wenn festgelegt, kann ein Anwender weiterhin einen leeren oder 0-Wert festlegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30 (Sekunden)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

par_viz.table_data_max_data_points

Maximale Anzahl von Datenpunkten für Datenvisualisierungsdiagramme basierend auf Tabellenquellen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10.000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

par_viz.table_data_max_groups

Maximale Anzahl von Gruppen, die für Datenvisualisierungsdiagramme basierend auf Tabellenquellen angezeigt werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 50
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

password_reset.activity_monitor.incident_threshold

Gibt die maximale Anzahl von Sperren an, bevor eine Warnung ausgegeben wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10 (Sperren)
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_window

Gibt die Zeit an, die zum Aufzeichnen und Zählen der Anzahl der Benutzersperren benötigt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.captcha.ignore

Aktiviert und deaktiviert die CAPTCHA-Funktionalität.

Die Anwendung zum Zurücksetzen des Passworts verwendet Google re-CAPTCHA als CAPTCHA-Standardservice. Um das Basissystem-CAPTCHA zu verwenden, ändern Sie die Systemeigenschaft *`password_reset.captcha.google.enabled`* zu *`false`*.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.qa.num_enroll

Gibt die Anzahl der Fragen an, die ein Benutzer auswählen und beantworten muss, um im Programm zum Zurücksetzen des Passworts registriert zu werden.

Hinweis:
Diese Sicherheitsfrageneigenschaft kann überschrieben werden, indem in einer Sicherheitsfragenverifizierung ein Wert für den Parameter *`num_enroll`* hinzugefügt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5 (Fragen)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.qa.num_reset

Gibt die Anzahl der Fragen an, die ein Benutzer beantworten muss, um seine Identität beim Zurücksetzen des Passworts zu verifizieren.

Hinweis:
Diese Sicherheitsfrageneigenschaft kann überschrieben werden, indem in einer Sicherheitsfragenverifizierung ein Wert für den Parameter *`num_reset`* hinzugefügt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3 (Fragen)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mögliche Werte: Ganzzahlen, die kleiner sind als die für die Eigenschaft *num_enroll* festgelegte Zahl.
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.request.max_attempt

Gibt die Anzahl der Versuche zum Zurücksetzen des Passworts eines Benutzers an, bevor er für einen Zeitraum gesperrt wird, der durch den Wert in *max_attempt_window* bestimmt wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3 (Versuche)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > Eigenschaften

password_reset.request.max_attempt_window

Gibt an, wie lange ein Benutzer gesperrt oder daran gehindert wird, sein Passwort zu ändern, nachdem er die maximale Anzahl von Versuchen erreicht hat.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.440 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.request.retry_window

Gibt die Zeitspanne an, nach der die Anzahl der Versuche zum Zurücksetzen des Passworts aktualisiert wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.440 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.request.success_window

Gibt an, wie lange ein Benutzer gesperrt wird, nachdem er sein Passwort erfolgreich zurückgesetzt hat.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.sms.default_complexity

Gibt die Anzahl der Zeichen im SMS-Code an, den ein Benutzer zum Zurücksetzen seines Passworts benötigt.

Hinweis:
Diese SMS-Codeeigenschaft kann durch Hinzufügen eines Wertes für den Komplexitätsparameter in einer SMS-Codeverifizierung überschrieben werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 4 (Ziffern)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

passwort_reset.sms.expiry

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt die Zeitdauer in Minuten an, nach der der an den Benutzer gesendete SMS-Code abläuft.

Hinweis:
Diese SMS-Codeeigenschaft kann durch Hinzufügen eines Wertes für den Ablaufparameter in einer SMS-Codeverifizierung überschrieben werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.sms.max_per_day

Gibt die maximale Anzahl von SMS-Codes an, die innerhalb von 24 Stunden an einen Benutzer gesendet werden. Wenn ein Benutzer auf die Schaltfläche **Verifizierungscode senden** klickt, beginnt der 24-Stunden-Zeitraum.

Hinweis:
Diese SMS-Codeeigenschaft kann durch Hinzufügen eines Werts für den Parameter `max_per_day` in einer SMS-Codeverifizierung überschrieben werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 10 (pro Tag)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.sms.pause_window

Gibt die Zeitspanne an, die verstreichen muss, bevor ein weiterer SMS-Code an einen Benutzer gesendet werden kann.

Hinweis:
Diese SMS-Codeeigenschaft kann durch Hinzufügen eines Werts für den Parameter `pause_window` in einer SMS-Codeverifizierung überschrieben werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2 (Minuten)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

password_reset.wf.refresh_rate

Gibt an, wie oft der Status des Workflows überprüft werden soll. In der Fortschrittsanzeige für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts dargestellt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90.000 (Millisekunden)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

passwort_reset.wf.timeout

Gibt die maximale Wartezeit in Millisekunden zur Ausführung des Workflows an. Der Workflow wird während der Aufforderung zum Zurücksetzen des Passworts ausgelöst, wenn der Benutzer auf die Schaltfläche **Absenden** klickt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 500 (Millisekunden)
- Standort: **Passwortzurücksetzung** > **Eigenschaften**

promin.show_records.limit

Gibt die maximale Anzahl der Datensätze an, die für einen Bogen oder Knoten zurückgegeben werden können, damit der Link **Datensätze** anzeigen angezeigt wird. Wenn mehr Datensätze als der festgelegte Grenzwert zurückgegeben werden, wird der Link nicht angezeigt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100.000 (Datensätze)
- Speicherort: Fügen Sie die Eigenschaft zur Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu.

remember_me.max_duration_in_days

Legt eine maximale Obergrenze für die Ablaufzeit des Cookies *`remember_me_cookie.duration_in_days`* fest, bevor sich ein Benutzer erneut bei der Instanz authentifizieren muss.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30 (Tage)

  Hinweis:
  Höchstwert: 365 Tage

- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

remember_me_cookie.duration_in_days

Legt die Standardablaufzeit für das Cookie „Benutzernamen speichern“ fest. Wenn sich ein Benutzer mit aktivierter Option „Benutzernamen speichern“ anmeldet, wird bei jeder Anmeldung innerhalb der Ablaufzeitgrenze der Ablaufzeitraum zurückgesetzt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 15 (Tage)

  Hinweis:
  Höchstwert: 30 Tage

- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sa_analytics.aggregation.include_service

Enthält alle CIs für die Warnungszusammenfassung. Bei **falsch** sind nur CIs enthalten, die sich nicht auf einen Business Service beziehen.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.aggregation_enabled

Aktiviert die Warnungszusammenfassung. Aktiviert die Zusammenfassung korrelierter Warnungen für Services und Warnungsgruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.alert.severity_threshold

Schwellenwert des Warnungsschweregrads, über dem Warnungen in Analysen aufgenommen werden. Nur Warnungen mit einem Schweregrad über dem Schwellenwert werden in Warnungszusammenfassungen und CI-Ursachenanalysen berücksichtigt.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Info
- Andere mögliche Werte:
  - Warnung
  - Weniger wichtig
  - Schwerwiegend
  - Kritisch
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.rca_enabled

Aktiviert (**wahr**) oder deaktiviert (**falsch**) die Ursachenanalyse für Business Services. Aktiviert RCA für Warnungen, die mit Business Services verknüpft sind, um Ursachen-CIs zu identifizieren.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.rca.input_purge_days

Bereinigen Sie Staging-Tabellen (in Tagen). Anzahl der Tage, für die die RCA-Eingabe aufbewahrt wird, bevor sie gelöscht wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90
- Mögliche Werte: 30 bis 180
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.rca.learner_group_interval_secs

Zeitintervallkriterien (in Sekunden) für die Warnungsgruppierung. Intervall, in dem Warnungen erstellt werden müssen, um in eine Gruppe aufgenommen zu werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 300
- Mögliche Werte: 60 bis 900
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.rca.learner_query_interval_secs

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitspanne (in Sekunden), aus der Warnungen zur Analyse einbezogen werden sollen. Vergangener Zeitraum, aus dem Warnungen in die Analyse der Warnungszusammenfassung einbezogen werden sollen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 86.400
- Mögliche Werte: 43.200 bis 86.400
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sa_analytics.rca.output_purge_days

Anzahl der Tage, für die die RCA-Ausgabe aufbewahrt wird, bevor sie gelöscht wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3
- Mögliche Werte: 3 bis 5
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sa_analytics.rca.query_probability_threshold

%-Schwellenwert für die Vertrauenspunktzahl, über dem RCA-korrelierte Warnungsgruppen im Ereignismanagement-Dashboard und in der Warnungskonsole angezeigt werden. Vertrauenspunktzahl, die von RCA-korrelierten Warnungsgruppen erfüllt sein muss, bevor die Gruppen im Ereignismanagement-Dashboard und in der Warnungskonsole angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 0
- Mögliche Werte: 0 bis 100
- Standort: **Warnungszusammenfassung und RCA** > **Eigenschaften**

sam.install_deletion_deadline

Definiert die Anzahl der Tage, nach denen eine Softwareinstallation gelöscht wird, wenn sie nicht mit dem Configuration Item gefunden wurde. Verwenden Sie einen Wert, der größer ist als die Anzahl der Tage zwischen aufeinanderfolgenden Discovery-Durchläufen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 7
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

security.list.internal.domains

Sonstige Domänen (ausgenommen die Domänen, die sich in der durch Kommata getrennten Liste in dieser Eigenschaft befinden) werden als externe E-Mail-Domänen klassifiziert. Die Anzahl der eingehenden E-Mails von diesen externen Domänen wird in der Metrik für externe eingehende E-Mails im Sicherheitscenter der Instanz angezeigt.

- Typ: Auswahlzeichenfolge
- Standardwert: keiner
- Sonstige mögliche Werte: Durch Kommata getrennte Liste aller internen E-Mail-Domänen in der Organisation.
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_acc_vis_content.set_assigned_to

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestimmt, ob das Attribut „Zugewiesen an“ von ACC-V überschrieben wird oder nicht.

- Typ: Boolesch
- Standardwert: falsch

sn_acc_vis_content.assigned_to_user_order

Definiert die Quelle für „Zugewiesen an“-Anwender und ihre Priorität für ACC-V. Die Reihenfolge der definierten Anwendernamenquellen wird verwendet, um die Priorität zu definieren, auf deren Grundlage der Benutzer „Zugewiesen an“ für ein Computer-CI festgelegt wird. Beispiel: computer_system_username,logged_in_users. Diese beiden verschiedenen Quellen entscheiden, welcher Benutzername, der von welcher Quelle abgeleitet ist, bei der Bestimmung des Attributs „Zugewiesen an“ für ein Computer-CI den Vorrang hat.

computer_system_username: Die Quelle wird vom nativen Befehl für Windows-Computer wmic Computersystem get user username abgeleitet.

Logged_in_users: Quelle ist OsQuery, die angemeldete Anwender aus der OsQuery-Tabelle abruft.

- Typ: Auswahlzeichenfolge
- Standardwert: computer_system_username,logged_in_users

sn_acc_vis_content.persist_os_user_type

Behält den Typ von Anwendern bei, an denen Sie für ACC-V interessiert sind.

- Typ: Kommagetrennter Parameter
- Standardwert: local,system

sn_agent.disco_minimum_threshold_for_rediscovery_minutes

Die Mindestanzahl von Minuten seit der letzten erweiterten Erkennung Discovery auf einer bestimmten IP, bevor eine erneute Erkennung ausgelöst werden kann. Dies trägt dazu bei, ein zu häufiges Erweitert Discovery zu verhindern, wenn ein Netzwerk zeitweise unterbrochen wird oder ein Laptop wiederholt neu gestartet wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 60

sn_agent.disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco

Bei „wahr“ wird überprüft, ob bereits ein CI mit übereinstimmenden Kriterien gefunden wurde (discovery_source = ServiceNow). Anstatt den Datensatz erneut zu erkennen, wird der Agent-Datensatz mit dem vorhandenen CI verknüpft.

- Typ: Boolesch
- Standardwert: wahr

sn_agent.disco_ci_clobber_of_agentless_disco_threshold_days

Die maximale Anzahl von Tagen, seit ein vorhandenes CI mit Discovery ohne Agent erkannt wurde, wobei das vorhandene CI eine Verknüpfung herstellt, anstatt es mit dem Agent erneut zu erkennen. Dies wird wirksam, wenn „disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco“ auf „true“ festgelegt ist und das CI über einen längeren Zeitraum (standardmäßig über 14 Tage) von einem Nicht-ACC-nicht-discovery_source (wie ServiceNow) erkannt wurde. Sobald dieser Schwellenwert überschritten ist, darf „Erweitert Discovery “ ein vorhandenes CI ausführen und blockieren, unabhängig davon, ob ein CI zuvor von einer nicht-ACC-fremden Discovery-Quelle erkannt wurde. Dadurch können die neuesten erkannten Daten in der CMDB vorhanden sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 14

sn_agent.host_data_collection.disable_when_container

Bei „wahr“ werden bei einer Hostdatensammlung festgestellt, dass der Agent Client Collector in einem Container ausgeführt wird, die eingehenden Daten nicht verarbeitet, und der Status der Hostdatensammlung wird auf „deaktiviert“ festgelegt.

- Typ: Boolesch
- Standardwert: wahr

sn_acc_vis_content.persist_sam_usage_metrics

Aktivieren Sie diese Option, um die SAM-Basismessfunktion zu nutzen. Wenn diese Kennzeichnung auf „True“ festgelegt ist, werden die Informationen nach dem Abrufen von Details zur gesamten installierten Software, einschließlich der Uhrzeit des letzten Zugriffs über osquery, in die Tabelle „Softwarenutzung“ [samp_sw_usage] übernommen. Das SAM-Plugin muss auch aktiviert sein, um die Informationen beizubehalten.

- Typ: Boolesch
- Standardwert: wahr

sn_app_insights.minutes_between_triggers

Wie viele Minuten gewartet werden, bis eine Benachrichtigung für einen identischen Metrikauslöser gesendet wird.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30

sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores

Der Normalisierungsfaktor für Daten für die Semaphormetrik im p1-Vorhersagemodell.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 21

sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load

Der Normalisierungsfaktor für Daten für die Metrik „sys_load“ im p1-Vorhersagemodell.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 923

sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown

Die Anzahl der aufeinanderfolgenden Minuten mit dem Status „kein p1 vorhergesagt“, die zum Verlassen des p1-Warnungsstatus erforderlich sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 5

sn_app_insights.p1_predict_threshold

Die minimale Konfidenz, die erforderlich ist, damit das p1-Vorhersagemodell einen p1-Warnungsstatus vorhersagen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 90

sn_bm_client.dashboard_display_unit

Zeiteinheit für KPI-Werte im Benchmarks-Dashboard. Optionen sind **Stunden** oder **Tage**.

- Typ: Auswahlliste
- Standardwert: Tage
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_initial_limit

Definiert die Anzahl der change_request-Datensätze, die beim Laden des Change-Zeitplans angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 40
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit

Definiert die Anzahl der change_request-Datensätze, die beim Scrollen des Change-Zeitplans angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_total_limit

Definiert die Gesamtanzahl der change_request-Datensätze, die für einen Change-Zeitplan angezeigt werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1.000
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification

Zeigt eine Nachricht an, wenn Sie einen Change-Zeitplan anheften oder lösen.

- Typ: wahr | falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_chg_soc.schedule_window_days

Gibt die Anzahl von Tagen an, die vor und nach dem jeweiligen Start/Ende eines change_request-Datensatzes berücksichtigt werden soll, wenn Sperrzeit- und Wartungsfensterspannen auf der Seite „Change Schedule“ angezeigt werden.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sn_disco_cd.scheduled_job_time_out_in_mins

Diese Eigenschaft legt den Wert für die maximale Laufzeit der geplanten Aufgabe für Cloud-Ressourcen in Minuten fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 120

sn_disco_certmgmt.cert_task_default_approval_group

Diese Eigenschaft wird verwendet, um den Standardnamen der Genehmigungsgruppe für Zertifikatsbestand-Management für manuelle Genehmigungsprozesse zum Anfordern neuer, verlängerter oder widerrufener Zertifikate nur für automatisierte Workflows festzulegen. Sie können mehrere durch Kommata getrennte Genehmigungsgruppen hinzufügen. Die Aufgabe wählt zuerst die aktuelle Domänengruppe und dann die globale Domänengruppe aus. Wenn keine Gruppe gefunden wird, schlägt die Aufgabe fehl.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

sn_disco_certmgmt.default_cert_order_validity_period

Diese Eigenschaft wird verwendet, um den Gültigkeitszeitraum des in Zertifikatsbestand-Managementplatzierten Zertifikatauftrags festzulegen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000 Tage

sn_disco_certmgmt.default_cert_task_priority

Diese Eigenschaft wird verwendet, um die Prioritäten für neue und verlängerte Aufgaben in Zertifikatsbestand-Managementzu konfigurieren. Akzeptiert die Werte 1, 2, 3, 4, 5. Wenn ein ungültiger Wert (<1 || >5 || andere Zeichenfolgen) angegeben wird, wird der Wert auf P3 zurückgesetzt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 3 (wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist)

sn_disco_certmgmt.default_revoke_cert_task_priority

Diese Eigenschaft wird verwendet, um Prioritäten für Widerrufsaufgaben in Zertifikatsbestand-Managementzu konfigurieren. Akzeptiert die Werte 1, 2, 3, 4, 5. Wenn ein ungültiger Wert (<1 || >5 || andere Zeichenfolgen) angegeben wird, wird der Wert auf P1 zurückgesetzt.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1 (wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist)

sn_global_searchui.hide_results_count

Blendet die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze für Suchgruppen und -tabellen auf der Seite „Globale Suche“aus (**true**) oder zeigt sie (**false**) an.

Um diese Eigenschaft zu ändern, wählen Sie in der Anwendungsauswahl**die Option Erweiterte globale Suche** aus, bevor Sie die Tabelle „Systemeigenschaften“ öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_nowassist_va.com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search_conversational_catalogs

Ändern Sie unter „MID-Themen-Discovery – Ergebnisse der KI-Suche“ den Wert in „true“, um die Katalogergebnisse anzuzeigen. Standardmäßig werden in den Ergebnissen der MID-Themen-KI-Suche nur Knowledge Base-Ergebnisse angezeigt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_nowassist_va.bass_animated_avatar_enabled

Ein animiertes ✦ Das Symbol wird angezeigt, während die LLM-Antwort an den Endanwender gestreamt wird. Das animierte ✦ Das Symbol ändert sich in das statische Markensymbol Virtual Agent, nachdem die Antwort vollständig geladen wurde. Wenn diese Systemeigenschaft auf falsefestgelegt ist, werden die animierten Ellipse ••• Das Symbol „“ wird nach den Ladenachrichten angezeigt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: true
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_nowassist_va. Synthetic_autostart_items

Wenn die synthetisierte Antwort nur eine einzelne Aktion zurückgibt, konfigurieren Sie, ob die Aktion automatisch gestartet werden soll. Standardmäßig werden nur Virtual Agent -Themen automatisch gestartet. Sie können dies für konfigurieren, wenn die synthetisierte Antwort ein einzelnes Konversationskatalogelement, ein einzelnes Virtual Agent -Thema zusammen mit Knowledge Base -Informationen oder ein einzelnes Konversationskatalogelement zusammen mit Knowledge Base -Informationen zurückgibt.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Thema
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

sn_vad_genai.com.glide.small_talk.closure.prompt_enabled

Enthält eine Bestätigungsmeldung, um die Konversation zu beenden, wenn Abschluss-Smalltalk erkannt wird.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

subscription.custom_table.enforce_entitlement

wenn Sie bestimmte Anwendungen wie Mobile Studio in einer Produktions- oder Nicht-Produktionsumgebung verwenden, können Sie Schutz für benutzerdefinierte Tabellen aktivieren.

Wenn die Eigenschaft auf **wahr** festgelegt ist, wird die Liste der benutzerdefinierten Tabellen, die in Anwendungen wie Mobile Studio verfügbar sind, auf diejenigen beschränkt, die Sie basierend auf den aktiven, in Ihrer Instanz vorhandenen Abonnements verwenden dürfen. Wenn Sie diese Schutzmaßnahmen entfernen möchten, können Sie durch Festlegen der Eigenschaft auf **„false“** auf alle benutzerdefinierten Tabellen zugreifen, unabhängig von Ihren aktiven Abonnementberechtigungen.

- Typ: Boolesch
- Standardwert:
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Hinweis:
Wenn Sie diese Eigenschaft auf **„false“** setzen, können Sie Anwendungen mit anwenderdefinierten Tabellen verwenden, die möglicherweise nicht berechtigt sind. Sehen Sie in der Servicebeschreibung für Ihre aktiven Abonnements nach, um zu bestimmen, welche anwenderdefinierten Tabellen (falls vorhanden) Sie berechtigt sind, mit ausgewählten Anwendungen zu verwenden.

sys_par_insights_enabled

Aktiviert die Funktion „Proaktive Analytics“.

- Typ: true/false (Boolean)
- Standardwert: wahr
- Speicherort: Um den Wert zu ändern, erstellen Sie diese Eigenschaft in der Tabelle „Systemeigenschaften“.
- Weitere Informationen: Systemeigenschaft hinzufügen

tablet.footer.text

Text, der in der Fußzeile der Tablet-Benutzeroberfläche angezeigt wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Copyright ServiceNow 2012
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

tablet.header.text

Text, der auf der rechten Seite der UI-Kopfzeile des Tablets angezeigt wird.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: ServiceNow
- Standort: **Systemeigenschaften** > **Tablet-UI-Eigenschaften**

Systemeigenschaft hinzufügen

Fügen Sie eine Eigenschaft hinzu, oder erstellen Sie eine, um das Systemverhalten zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Weitere Informationen zum Erstellen von Systemeigenschaften für eigene Anwendungen finden Sie in der Schulung zum ServiceNow® Developer Site.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige Eigenschaften im System sind in einer Instanz standardmäßig nicht sichtbar und müssen der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzugefügt werden. Wenn eine Funktion das Hinzufügen der Eigenschaft erfordert, können Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen.

Wichtig:
Systemeigenschaften speichern Konfigurationsinformationen, die sich selten oder nie ändern. Jedes Mal, wenn Sie eine Systemeigenschaft ändern oder hinzufügen, leert das System den Cache, damit alle Knoten im Cluster synchron bleiben. Diese Cacheleerung verursacht sehr hohe Leistungskosten für eine bis zehn Minuten, was bei übermäßiger Ausführung möglicherweise zu einem Ausfall führen kann. Um solche Ausfälle zu verhindern, verwenden Sie keine Systemeigenschaft, um Konfigurationsinformationen zu speichern, die sich mehr als einmal oder zweimal im Monat ändern. Verwenden Sie stattdessen eine benutzerdefinierte Tabelle, um sich regelmäßig ändernde Konfigurationsinformationen zu speichern.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft nicht vorhanden ist, indem Sie nach dem Eigenschaftsnamen suchen.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular „Systemeigenschaft“ mit dem Datenbanknamen der Eigenschaft aus.

   Stellen Sie sicher, dass Sie den richtigen **Datentyp** angeben, und fügen Sie den neuen Wert hinzu, den die Eigenschaft verwenden soll.

   Von Ihnen hinzugefügte Eigenschaften enthalten bereits Standardwerte. Sie fügen Eigenschaften hinzu, um diesen Wert zu ändern.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Eigenschaft, die Sie erstellen.
Beschreibung	Geben Sie einen kurzen, beschreibenden Ausdruck ein, der die Funktion der Eigenschaft beschreibt.
Auswahlmöglichkeiten	Durch Kommas getrennte Werte für eine Auswahlliste. Wenn Sie eine andere Auswahllistenbezeichnung und einen anderen Wert benötigen, verwenden Sie ein Gleichheitszeichen (=), um die Bezeichnung vom Wert zu trennen. Beispiel: `Blau=0000FF, Rot=FF0000, Grün=00FF00` zeigt **Blau**, **Rot**und **Grün** in der Liste an und speichert den entsprechenden Hex-Wert im Feld „Eigenschaftswert“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie den entsprechenden Datentyp aus der Liste aus (z. B. **Ganzzahl**, **Zeichenfolge**oder **true|false)**.
Wert	Legen Sie den gewünschten Wert für die Eigenschaft fest. Alle Eigenschaftswerte werden als Zeichenfolgen gespeichert. Wenn Sie Eigenschaften mit der Methode `gs.getProperty()` abrufen, behandeln Sie die Ergebnisse als Zeichenfolgen. Beispielsweise gibt eine Wahr|Falsch-Eigenschaft „true“ oder „false“ (Zeichenfolgen) zurück, nicht das boolesche Äquivalent.
Cache ignorieren	Das System speichert Systemeigenschaftswerte in serverseitigen Caches, um zu vermeiden, dass die Datenbank nach Konfigurationseinstellungen abgefragt wird. Wenn Sie den Wert einer Systemeigenschaft ändern, leert das System immer den Cache für die Tabelle „sys_properties“. Verwenden Sie dieses Feld, um zu bestimmen, ob der Wert dieser Eigenschaft aus allen anderen serverseitigen Caches geleert werden soll. Ist das Kontrollkästchen standardmäßig deaktiviert, leert das System alle serverseitigen Caches und ruft den aktuellen Eigenschaftswert aus der Datenbank ab. Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, wenn Sie sicherstellen möchten, dass alle Caches den aktuellen Eigenschaftswert haben. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Leeren einiger serverseitiger Caches zu ignorieren, sodass nur der Cache für die Tabelle „sys_properties“ geleert wird und der vorherige Eigenschaftswert in allen anderen Caches erhalten bleibt. Diese Option vermeidet Leistungskosten, die durch das Leeren aller Caches und das Abrufen neuer Eigenschaftswerte verursacht werden. Normalerweise sollten Sie nur dann das Kontrollkästchen aktivieren und das Ignorieren des Caches aktivieren, wenn Sie eine Systemeigenschaft haben, die sich häufiger als einmal im Monat ändert, und der Eigenschaftswert nur in der Tabelle „sys_properties“ gespeichert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Privat	Legen Sie diese Eigenschaft auf „wahr“ fest, um auszuschließen, dass diese Eigenschaft über Update-Sätze importiert wird. Wenn Sie die Systemeigenschaften privat halten, können Einstellungen in einer Instanz keine Werte in einer anderen Instanz überschreiben. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise nicht, dass eine Systemeigenschaft in einer Entwicklungsinstanz denselben Wert wie eine Produktionsinstanz verwendet.
Leserollen	Definiert die Rollen, die über Lesezugriff auf diese Eigenschaft verfügen
Schreibrollen	Definiert die Rollen, die über Schreibzugriff auf diese Eigenschaft verfügen

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Je nach Eigenschaftsname kann ein Administrator den Wert möglicherweise nur über ein neues Modul ändern. Es kann auch auf einer der Eigenschaftenseiten in den Systemeigenschaften angezeigt werden.

Hinweis:
Wenn die Checkbox **Cache ignorieren** aktiviert ist, leert das System den Servercache, wenn der Parameter geändert wird.

Erstellen Sie ein Systemeigenschaftenmodul

Sie können im Anwendungsnavigator ein Modul hinzufügen, um auf die Liste der Systemeigenschaften zuzugreifen. Dieses Modul erleichtert das Hinzufügen von Eigenschaften zur Tabelle „Systemeigenschaften“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**.
2. Suchen Sie nach der Anwendung, der Sie die Eigenschaftentabelle hinzufügen möchten, z. B. **Systemeigenschaften**.
   Wählen Sie eine Anwendung aus, die auf die Administratorrolle beschränkt ist, damit Benutzer ohne Administratorrechte nicht darauf zugreifen können.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Module“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Modulname Beispiel: **Alle Eigenschaften**.
Anwendungsmenü	Gibt den Namen des Anwendungsmenüs an, unter dem das Modul angezeigt wird. Dieses Feld sollte automatisch mit dem Namen der Anwendung ausgefüllt werden, über die Sie auf die zugehörige Liste „Module“ zugegriffen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Link-Typ	Gibt den Typ des Links an, den dieses Modul öffnet. Um eine Liste der Systemeigenschaften zu erhalten, wählen Sie **Liste der Datensätze**aus.
Tabelle	Gibt die vom Modul verwendete Tabelle an. Wählen Sie **Systemeigenschaften [sys_properties]**aus.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Vergewissern Sie sich, dass das Modul erstellt wurde. Navigieren Sie beispielsweise zu **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie zusätzliche Parameter für das Modul zur Liste der Systemeigenschaften aufnehmen möchten, lesen Sie unter Modul erstellen nach .

Größenbeschränkungen für Abfrageverknüpfung und Komplexität

Die Plattform verwendet eine relationale Datenbank zum Speichern von Daten. Das Abrufen von Daten kann mehrere Verbindungen erfordern, um einen einzigen Ergebnissatz zu erstellen. Obwohl diese Joins normalerweise einfach sind, kann das System in bestimmten Fällen sehr große Joins ausgeben, um eine große Anzahl (> 20) von Tabellen zusammenzubringen.

Datenbank-Engines verarbeiten mehrere Joins normalerweise recht gut. Das relationale Modell geht davon aus, dass Verknüpfungen niedrig und effizient sind. Dies ist normalerweise der Fall. In seltenen Fällen können jedoch übermäßig große Verknüpfungen zu Problemen mit der Datenbankleistung führen.

Um diese potenzielle Komplexität zu verringern, verwenden Sie die folgende Eigenschaft, um die Komplexität und Größe der Verknüpfung zu begrenzen.

Navigieren Sie zu **Systemeigenschaften > System**, und suchen Sie die Eigenschaft mit der folgenden Beschreibung:

Maximale Anzahl der Datenbankverbindungen pro Abfrage. Kleinere Werte führen dazu, dass das System eine größere Anzahl weniger komplexer Abfragen ausgibt. Größere Werte reduzieren die Anzahl der Abfragen, erhöhen jedoch die Komplexität pro Abfrage. Wenn keine bekannten Datenbankprobleme aufgrund hoher Beitrittszahlen vorliegen, sollte diese Eigenschaft unverändert bleiben.

Diese Eigenschaft gibt die maximale Anzahl der vom System bevorzugten Verknüpfungen an. In bestimmten Edge-Fällen müssen möglicherweise komplexere Abfragen ausgegeben werden, aber im Allgemeinen wird nicht mehr als diese Anzahl von Verknüpfungen ausgegeben. Beispiel: Ein Wert von 10 führt dazu, dass in einer bestimmten Abfrage nicht mehr als 10 Tabellen verbunden werden.

Das System muss die geringere Anzahl von Verknüpfungen (Joins) kompensieren, indem mehr Abfragen zum Abrufen der erforderlichen Daten ausgegeben werden. Wenn Sie also diese Anzahl verringern, werden mehr Abfragen an die Datenbank gesendet. In den meisten Fällen ist das Optimieren dieses Parameters kontraproduktiv.

Hinweis:
Wenn keine bekannten Datenbankprobleme aufgrund hoher Verknüpfungszahlen vorliegen, sollte dieser Parameter unverändert bleiben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Web-Proxy

Mehrere Eigenschaften unterstützen die Konfiguration eines Webproxys.

Hinweis:
Legen Sie diese Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] fest.

Setup-Eigenschaften des Proxy-Servers

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiele
glide.http.proxy_host	Geben Sie den Hostnamen oder die IP-Adresse des Proxy-Servers an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	proxy.company.com, 192.168.34.54
glide.http.proxy_port	Geben Sie die Portnummer für den Proxy-Server an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	8080, 9100
glide.http.proxy_username	Geben Sie den Benutzernamen an, der zum Authentifizieren des Proxyservers verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	Proxybenutzer
glide.http.proxy_password	Geben Sie das Passwort an, mit dem der Proxyserver authentifiziert wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	Passwort
glide.email.override.url	Legen Sie die URL fest, die in per E-Mail versendeten Links anstelle der Instanz-URL verwendet werden soll. Die URL muss mit nav_to.doenden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Instanz-URL	https://servicenow.customerdomain.com/produktion/nav_to.do

NTLM-Authentifizierung

NTLM ist das komplexeste der von einem einfachen Webserver unterstützten Authentifizierungsprotokolle.

NTLM ist das komplexeste der Authentifizierungsprotokolle, die von einem einfachen Webserver wie HttpClient unterstützt werden. Es handelt sich um ein proprietäres Protokoll, das von MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs ohne öffentlich verfügbare Spezifikation entwickelt wurde. Frühe Versionen von NTLM waren aufgrund von Designfehlern weniger sicher als die Digest-Authentifizierung. Diese wurden jedoch in einem Service Pack

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für Windows NT 4 behoben, und das Protokoll gilt jetzt als sicherer als die Digest-Authentifizierung.

Die NTLM-Authentifizierung erfordert, dass eine Instanz von NTCredentials für den Domänennamen des Servers oder die Standardanmeldeinformationen verfügbar ist. Da NTLM nicht das Konzept von Bereichen verwendet, verwendet HttpClient den Domänennamen des Servers als Namen des Bereichs. Außerdem darf dem NTC-Anmeldeinformationen bereitgestellten Anwendernamen nicht die Domäne vorangestellt werden:

- Richtig: adria
- Falsch: DOMÄNE\adIAN

Es gibt einige signifikante Unterschiede in der Funktionsweise von NTLM im Vergleich zur Standard- und Digest-Authentifizierung. Diese Unterschiede werden im Allgemeinen von HttpClient behandelt. Wenn Sie diese Unterschiede verstehen, können Sie jedoch Probleme bei der Verwendung der NTLM-Authentifizierung vermeiden.

- Die NTLM-Authentifizierung funktioniert in Bezug auf die HttpClient-API fast genauso wie jede andere Form der Authentifizierung. Der einzige Unterschied besteht darin, dass Sie NTCredentials anstelle von UsernamePasswordCredentials angeben müssen. (NTCredentials erweitern UsernamePasswordCredentials, sodass Sie NTCredentials bei Bedarf direkt in der gesamten Anwendung verwenden können.)
- Der Bereich für die NTLM-Authentifizierung ist der Domänenname des verbundenen Computers. Dies kann Probleme bereiten, da Server häufig mehrere Domänennamen haben. Nur der Domänenname, mit dem HttpClient eine Verbindung herstellt (wie in der Hostkonfiguration angegeben) wird zum Suchen der Anmeldeinformationen verwendet. Beim ersten Testen der NTLM-Authentifizierung ist es am besten, den Bereich als NULL zu übergeben, der als Standard verwendet wird.
- NTLM authentifiziert eine Verbindung und keine Anforderung. Daher müssen Sie sich jedes Mal authentifizieren, wenn eine neue Verbindung hergestellt wird, und es ist wichtig, die Verbindung während der Authentifizierung offen zu halten. Aus diesem Grund kann NTLM nicht für die Authentifizierung sowohl bei einem Proxy-Server als auch beim Webserver verwendet werden. Außerdem kann NTLM nicht mit HTTP 1.0-Verbindungen oder Webservern verwendet werden, die keine HTTP-Keepalive unterstützen.

Hinweis:
Legen Sie diese Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften “ [sys_properties] fest.

NTLM-Authentifizierung

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiele
glide.http.proxy_ntusername	Geben Sie den Benutzernamen an, der zum Authentifizieren des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	username
glide.http.proxy_ntpassword	Geben Sie das Passwort an, mit dem der Proxyserver mit NTLM-Authentifizierung authentifiziert wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	Passwort

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NTLM-Authentifizierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiele
glide.http.proxy_nthost	Geben Sie den Hostnamen an, der zur Authentifizierung des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	nthost
glide.http.proxy_ntdomain	Geben Sie die Domäne an, die zum Authentifizieren des Proxyservers mit NTLM-Authentifizierung verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner	DOMAIN

Proxy-Server für SOAP-Clients

Administratoren können separate Proxy-Einstellungen für SOAP-Clients wie den MID-Server oder den ODBC-Treiber festlegen.

Informationen zum Angeben eines Proxy-Servers für einen MID-Server finden Sie unter MID-Server-Konfiguration

Informationen zum Angeben eines Proxy-Servers für den ODBC-Treiber finden Sie unter ODBC für die Verwendung von Proxy-Servern konfigurieren

Umgehen Sie den Proxy-Server

Administratoren können die -Instanz so konfigurieren, dass der Proxy-Server für bestimmte URLs oder URL-Muster umgangen wird.

Normalerweise benötigen interne Adressen keinen Proxy-Server für die SOAP-Kommunikation.

Umgehen Sie den Proxy-Server

Eigenschaft	Beschreibung	Beispiele
glide.http.proxy_bypass_list	Geben Sie die durch Semikolons getrennte Liste von Adressen an, die den Proxyserver umgehen. Verwenden Sie ein Sternchen als Platzhalterzeichen, um die Adresse ganz oder teilweise anzugeben. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties].	127.0.0.1;*.internal.com;localhost

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Admin Center

Admin Center bietet Plattformbesitzern und -administratoren eine zentrale Stelle, um auf Plattformfunktionen zuzugreifen, neue Anwendungen zu erkennen und intelligente, umsetzbare Einblicke zu erhalten.

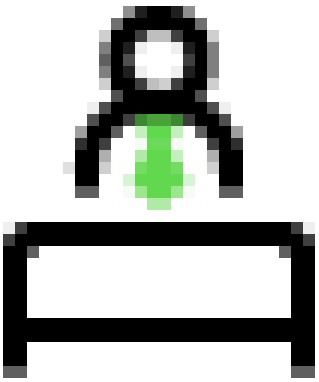
Verwenden Sie die Anwendung Admin Center, um die Fähigkeiten der verfügbaren Anwendungen zu entdecken und zu erfahren, wie sie implementiert werden können, um Ihr Geschäftsziel zu erreichen.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über das Admin Center

Verwalten



Erfahren Sie, wie Sie die Funktionen der Administrator-Homepage verwalten

Erkannt

Erkunden Sie Adoption Blueprints und empfohlene Adoption Journeys, die nach Geschäftsergebnis organisiert sind

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren	Referenz	
Erfahren Sie mehr über die Konfiguration von Anwendungen mit Configuration Hub	Erfahren Sie mehr über verschiedene Informationen über die App	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu Admin Center (LES) in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen

Admin Center erkunden

Admin Center bietet Administratoren eine zentrale Kontrolle über die Instanz und einfachen Zugriff auf die Plattformfunktionen, Anwendungen und konfigurierbaren Administrator-Dashboards.

Admin Center – Übersicht

Admin Center ist eine umfassende Plattformverwaltungslösung, die Zugriff auf Plattformfunktionen, Anwendungs-Discovery und intelligente Einblicke bietet, um fundierte Entscheidungen zu treffen.

Admin Center Anwender

Admin Center hat die folgenden Anwender.

Anwender	Beschreibung
Systemadministrator [admin]	Die Administratorrolle ist für den Zugriff auf alle Anwendungen und Funktionen in der Instanz erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Admin Center – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erkunden Sie alle wichtigen Anwendungen über das **Administratormenü**	Admin Center Zusammenfassung	Systemadministrator
Verwalten und verfolgen Sie Ihre gesamte administrative Arbeit auf einer einzigen Seite	Administrator-Homepage	Systemadministrator
Greifen Sie über Adoption Blueprints auf alle Anwendungen und Funktionen zu, die Ihnen zur Erreichung von Geschäftszielen zur Verfügung stehen	Adoption Blueprint	Systemadministrator
Vergrößern Sie relevante Anwendungen und Informationen auf einer Seite über Configuration Hub	Konfigurations-Hub	Systemadministrator

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zur Verwendung von Admin Centerfinden Sie unter:

- Verwalten von Administrator-Homepage
- Adoption Blueprints werden erkannt
- Konfigurations-Hub
- Admin Center – Referenz

Admin Center Zusammenfassung

Wenn Sie neu bei Admin Centersind, lesen Sie diese Zusammenfassung, um zu erfahren, was das Produkt kann.

Die Experience der ersten Anlaufstelle in Admin Center ist die Administrator-Homepage. Es hilft Ihnen, alle Ihre administrativen Aufgaben auf einer einzigen Seite zu verwalten und nachzuverfolgen. Sie können Ihre Arbeit basierend auf den Instanzdaten priorisieren. Weitere Informationen zu den Funktionen der Administrator-Homepage finden Sie unter Administrator-Homepage.

Admin Center bietet einfachen Zugriff auf eine Reihe von wichtigen Anwendungsadministratoren. Sie können auf diese Anwendungen direkt über das Menü **„Administrator“** auf der Administrator-Homepage zugreifen.

- Adoption Blueprints: Adoption Blueprints listet die verfügbaren Anwendungen und Funktionen auf, die zum Erreichen der Geschäftsziele empfohlen werden. Sie können gezielt strategische Geschäftsverbesserungen mit einer Reihe von Apps und Funktionen erzielen. Weitere Informationen finden Sie unter Adoption Blueprint.

  Hinweis:
  Die Plattformfunktion „Adoption Blueprints“ ist standardmäßig mit einem Instanz-Upgrade auf Tokyo und höher verfügbar.

- Now Assist-Administrator: Die Now Assist-Administrator -Konsole bietet Ihnen schnellen und mühelosen Zugriff auf die wichtigen Informationen, die Sie zum Einrichten, Konfigurieren und Überwachen der Funktionen und Kompetenzen Now Assist von benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Admin console .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anwendungsmanager: Als Administrator können Sie mit der Anwendung Anwendungsmanager lizenzierte Anwendungen und Plugins in Ihrer Instanz von installieren, aktualisieren und verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

  Hinweis:
  Die Store-Anwendung Application Manager ist standardmäßig ab einem Instanz-Upgrade ab Vancouver verfügbar.

- Security Center: Verwenden Sie die Anwendung Security Center, um Ihre Organisation dabei zu unterstützen, die Sicherheit Ihrer ServiceNow -Bereitstellungen zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Security Center .

  Hinweis:
  Security Center ist standardmäßig ab Release Vancouver und höher mit dem Instanz-Upgrade verfügbar. Bei früheren Releases können Sie es aus dem Store ServiceNow installieren.

- Abonnement-Management: Verwalten Sie Ihre Abonnements proaktiv und überwachen Sie die Abonnementnutzung in Ihren Instanzen mithilfe der Anwendung Abonnement-Management. Weitere Informationen finden Sie unter Abonnement-Management.

  Hinweis:
  Die Legacy-Version Abonnement-Management ist standardmäßig mit dem Release Vancouver verfügbar. Sie können die neue Version von Abonnement-Management in Ihrer Instanz Vancouver von ServiceNow® Storeaus installieren. Sie können die veraltete und die neue Version auch in Ihrer Instanz Vancouver verwenden.

- Configuration Hub: Mit der Anwendung Configuration Hub können Sie auf alle relevanten Details im Zusammenhang mit den ausgewählten Anwendungen zugreifen und sie vergrößern. Sie können Delta-Änderungen, zu viel zugeteilte Lizenzen und Anpassungen auch auf einem einzigen Bildschirm nachverfolgen und anzeigen. Unter Konfigurations-Hub finden Sie weitere Details.

  Hinweis:
  Die Store-Anwendung Configuration Hub ist standardmäßig mit einem Instanz-Upgrade von Vancouver, Patch 2 und höher verfügbar.

- Upgrade-Management: Nutzen Sie ServiceNow Upgrade-Management für eine umfassende und effiziente Upgrade-Experience. Optimieren Sie Ihren Upgradeprozess, indem Sie an einem Ort auf alle erforderlichen Tools und Einblicke zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Management.

Sie können auch auf den Admin-Experience- Produkt-Hub unter ServiceNow Community zugreifen, um zusätzliche Ressourcen zum Admin Center und zu den -Anwendungen zu erhalten.

Verwalten von Administrator-Homepage

Übernehmen Sie mit unserem intuitiven Dashboard die Kontrolle über Ihre täglichen Verwaltungsaufgaben. Sie können schnell auf wichtige Aufgaben und Tools zugreifen und diese verwalten, um die Produktivität zu steigern.

Administrator-Homepage

Verwalten und verfolgen Sie Ihre tägliche administrative Arbeit und Tools in Ihrer Instanz, indem Sie schnell auf die Karten im Dashboard zugreifen. Es hilft Ihnen, über Incidents

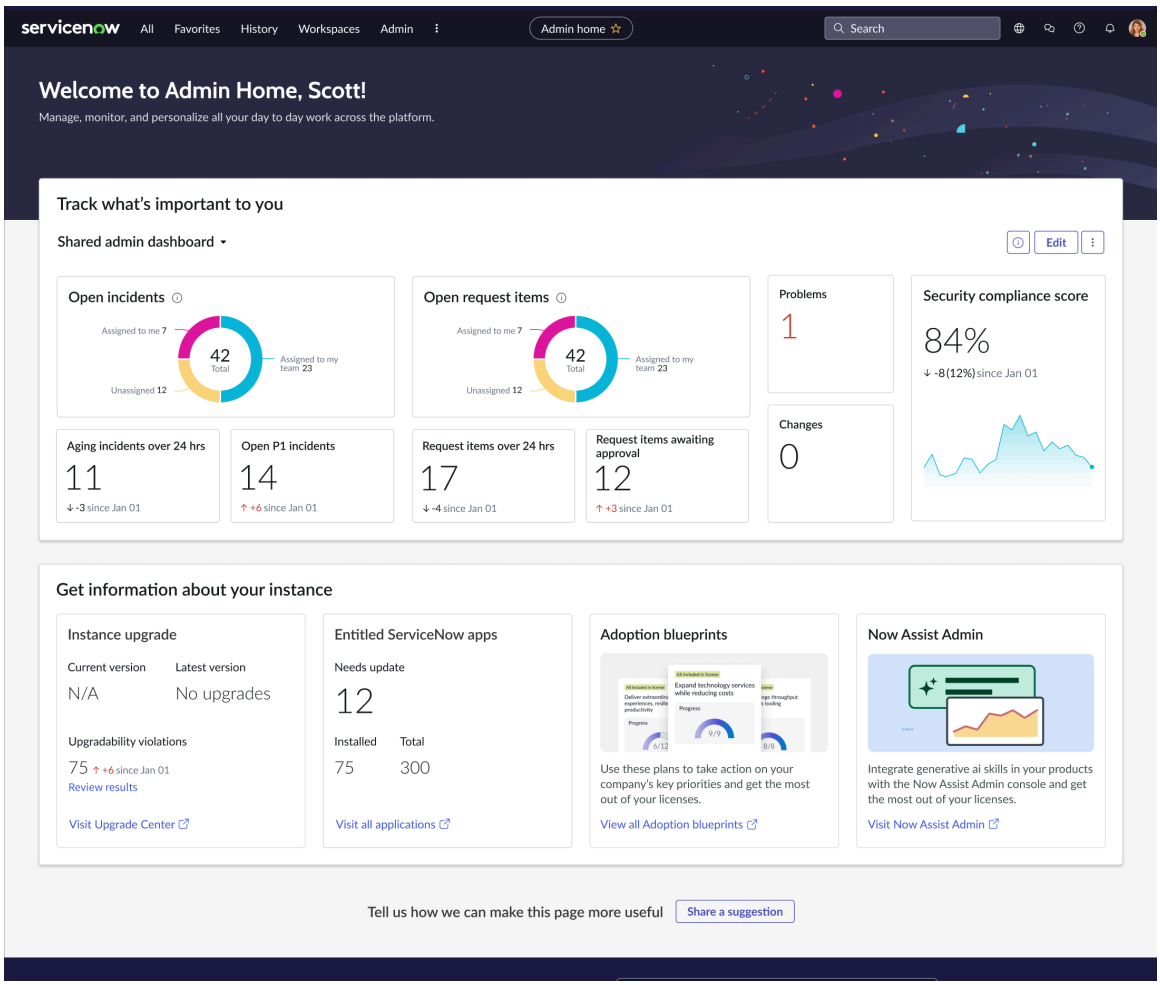
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oder Probleme mit hoher Priorität in der Instanz auf dem Laufenden zu bleiben, die möglicherweise sofortige Aufmerksamkeit erfordern.

https://www.youtube.com/watch?v=CcawQzC4uuk

Verwenden Sie die erweiterte Administrator-Homepage für folgende Aufgaben:

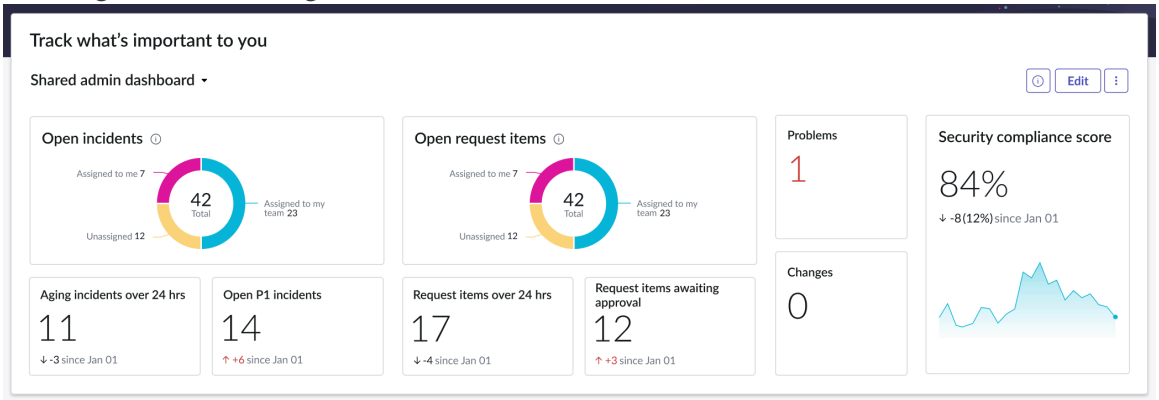
- Lassen Sie sich über kritische Incidents und Incidents mit hoher Priorität benachrichtigen
- Bleiben Sie über die Probleme und Änderungen in der Instanz auf dem Laufenden
- Erstellen Sie Ihr personalisiertes Dashboard, und wechseln Sie zu ihm, je nachdem, was für Sie am wichtigsten ist
- Bleiben Sie über die aktuelle Version, das geplante Upgrade und den Status der lizenzierten Anwendungen in Ihrer Instanz auf dem Laufenden
- Rufen Sie eine umfassende Einzelansicht der Delta-Changes in der Instanz ab



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

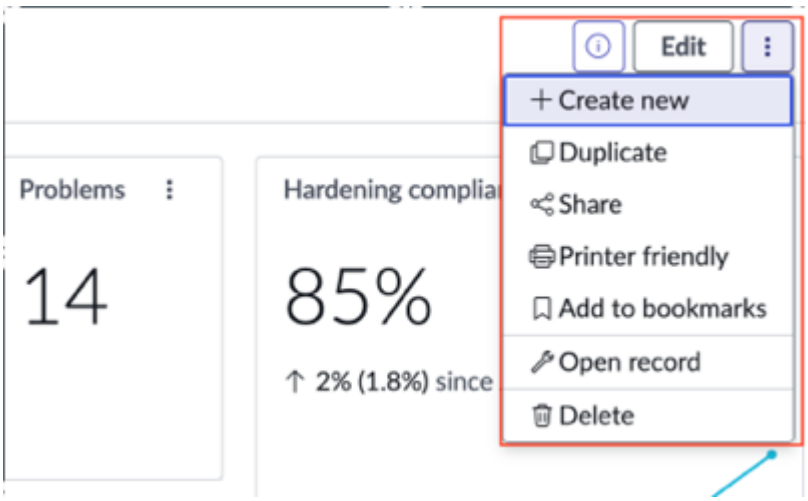
Verfolgen Sie wichtige Informationen



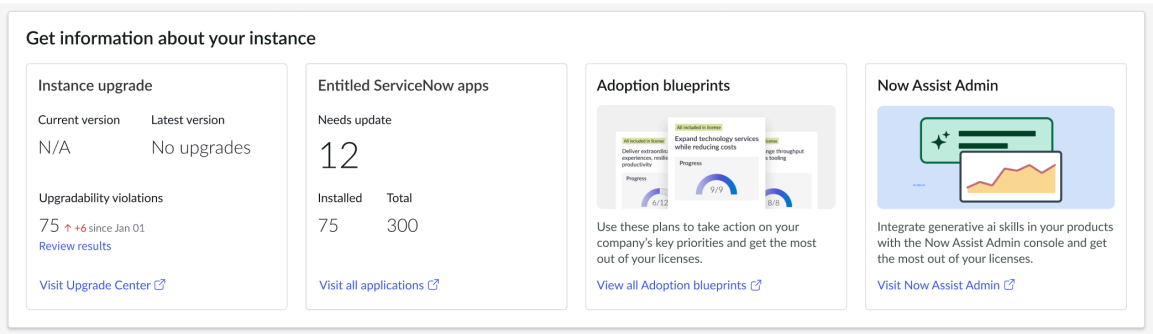
Der **Abschnitt Nachverfolgen, was für Sie wichtig ist**von auf der Administrator-Homepage bietet Einblicke in wichtige Informationen, z. B. offene Incidents, offene Anforderungen usw. Diese Informationen sind in einem standardmäßigen freigegebenen Dashboard verfügbar. Sie können auf jede Karte klicken, um weitere Informationen anzuzeigen.

Hinweis:

Sie können dem freigegebenen Administrator-Dashboardkeine Karten hinzufügen oder daraus entfernen. Um die Karten zu ändern, müssen Sie stattdessen zuerst ein neues Dashboard erstellen, indem Sie **Neues Dashboard erstellen** auswählen. Ändern Sie dann das neue Dashboard nach Bedarf, und geben Sie es über die Option **Freigeben** für andere Administratoren frei.



Informationen zu Ihrer Instanz abrufen

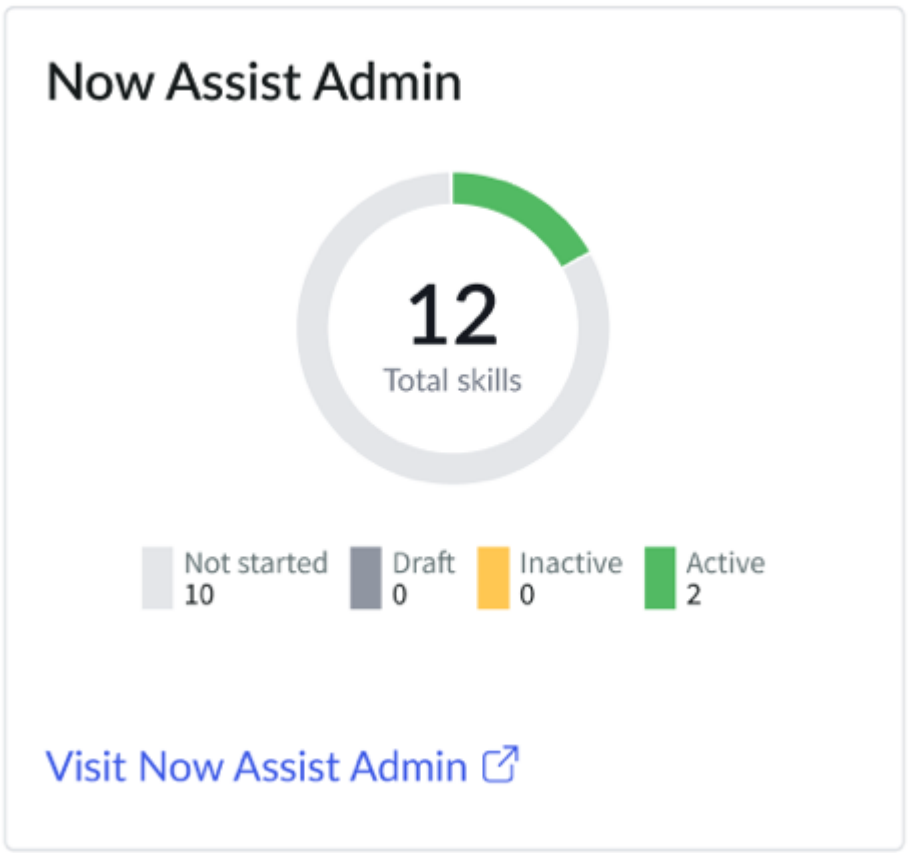


Im Abschnitt „ **Informationen zu Ihrer Instanz abrufen**“ von auf der Administrator-Homepage werden Informationen zu, der aktuellen Version Ihrer Instanz , zu Verstößen und zum geplanten Upgradeangezeigt. Außerdem wird der Status der lizenzierten Anwendungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

angezeigt als Liste der in Ihrer Instanz installierten Anwendungen und der Anwendungen, die aktualisiert werden müssen, sowie eine Karte mit einfachem Zugriff auf Adoption Blueprint.

Wenn in Ihrer -Instanz ein oder mehrere Plugins Now Assist installiert sind, wird eine Karte mit dem Status der Now Assist -Kompetenzen Ihrer Instanz angezeigt.



Adoption Blueprints werden erkannt

Adoption Blueprints bieten eine Roadmap von Anwendungen und Funktionen sowie vorgeschlagene Lösungen, mit denen Sie Ihre Geschäftsziele erreichen können.

Im Folgenden erfahren Sie mehr über Adoption Blueprints.

- Adoption Blueprint-Übersicht: Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Adoption Blueprint und die vorgeschlagene Roadmap, damit Sie das Geschäftsziel erreichen können.
- Adoption Blueprint auswählen: Sie können aus sechs verschiedenen Adoption Blueprints auswählen, die sich eng auf die Geschäftsziele Ihres Unternehmens beziehen.
- Anwendungen für ausgewählten Adoption Blueprint installieren: Hier finden Sie alle Anwendungen, Plugins und Funktionen, die je nach ausgewähltem Adoption Blueprint installiert werden müssen.

Adoption Blueprint

Adoption Blueprints zeigen die für Sie verfügbaren Anwendungen und Funktionen sowie die empfohlenen Lösungen zum Erreichen von Geschäftszielen an.

Übersicht über Adoption Blueprints

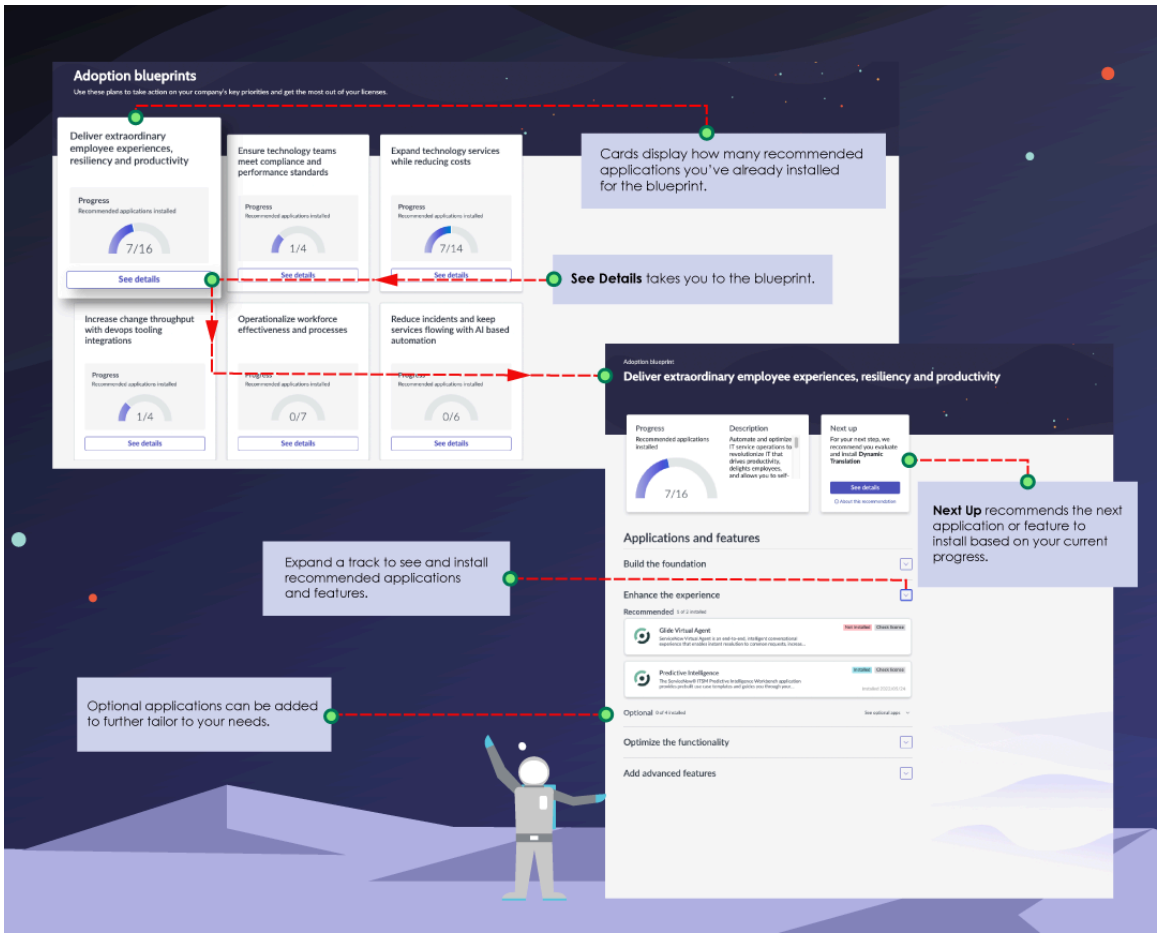
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Adoption Blueprints sind die spezifischen und messbaren Ergebnisse, die ein Unternehmen benötigt, um zu wachsen. Sie können gezielt strategische Geschäftsverbesserungen mit einer Reihe von Apps und Funktionen erzielen.

Einige der Ziele, auf deren Grundlage Adoption Blueprints empfohlen werden:

- Optimierung des Betriebs, um die Ziele Ihres Unternehmens effizient zu erreichen
  - Reduzierte Servicebetriebskosten für Services von höchster Qualität
  - Der Schwerpunkt liegt auf der Vereinfachung und Automatisierung von Transaktionen
- Verwalten Sie Risiken effizienter, indem Sie Priorisierung, Effizienz und operative Berichterstellung verbessern
- Bereitstellung einer nahtlosen Mitarbeiter-Experience, um Engagement und Produktivität durch richtige Nutzung von Ressourcen zu erhöhen



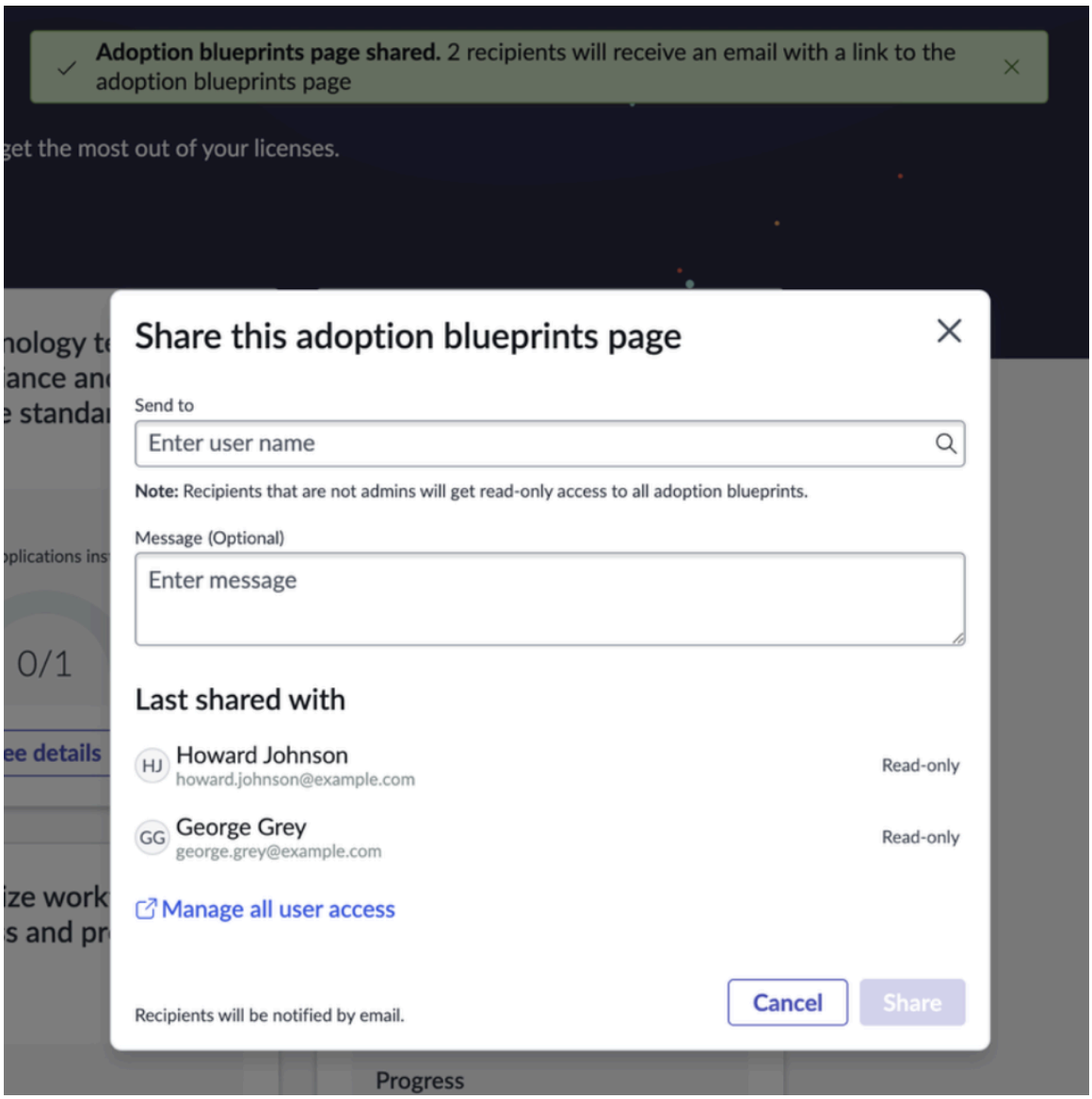
Jeder Adoption Blueprint zeigt den Fortschritt an, den Sie bei der Erreichung Ihres strategischen Ziels erzielt haben. Die Anzahl der installierten Anwendungen umfasst nur die empfohlenen Anwendungen.

Weitere Informationen finden Sie unter Wählen Sie Ihre Adoption Blueprint aus.

Wählen Sie **Freigeben** aus, wenn Sie Informationen über Adoption Blueprints, empfohlene Anwendungen und Funktionen teilen möchten. Sie können die Informationen für mehr als einen Empfänger freigeben. Die Empfänger werden per E-Mail benachrichtigt. Sie können auch die Personen anzeigen, für die die Details zuvor freigegeben wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Informationen für einen Benutzer ohne Administratorrechte freigegeben werden, gewährt die Freigabefunktion den Benutzern ohne Administratorrechte einen schreibgeschützten Zugriff.



Wenn Sie den Adoption Blueprint auswählen, werden die folgenden Nachverfolgungen für die empfohlenen Anwendungen und Funktionen innerhalb des ausgewählten Adoption Blueprint angezeigt.

- Grundlage schaffen
- Experience erweitern
- Funktionalität optimieren
- Erweiterte Funktionen hinzufügen

Die empfohlenen Anwendungen und Funktionen wurden in der Reihenfolge ihrer Auswirkung angeordnet, um ein messbares Ergebnis zu erzielen. Sie können auch als Kriech-, Walk-, Run- und Fly-Phasen bezeichnet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für die in verschiedenen Titeln genannten Anwendungen und Funktionen wird nur die Installation empfohlen. Einige der empfohlenen Anwendungen und Funktionen in den einzelnen Tracks sind möglicherweise bereits in Ihrer Instanz installiert und erfordern keine zusätzliche Aktion.

In jedem Track werden die Anwendungen in der folgenden Reihenfolge erwähnt:

1. Empfohlene Anwendungen, die noch nicht installiert sind
2. Empfohlene Anwendungen, die bereits installiert sind, aber aktualisiert werden müssen
3. Empfohlene Anwendungen, die bereits in Ihrer Instanz installiert sind.

Hinweis:
Die empfohlenen Anwendungen müssen weder überhaupt noch in der angegebenen Reihenfolge installiert werden.

Wählen Sie Ihre Adoption Blueprint aus

Wählen Sie eine Adoption Blueprint aus, die einem der strategischen Ziele Ihrer Organisation entspricht. Außerdem erhalten Sie eine Liste der empfohlenen Anwendungen, die in der richtigen Kombination installiert werden können, um Ihr Geschäftsziel zu erreichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf Adoption Blueprint zu.
2. Wählen Sie einen Adoption Blueprint auf der Seite Adoption Blueprint (Adoption Blueprint) aus.
3. Wählen Sie **Details anzeigen aus**, um die Details des ausgewählten Adoption Blueprint anzuzeigen. Auf der Detailseite zum Adoption Blueprint wird der Fortschritt der Installation der empfohlenen Anwendungen angezeigt.
4. Scrollen Sie nach unten, um alle Titel für den ausgewählten Adoption Blueprint anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Adoption Blueprint.
5. **Wahlweise:** Erweitern Sie die Liste Optional, um die optionale Liste der Anwendungen und Funktionen anzuzeigen, deren Installation für Sie nützlich sein kann.
   Die Gesamtzahl der im Fortschrittsabschnitt genannten empfohlenen Anwendungen und Funktionen enthält die optionalen Anwendungen nicht.

   Hinweis:
   Die Installation aller empfohlenen und optionalen Anwendungen und Funktionen ist zum Erreichen des Geschäftsziels nicht obligatorisch.

6. Überprüfen Sie die Karte „Weiter“, um die Anwendung anzuzeigen, deren Installation als Nächstes empfohlen wird.

   Hinweis:
   Sie können diesen Schritt überspringen, wenn Sie nicht die auf der Next Up-Karte erwähnte Anwendung installieren möchten. Berücksichtigen Sie auch die aktuellen Anforderungen Ihrer Organisation zusammen mit den vorgeschlagenen Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Technologieservices erweitern und gleichzeitig Kosten senken

Wählen Sie diese Adoption Blueprint aus, um umsetzbare Pläne zur Erreichung der Geschäftsziele Ihrer Organisation für die Automatisierung von Service- und Betriebskernprozessen zu erstellen.

Hinweis:
Die in einem Blueprint empfohlenen Anwendungen können unter anderem die folgenden Anwendungen umfassen. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Grundlage schaffen	Configuration Management	CMDB ist eine zentralisierte Quelle, die Ihnen vollständige Einblicke in Ihre IT-Umgebung bietet. Durch das Speichern von Informationen über die Infrastruktur Ihrer Organisation und deren Konfiguration können Sie mit diesem System Ihr Netzwerk überwachen und Stabilität und beste Leistung sicherstellen.	cmdb_import_api_admin, cmdb_inst_admin, cmdb_ms_admin, cmdb_ms_editor, cmdb_query_builder, cmdb_query_builder_read, cmdb_read, ecmdb_admin, sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor, verfolgt_file_reader	• CMDB- und Discovery-Bereitstellungs-Playbooks • CMDB 101 – Was ist eine Configuration Management Database und warum wird sie benötigt? (ServiceNow Community) • CMDB-Ressourcenseite (KB0546686)
Experience erweitern	Service Level Management	Service-Level-Management (SLM) hilft bei der Erfassung von Serviceanforderungen und überwacht und meldet Informationen in Bezug auf die vereinbarten Servicelevel (SLAs).	Roles installed with Service Level Management	• Service-Level-Management-Ressourcen (SLA) (KB0623502) • Wie SLAs wirklich funktionieren (KB0529411)
Experience erweitern	Dashboards für CSDM- und CMDB-Datengrundlagen	CSDM und CMDB Datengrundlagen-Dashboards bieten Einblicke in die wichtigsten grundlegenden Metriken Ihrer CMDB und Gemeinsames Servicedatenmodell	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen.	Dashboards für Datengrundlagen für CSDM und CMDB (Video)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		(CSDM). Er enthält Empfehlungen, um sicherzustellen, dass CMDB und CSDM für eine optimale Nutzung ordnungsgemäß konfiguriert sind und potenzielle Risiken gemindert werden.		
Experience erweitern	Discovery	Discovery erkennt Anwendungen und Geräte in Ihrem Netzwerk und aktualisiert dann CMDB 360 mit den gefundenen Informationen. So trägt es zur Selbstlösung von Incidents bei.	discovery_admin	• Discovery-Willkommensleitfaden (Community) • Best Practices für Discovery (ServiceNow Community) (ServiceNow Community) • Discovery und MID-Server Ressourcen (KB0540193)
Funktionalität optimieren	Service Mapping	Service-Mapping erkennt alle Anwendungsservices in Ihrer Organisation und erstellt eine umfassende Zuordnung aller Geräte, Anwendungen und Konfigurationsprofile, die in diesen Anwendungsservices verwendet werden.	Mit Service-Mapping installierte Rollen	• Was ist Service-Mapping? • Service Mapping – Übersicht (Video)
Funktionalität optimieren	Change Management	Change-Management bietet einen systematischen Ansatz zur Kontrolle des Lebenszyklus aller Changes. Nützliche Änderungen lassen sich mit minimalen Unterbrechungen	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen.	• Automatisieren Sie das Playbook für Change- und Incident-Management • Change-Management (ServiceNow Community)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		der IT-Services vornehmen.		• Change-Management Übersicht (Video)
Funktionalität optimieren	Incident Management	Incident-Management stellt den normalen Servicebetrieb wieder her, während gleichzeitig die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb minimiert werden und die Qualität aufrecht erhalten wird.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen.	• Einschränkungen und Support für Incident Management • Automatisieren Sie das Playbook für Change- und Incident-Management • Incident-Management-Übersicht (Video)
Funktionalität optimieren	Knowledge Management	Wissensmanagement (KM) ermöglicht die gemeinsame Nutzung von Informationen in Knowledge Bases. Diese Knowledge Bases enthalten Artikel, die Benutzer mit Informationen wie Selbsthilfe, Fehlerbehebung und Aufgabenlösung versorgen.	Mit Wissensmanagement installierte Rollen	• Einschränkungen und Support für Knowledge Management • Wissensmanagement Schnellstarthandbuch (ServiceNow Community)
Funktionalität optimieren	Problem Management	Problem-Management unterstützt Sie bei der Ermittlung der Ursache eines Fehlers in der IT-Infrastruktur, der als Auftreten von damit verbundenen Incidents erfasst wurde.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen.	Problem-Management und 10 Schritte für den Erfolg (ServiceNow Community)
Funktionalität optimieren	Service Catalog	Servicekatalog bietet Kunden Selfservice-Möglichkeiten zum	Mit dem Servicekatalog installierte Rollen	Servicekatalog Design-Playbook

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		Anfordern von Katalogelementen wie Service- und Produktangeboten.		
Funktionalität optimieren	Service Operations Workspace for ITSM	Service Operations-Arbeitsbereich ist ein konfigurierbarer Arbeitsbereich, der eine einheitliche Experience für mehrere IT Service Management - und IT Operations Management -Workflows bietet. Konfigurieren Sie Ihre Mitarbeiter-Experience über die einfach zu navigierende Oberfläche von Service Operations-Arbeitsbereich for ITSM.	Mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM installierte Rollen	Konfigurationsaktivitäten für Service Operations-Arbeitsbereich in ITSM und ITOM (ServiceNow Community)
Funktionalität optimieren	Certificate Inventory and Management	Zertifikatsbestand-Management erkennt, erfasst und verwaltet alle Ihre TLS-Zertifikate proaktiv. IPv6 wird für Zertifikatsbestand-Management unterstützt.	Mit Zertifikatbestand und Zertifikatverwaltung installierte Rollen	Was ist Zertifikatverwaltung?
Funktionalität optimieren	Firewall Audits and Reporting	Firewall-Audits und Reporting erkennt und erfasst den Bestand Ihrer Firewall-Sicherheitsrichtlinien, Geräte, Gerätegruppen und Managerinformationen.	Mit Firewall-Audits und Reporting installierte Rollen	Was ist ein Firewall-Audit?
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Digital Portfolio Management	Digital-Portfoliomanagement (DPM) verwaltet und wartet alle Services, Anwendungen und	Mit Digital-Portfoliomanagement installierte Rollen	• Digital-Portfoliomanagement-Ressourcen (KB1123710)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		Produkte von einem zentralen Ort aus.		• Digital-Portfoliomanagement – Übersicht (Video)
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Health Log Analytics	Health Log Analytics hilft, IT-Probleme zu vermeiden, bevor Ihre Benutzer betroffen sind. Es hilft Ihnen, die Ursache eines Problems zu identifizieren, indem es Ihnen ermöglicht, zugehörige Protokolle zu selektieren und die Rohdaten zu analysieren.	Mit Health Log Analytics installierte Rollen	• Health Log Analytics (KB1064762) • ITOM Talks Sitzung Nr. 3 – Health Log Analytics (Video)

Bieten Sie eine beispiellose Blueprint für Mitarbeiter-Experiences, Resilienz und Produktivität

Wählen Sie diese Adoption Blueprint aus, um die IT-Experience Ihrer Mitarbeiter zu verbessern, indem Sie den IT-Servicebetrieb automatisieren und optimieren. So können Sie Incidents selbst beheben, die Produktivität steigern und die Wiederherstellung nach komplizierten IT-Szenarien verbessern.

Hinweis:
Die in einem Blueprint empfohlenen Anwendungen können unter anderem die folgenden Anwendungen umfassen. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Grundlage schaffen	Dynamische Übersetzung	Verwenden Sie Dynamische Übersetzung, um Ihre Erfahrung bei der dynamischen Übersetzung von in einer Anwendung eingegebenen Texten zu verbessern und eine nahtlose Lokalisierungserfahrung zu ermöglichen.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen.	• Einschränkungen für dynamische Übersetzung • Dynamische Übersetzung – Übersicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Grundlage schaffen	ITSM Success Dashboard indicators	Verwenden Sie ITSM Erfolgs-Dashboard, um dem IT-Führungsteam und den Prozessverantwortlichen Einblicke zu verschaffen und die IT-bezogene Leistung ihrer -Implementierung zu messen.	Mit Indikatoren des ITSM-Erfolgs-Dashboards installierte Rollen	Erfolg bei der ITSM-Bereitstellung messen und wie Erfolgs-Dashboards helfen können (ServiceNow Community)
Grundlage schaffen	Employee Center	Verwenden Sie das Portal Mitarbeiter-Center als standardmäßiges, abteilungsübergreifendes, dynamisches Portal für Servicebereitstellung und Mitarbeitereinbindung.	Mit dem Mitarbeiter-Center installierte Rollen	• Einschränkungen und Support für Mitarbeiter-Center • Mitarbeiter-Center (ServiceNow Community • Erfolgsgeschichte des Mitarbeiter-Centers • Erfolgsstory bei der Implementierung des Mitarbeiter-Centers
Grundlage schaffen	Configure Walk-up Experience for Customer Service Management	Verwenden Sie die Anwendung Walk-Up Experience, um einen IT-Walk-up-Standort vor Ort zu erstellen und zu verwalten, an dem Anforderungen und Probleme von erfahrenen IT-Technikern persönlich und in Echtzeit erfüllt und gelöst werden.	Mit Walk-Up Experience installierte Rollen	Einschränkungen und Support für Walk-Up Experience
Grundlage schaffen	Service Operations Workspace for ITSM	Verwenden Sie die Schnittstelle Service Operations-Arbeitsbereich, um Ihre Mitarbeiter-Experience für	Mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM installierte Rollen	• Einschränkungen und Support für den Service Operations-Arbeitsbereich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		mehrere Workflows vom Typ IT Service Management und IT Operations Management zu vereinheitlichen und zu konfigurieren.		• Übersicht über den Service Operations-Arbeitsbereich
Grundlage schaffen	Umfragemanagement	Verwenden Sie die Anwendung Bewertungen und Umfragen zum Erstellen, Senden und Sammeln von Antworten für Umfragen, um die Produktivität und Effizienz Ihrer Prozesse zu verbessern.	Mit Umfragemanagement installierte Rollen	• Einschränkungen und Support für Umfragemanagement • Übersicht über Umfragemanagement
Grundlage schaffen	Benchmarks	Verwenden Sie die Anwendung Benchmarks, um die Leistung Ihres Unternehmens mit anderen anerkannten Branchenstandards zu vergleichen und Empfehlungen zur Verbesserung der Leistung zu implementieren.	Mit Benchmarks installierte Rollen	Einschränkungen und Unterstützung von Benchmarks
Grundlage schaffen	Incident Management	Verwenden Sie die Anwendung Incident-Management, um die IT-Experience zu bereichern, indem Sie den normalen Servicebetrieb wiederherstellen, während Sie daran arbeiten, die Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb zu minimieren und die Qualität aufrechtzuerhalten.	incident_manager und mit Incident-Management installierte Rollen	• Einschränkungen und Support für Incident Management • Automatisieren Sie das Playbook für Change- und Incident-Management • Incident-Management-Übersicht (Video)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Grundlage schaffen	Knowledge Management	Verwenden Sie die Anwendung Wissensmanagement, um Informationen in Knowledge Bases freizugeben und so zur Selbstlösung von Incidents beizutragen.	Mit Wissensmanagement installierte Rollen	• Wissensmanagement (ServiceNow Community) • Einschränkungen und Support für Knowledge Management
Grundlage schaffen	Service Catalog	Verwenden Sie die Anwendung Servicekatalog, um Servicekataloge selbst zu erstellen, die zur Selbstlösung von Incidents beitragen. Es hilft Ihnen auch, ein Produkt oder einen Service selbst anzufordern.	Mit dem Servicekatalog installierte Rollen	• Einschränkungen und Support für Service Catalog • Erfolgsgeschichte von Service Catalog
Grundlage schaffen	KI-Suche	Verwenden Sie die Anwendung KI-Suche für eine moderne Suchmaschine für Verbraucher für Serviceportal, Now Mobileund Virtual Agent. Intelligente Abfragefunktionen, mit denen Sie schnell die gewünschten Antworten finden.	Mit der KI-Suche installierte Rollen	• KI-Suche (ServiceNow Community) • Einschränkungen und Support für die KI-Suche
Grundlage schaffen	Legacy: Performance Analytics ITSM Dashboards	Verwenden Sie das Inhaltspaket „ITSM Dashboards für Performance Analytics“, um auf vorkonfigurierte Dashboards zuzugreifen. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse	Mit dem ITSM-Dashboard für Performance Analytics installierte Rollen	Performance Analytics ITSM-Dashboard (ServiceNow Community)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		und -praktiken optimieren können.		
Grundlage schaffen	Service Portal	Verwenden Sie Serviceportal, um eine für Mobilgeräte optimierte Selfserviceportal-Experience für Ihre Mitarbeiter oder Kunden zu erstellen.	Mit dem Serviceportal installierte Rollen	• Einschränkungen und Support für das Serviceportal • Serviceportal (ServiceNow Community)
Experience erweitern	Virtual Agent	Steigern Sie die Produktivität Ihres Unternehmens mit ServiceNow® Virtual Agent. Stellen Sie Ihren Mitarbeitern und Kunden eine anwenderfreundliche Messaging-Schnittstelle mit vordefinierten, auf künstlicher Intelligenz basierenden Konversationen zur Verfügung.	Mit Virtual Agent installierte Rollen	• Einschränkungen und Support für Virtual Agent • Virtual Agent-Erfolgsgeschichte
Experience erweitern	ITSM-Inhalt für die Predictive Intelligence-Workbench	Verwenden Sie die Schnittstelle Predictive Intelligence, um Modelle für maschinelles Lernen zu trainieren und die Leistung, Effizienz und Flexibilität Ihrer Systeme über mehrere Geschäftsbereiche hinweg zu verbessern.	Mit ITSM-Inhalten der Predictive Intelligence-Workbench installierte Rollen	• Einschränkungen und Support für Predictive Intelligence • Erfolgsgeschichte von Predictive Intelligence
Experience erweitern	Legacy - Issue auto-resolution tab	Verwenden Sie die Registerkarte **Automatische Problemlösung,** um zu verstehen, wie gut Ihr Chatbot von Virtual Agent (VA) die Benutzerbedürfnisse	chat_analytics_admin und chat_analytics_viewer	Automatische Problemlösung (ServiceNow Community)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		antizipiert. Zeigt Informationen zur Anzahl der Benutzerprobleme an, die vom Service für die automatische Lösung abgefangen und von VA gelöst wurden. Sie trägt zur automatischen Lösung von IT-Problemen bei und verbessert die Mitarbeiter- und Kunden-Experience.		
Experience erweitern	ITSM Virtual Agent-Konversationen	Benutzer können jede Citrix-Desktop- oder -Anwendungssitzung mit Virtual Agent-Konversations-Flows zurücksetzen. Benutzer können auch einen Citrix-Desktop oder eine Anwendung bereitstellen.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen.	Unterstützung für ITSM Virtual Agent-Konversationen
Funktionalität optimieren	Implement NLU in Virtual Agent	Erstellen und verwalten Sie NLU -Modellgruppen und Absichten, die Ihren Konversationsthemen in Virtual Agentzugeordnet sind. Sie können Modellgruppen in NLU-Workbench oder aus Themen in Virtual Agent-Designererstellen und bearbeiten.	virtual_agent_admin	NLU-Unterstützung
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Discovery	Discovery erkennt Anwendungen und Geräte in Ihrem Netzwerk und aktualisiert dann CMDB 360 mit den gefundenen Informationen. So tragen Sie zur automatischen	discovery_admin	Einschränkungen und Unterstützung für Discovery

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		Lösung von Incidents bei.		
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Automation Discovery	Automation Discovery hilft Ihnen, Automatisierungsmöglichkeiten für Ihre Workflows zu identifizieren. Verwenden Sie die Discovery-Berichte, um Automatisierungslösungen wie Virtual Agent (VA) und Agent Assistzu implementieren oder zu verbessern. Es hilft Ihnen, Ihre Produktivität und Effizienz zu verbessern.	Mit Automation Discovery und nlu_admin installierte Rollen	• Einschränkungen und Support für Automation Discovery • Übersicht über Automation Discovery
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Intent Discovery	Verwenden Sie die Anwendung Intent Discovery, um Möglichkeiten für die Abwendung von Incidents zu identifizieren. Beispielsweise können Sie damit identifizieren, welche Virtual Agent -Konversationen als Nächstes aktiviert werden sollen.	nlu_admin	Übersicht über Intent Discovery

Modernisieren Sie Ihre Change-Management-Prozess-Blueprint

Wählen Sie diese Adoption Blueprint aus, um zu erfahren, wie Sie die erforderlichen Fähigkeiten übernehmen können, damit Ihr Change Prozess dynamisch skaliert werden kann, ohne die Stabilität und Governance zu beeinträchtigen.

Hinweis:
Die in einem Blueprint empfohlenen Anwendungen können unter anderem die folgenden Anwendungen umfassen. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Grundlage schaffen	Change Management	Vereinfachen, automatisieren und	Components installed with ITSM	Configuring Change Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		beschleunigen Sie komplexe Change-Prozesse mithilfe integrierter KI mit vollständigen Risiko- und Auswirkungsinformationen. Minimieren Sie Fehler und senken Sie die Kosten.	Roles - Change Management	
Experience erweitern	Change success score	Verwenden Sie Change-Erfolgspunktzahlen, um Einblicke in die bisherige Leistung von Change-Teams und Modellen zu erhalten (z. B. eine FICO-Punktzahl) und als Eingabe für Genehmigungsrichtlinien, um eine stärker datengesteuerte Change-Automatisierung zu ermöglichen	Components installed with ITSM Roles - Change Management	Components installed with Change Management - Change Success Score
Funktionalität optimieren	Digital Product Release	Planen und liefern Sie neue Versionen von Produkten über alle Produktteams hinweg, während Sie sich nach links verschieben und die Validierung der Release-Bereitschaft automatisieren.	Components installed with Digital Product Release	• Stellen oder beantworten Sie Fragen im Digitale Produktveröffentlichung (Digital Product Release) Community-Forum • Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen • Kontakt Kundenservice und Support
Funktionalität optimieren	DevOps Change Velocity	Verwenden Sie DevOps Change-Geschwindigkeit, um Daten aus Ihrer DevOps-	Components installed with DevOps Change Velocity	• Unterstützung für DevOps Change-Geschwindigkeit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		Toolkette mit der ServiceNow-Plattform zu verbinden und so Changes schneller bereitzustellen, ohne die Compliance zu beeinträchtigen.		• Übersicht über DevOps Change-Geschwindigkeit (Video)
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Train the Risk Intelligence solution	Nutzen Sie ML für die datengesteuerte Auswertung historischer Change-Daten, um das Change-Risiko vorherzusagen.	Components installed with ITSM Roles - Change Management	Request Change Management - Risk Assessment

Reduzieren Sie Incidents und sorgen Sie für einen reibungslosen Serviceablauf mit der KI-basierten Automatisierungs-Blueprint

Wählen Sie diese Adoption Blueprint aus, um die KI-basierte Automatisierung zu nutzen, um den Geschäftsbetrieb aufrechtzuerhalten, indem Incidents und Probleme reduziert und priorisiert werden.

Hinweis:
Die in einem Blueprint empfohlenen Anwendungen können unter anderem die folgenden Anwendungen umfassen. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Grundlage schaffen	Event Management	Verwenden Sie die Anwendung Ereignismanagement als zentrale Verwaltungskonsole, um Integritätsprobleme im gesamten Rechenzentrum zu identifizieren.	Mit Ereignismanagement installierte Rollen	Übersicht über Ereignismanagement (Video)
Funktionalität optimieren	Health Log Analytics	Health Log Analytics hilft, IT-Probleme zu vermeiden, bevor Ihre Benutzer betroffen sind. Es hilft Ihnen, die Ursache eines Problems zu identifizieren, indem es Ihnen ermöglicht,	Mit Health Log Analytics installierte Rollen	• Health Log Analytics (KB1064762) • ITOM Talks Sitzung Nr. 3 – Health Log Analytics (Video)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		zugehörige Protokolle zu selektieren und die Rohdaten zu analysieren.		
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Managing major incidents	Definieren Sie einen Incident als schwerwiegenden Incident, um eine Reaktion zu verlangen, die über den routinemäßigen Incident-Management-Prozess hinausgeht.	Rollen, die mit „Major Incident Management“ installiert werden	Übersicht über das Management schwerwiegender Incidents (Video)
Funktionalität optimieren	Service Mapping	Service-Mapping erkennt alle Anwendungsservices in Ihrer Organisation und erstellt eine umfassende Zuordnung aller Geräte, Anwendungen und Konfigurationsprofile, die in diesen Anwendungsservices verwendet werden.	Mit Service-Mapping installierte Rollen	• Was ist Service-Mapping? • Service Mapping – Übersicht (Video)
Grundlage schaffen	Service Operations Workspace for ITSM	Verwenden Sie die Schnittstelle Service Operations-Arbeitsbereich, um Ihre Mitarbeiter-Experience für mehrere Workflows vom Typ IT Service Management und IT Operations Management zu vereinheitlichen und zu konfigurieren.	Mit Service Operations-Arbeitsbereich für ITSM installierte Rollen	• Einschränkungen und Support für den Service Operations-Arbeitsbereich • Übersicht über den Service Operations-Arbeitsbereich
Experience erweitern		Verwenden Sie Site Reliability Operations als integrierenden Bestandteil von DevOps für zuverlässige digitale Services zur Bereitstellung	Mit Site Reliability Operations installierte Rollen	• Unterstützung für Site Reliability Operations • Übersicht über Site Reliability Operations (Video)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		moderner Kunden-Experiences.		

Stellen Sie sicher, dass Technologieteams die Blueprints für Compliance- und Leistungsstandards erfüllen

Wählen Sie diese Adoption Blueprint aus, um sicherzustellen, dass Ihre Technologieteams alle erforderlichen Compliance-Standards für Lieferanten, Sicherheit und Leistung erfüllen.

Hinweis:
Die in einem Blueprint empfohlenen Anwendungen können unter anderem die folgenden Anwendungen umfassen. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Experience erweitern	Certificate Inventory and Management	Zertifikatsbestand-Management erkennt, erfasst und verwaltet alle Ihre TLS-Zertifikate proaktiv. IPv6 wird für Zertifikatsbestand-Management unterstützt.	Mit Zertifikatbestand und Zertifikatverwaltung installierte Rollen	Was ist Zertifikatverwaltung?
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Cloud Provisioning and Governance	Verwenden Sie die Anwendung Cloud Provisioning and Governance, um eine zentrale Schnittstelle für den Zugriff auf Cloud-Ressourcen bereitzustellen, Cloud-Angebote in einem Katalog zu veröffentlichen und die Nutzung dieser Ressourcen zu verwalten.	Verwendet Basissystemrollen. Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemrollen.	Übersicht über Cloud Provisioning and Governance (ServiceNow Community)
Experience erweitern	Firewall Audits and Reporting	Firewall-Audits und Reporting erkennt und erfasst den Bestand Ihrer Firewall-Sicherheitsrichtlinien, Geräte, Gerätegruppen und Managerinformationen.	Mit Firewall-Audits und Reporting installierte Rollen	Was ist ein Firewall-Audit?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Grundlage schaffen	Service Level Management	Service-Level-Management (SLM) hilft bei der Erfassung von Serviceanforderungen und überwacht und meldet Informationen in Bezug auf die vereinbarten Servicelevel (SLAs).	Roles installed with Service Level Management	• Service-Level-Management-Ressourcen (SLA) (KB0623502) • Wie SLAs wirklich funktionieren (KB0529411)
Funktionalität optimieren	Vendor Management Workspace	Verwenden Sie Vendor Management-Arbeitsbereich, um die Lieferanten Ihres Unternehmens zu überwachen und alle lieferantenbezogenen Informationen zu verwalten.	pa_data_collector	Vendor Management-Arbeitsbereich – Übersicht (Video)

Operationalisieren Sie die Personaleffektivität und Prozess-Blueprints

Wählen Sie diese Adoption Blueprint aus, um die Effektivität und Effizienz Ihrer Personalprozesse zu erhöhen.

Hinweis:
Die in einem Blueprint empfohlenen Anwendungen können unter anderem die folgenden Anwendungen umfassen. Faktoren wie Berechtigungen und andere Instanzabhängigkeiten können dazu führen, dass die Anzahl der empfohlenen Anwendungen variiert.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Experience erweitern	Advanced Work Assignment	Verwenden Sie Erweiterte Arbeitszuweisung, um Ihren qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und optional ihrer Kompetenzen zuzuweisen.	Mit der erweiterten Arbeitszuweisung installierte Rollen	Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) – Übersicht (Video)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
Experience erweitern	Mitarbeiterprognose	Legen Sie die minimale oder maximale Anzahl von Mitarbeitern fest, die pro Stunde erforderlich sind, damit Sie immer die gewünschte Personalabdeckung haben.	sn_agent_forecast_admin	Übersicht über Mitarbeiterprognose (Video)
Funktionalität optimieren	Coaching	Verwenden Sie Coaching, um die Leistung Ihres Teams zu überwachen und Ihre Mitarbeiter zu coachen, um ihre Kompetenzen zu verbessern.	Mit Coaching installierte Rollen	Coaching-Unterstützung
Grundlage schaffen	Continual Improvement Management	Verwenden Sie Management kontinuierlicher Verbesserungen, um Verbesserungsmöglichkeiten anzufordern und Phasen und Aufgaben zu implementieren, um Leistungsziele zu erreichen, den Fortschritt zu verfolgen und den Erfolg zu messen.	Mit Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM) installierte Rollen	Unterstützung für das Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM).
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Inhaltspaket für Process Mining	Verwenden Sie ITSM Process Mining, um Ihre Geschäftsprozesse schnell zu analysieren und zu optimieren.	sm_cim_requestor oder admin	• Erfolgsgeschichte von Process Mining • Überblick über das Inhaltspaket für ITSM Process Mining (Video)
Grundlage schaffen	Bestimmung der Kompetenzen	Definieren Sie Bedingungen für Incidents oder Interaktionen, und fügen Sie die für diese Bedingungen benötigten Kompetenzen hinzu,	skill_admin oder admin	Übersicht über die Bestimmung der Kompetenzen (Video)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Empfohlene Anwendungen	Beschreibung	Installierte Rollen	Zusätzliche Ressourcen:
		indem Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen verwenden.		
Experience erweitern	Skills Management	Verwenden Sie Kompetenzmanagement, um einzelnen Benutzern oder Gruppen Kompetenzen zuzuordnen und sie Aufgaben oder Projekten zuzuweisen. Sie können auch die für Ihre Organisation erforderlichen Kompetenzen bewerten, Lücken identifizieren und effektive Pläne für Einstellungen oder zur Schulung Ihrer Teams implementieren.	Mit Kompetenzmanagement installierte Rollen	Kompetenzmanagement (ServiceNow Community)
Erweiterte Funktionen hinzufügen	Getting started with Workforce Optimization for ITSM	Verwenden Sie Personaloptimierung für ITSM, um die Produktivität Ihres Personals von einem zentralen Ort aus zu verwalten und aufrechtzuerhalten.	Mit Personaloptimierung für ITSM installierte Rollen	Personaloptimierung für ITSM – Übersicht (Video)

Installieren Sie Anwendungen für eine Adoption Blueprint

Installieren Sie Anwendungen aus der ausgewählten Adoption Blueprint, um auf das Erreichen eines bestimmten Geschäftsziels Ihres Unternehmens hinzuarbeiten.

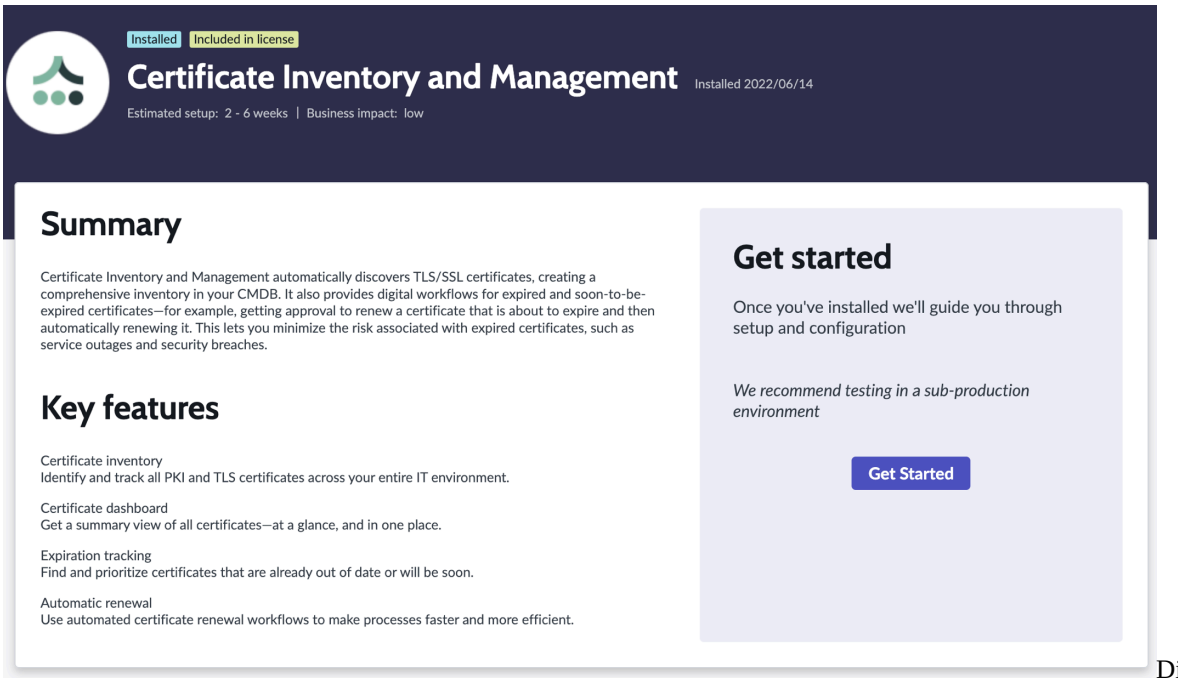
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Detailseite Adoption Blueprints die Anwendung aus, die Sie installieren möchten. Eine Seite mit Anwendungsdetails mit den wichtigsten Funktionen der ausgewählten Anwendung wird angezeigt.
2. Starten Sie die Installation der ausgewählten Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

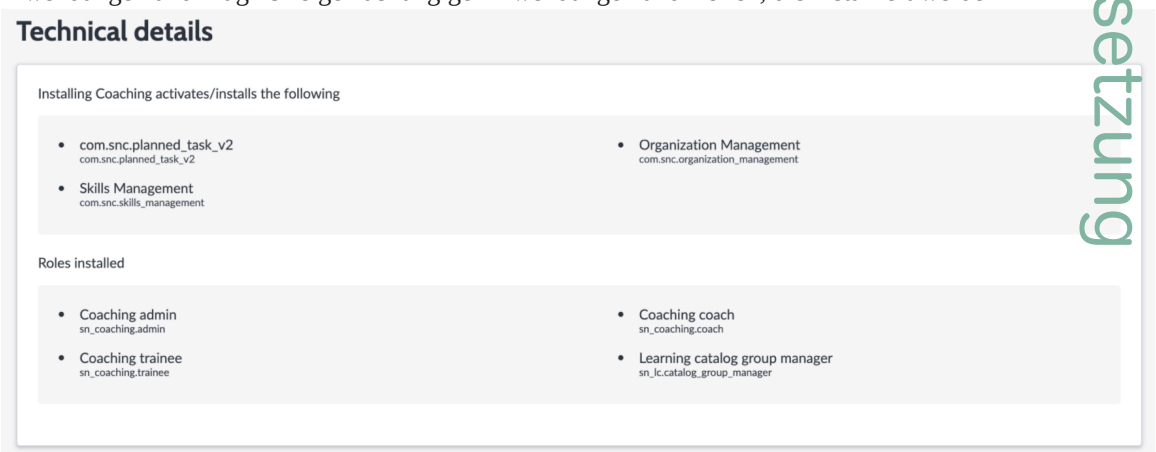


Die Schaltfläche zum Starten der Installation oder Aktivierung kann je nach ausgewählter Anwendung variieren.

- **Aktivieren**: Wenn Sie ein Plugin ausgewählt haben
- **Installieren**: Wenn Sie eine Anwendung ausgewählt haben
- **Aktualisieren**: Gibt an, ob die installierte Anwendung aktualisiert werden muss
- **Erste Schritte**: Wenn die Anwendung oder das Plugin bereits installiert ist

Hinweis:
Sie können die Konfigurationsseite der Anwendung anzeigen, indem Sie **auf Erste Schritte**klicken.

Hinweis:
Einige Anwendungen und Plugins zeigen abhängige Anwendungen und Rollen, die installiert werden müssen.



Konfigurations-Hub

Nutzen Sie die Möglichkeit, in eine Anwendung oder eine Gruppe von Anwendungen zu vergrößern und mit dem Konfigurations-Hub alle relevanten Tabellen und Datensätze auf einer einzigen Seite anzuzeigen. Als Administrator können Sie auf alle relevanten Details im Zusammenhang mit den ausgewählten Anwendungen zugreifen.

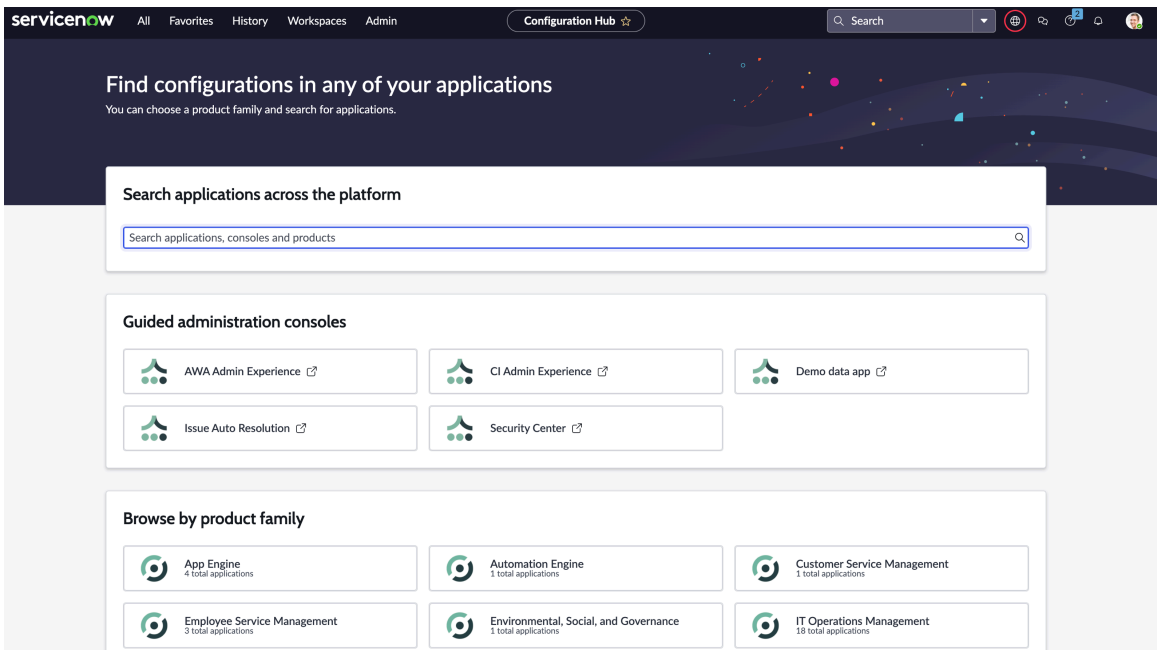
Mit Configuration Hub können Sie Folgendes erreichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- One-Stop-Experience für den Zugriff auf alle relevanten Informationen
- Erweiterte Möglichkeit, Ihre Einstellungen für alle Tabellen und Datensätze zu speichern
- Möglichkeit, Delta-Änderungen, zu viel zugeteilte Lizenzen und Anpassungen auf einem einzigen Bildschirm nachzuverfolgen und anzuzeigen
- Verbesserte Verwendung mehrerer Filter gleichzeitig, um Detailinformationen zu einer bestimmten Anwendung anzuzeigen
- Möglichkeit zum Öffnen und Bearbeiten eines Datensatzes in Configuration Hub. Sie müssen nicht auf herkömmliche Weise zum Datensatz navigieren.

Hinweis:
Die Store-Anwendung Configuration Hub ist standardmäßig mit jedem Instanz-Upgrade von Vancouver Patch 2 und höher verfügbar. Sie können über das Menü **„Administrator“** zu „Konfigurations-Hub“ navigieren.



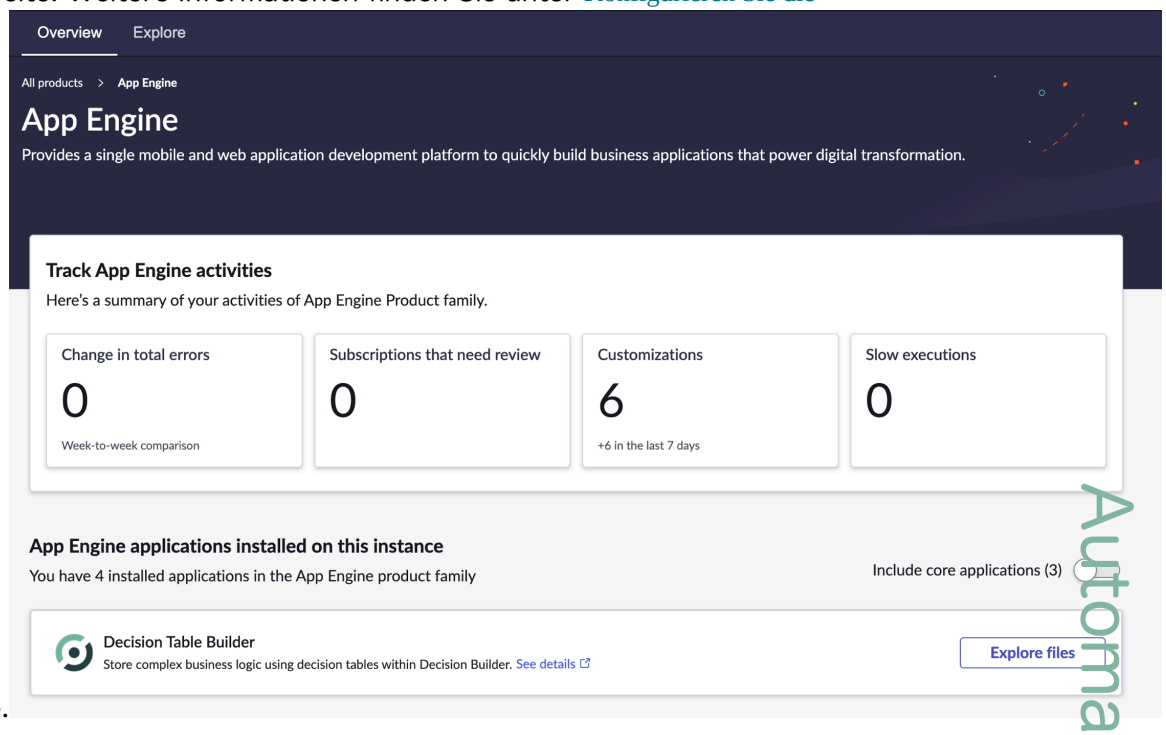
Sie können alle Anwendungs-, Konsolen- oder Produktnamen durchsuchen, die in der Instanz innerhalb eines bestimmten Bereichs installiert wurden.

Hinweis:
Der Anwendungsname wird in der Suchleiste nicht ausgefüllt, wenn er noch nicht in der Instanz installiert ist. Die Zahl unter dem Familiennamen gibt an, wie viele Anwendungen in der ausgewählten Familie in der Instanz installiert wurden. Eine Produktfamilie, für die keine App installiert ist, wird nicht in der Liste angezeigt.

Es kann Ihnen auch bei der Suche nach Anwendungen helfen, die nach SN-Store, Taxonomie oder Produktfamilien gruppiert wurden. Wenn Sie eine Produktfamilie auswählen, gelangen Sie zur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produktstartseite. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die



Produktstartseite.

Konfigurieren Sie die Produktstartseite

Verfolgen Sie Delta-Änderungen, zu viel zugeteilte Abonnements, Anpassungen und langsame Ausführung auf der Produktstartseite, indem Sie eine Produktfamilie auswählen

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

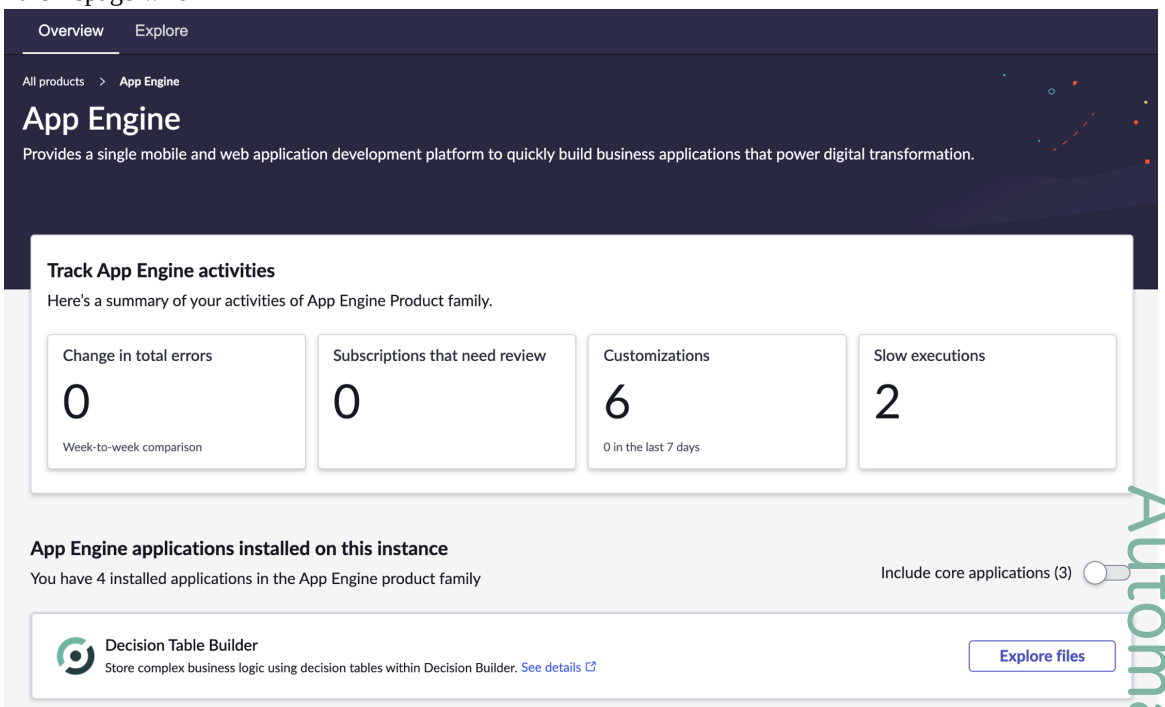
1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf den Konfigurations-Hub zu.

2. Wählen Sie eine der Produktfamilien entsprechend Ihren Anforderungen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Produkthomepage wird



angezeigt.

3. Verfolgen Sie auf der Registerkarte Übersicht die folgenden Aktivitäten.
   - Änderung der Fehler insgesamt: Wöchentliche Delta-Änderung der Fehler
   - Abonnements, die überprüft werden müssen: Anzahl der Lizenzen, die zu viel zugeteilt wurden
   - Anpassungen: Gesamtzahl der geänderten Dateien im Zusammenhang mit den installierten Anwendungen in der ausgewählten Produktfamilie.

     Hinweis:
     Die unter den Gesamtanpassungen angegebene Zahl ist die Anzahl der Dateien, die kürzlich innerhalb der letzten 7 Tage geändert wurden.

   - Langsame Ausführung: Anzahl der langsamen Transaktionen, Ereignisse und Skripts in der Instanz.

   Standardmäßig sind die Kernanwendungen ausgeblendet. Core-Anwendungen werden standardmäßig installiert, wenn Sie ein Upgrade Ihrer Instanz durchführen. Sie können die Kernanwendungen nicht deinstallieren. Sie können jedoch den Umschalter verwenden, um alle Anwendungen einschließlich der Core-Apps anzuzeigen.

   Hinweis:
   Es wird empfohlen, die Kernanwendungen und ihre Funktionalität nicht zu ändern, damit während eines Upgrades nicht zu viele Dateien übersprungen werden.

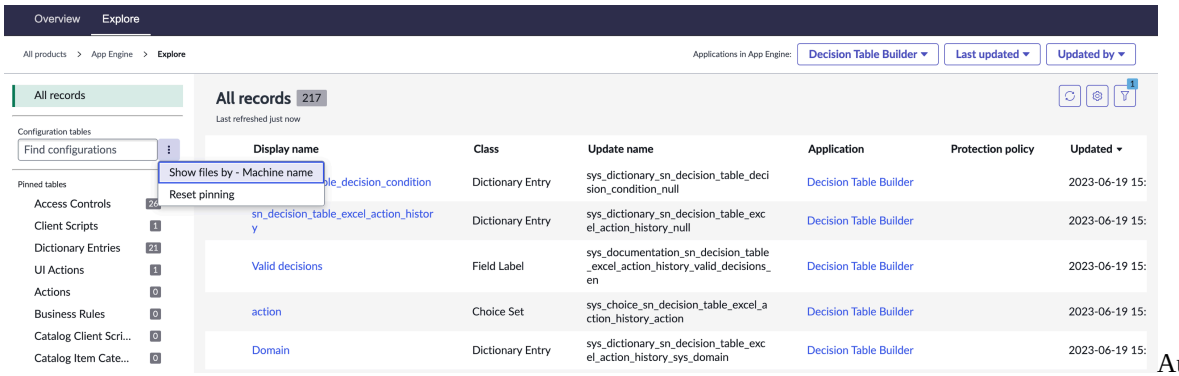
   Wählen Sie **Details anzeigen** aus, um mehr über die installierten Store Apps zu erfahren. Wählen Sie **Dateien erkunden**, um die Datensätze in der ausgewählten Anwendung des Produkts aufzulisten.

4. Führen Sie einen Drilldown zu einer bestimmten Anwendung durch, indem Sie die Registerkarte **Erkunden** auswählen.

   Hinweis:
   Wenn die Option **„Untersuchen“** zum ersten Mal geladen wird, werden alle im Abschnitt **„Übersicht“** angezeigten Anwendungen einbezogen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auf der Registerkarte „Untersuchen“ können Sie:

- Suchen Sie in der Suchleiste für Konfigurationstabellen nach Tabellennamen, sys_id oder relevanten Datensätzen.

  Hinweis:
  Sie können die Dateien auch gemäß den Computernamen anzeigen.

- Wählen Sie in der linken Navigationsleiste eine bestimmte Tabelle aus, und alle Datensätze in dieser Tabelle werden angezeigt.

  Hinweis:
  Die Zahl, die neben dem Tabellennamen angegeben ist, gibt die Anzahl der Datensätze in dieser Tabelle an. Die Datensätze erfüllen auch die Anwendungen im Filter. Sie können Ihre Tabelleneinstellungen auch speichern, indem Sie die erforderlichen Tabellen anheften.

- Sie können Datensätze direkt in Configuration Hub bearbeiten. Sie müssen die Datensätze nicht auf herkömmliche Weise öffnen, um Änderungen daran vorzunehmen.

Admin Center – Referenz

Im Referenzabschnitt finden Sie verschiedene Informationen zum Admin Center und den zugehörigen Anwendungen.

Admin Center Rollen

Admin Center wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Systemadministrator [admin]

Mit der Rolle des -Administrators können Sie auf die Funktionen der Administrator-Startseite, Adoption Blueprints und den Konfigurations-Hub zugreifen. Sie können in Ihrer Instanz eine eigene personalisierte Administrator-Homepage mit den Informationen erstellen, die für Sie am wichtigsten sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevate to a privileged role .

Nein.

Besondere Überlegungen

Keine.

Anwendungen verwalten

Sie können Anwendungen installieren, aktualisieren und entfernen, ohne Ihre -Instanz zu verlassen.

Erste Schritte

ServiceNow Store

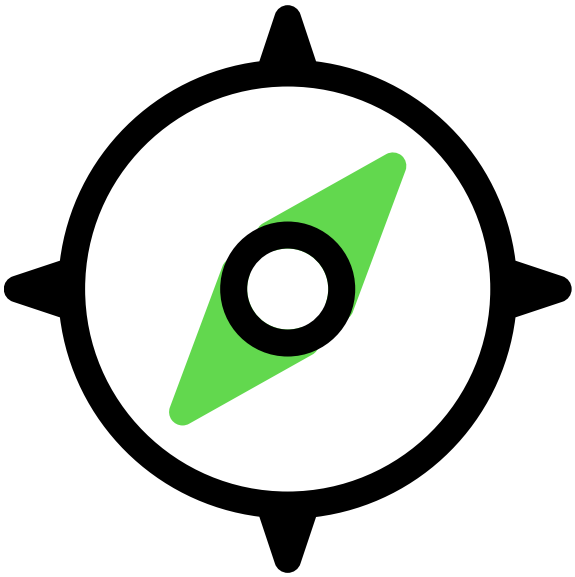
Erweitern Sie die Fähigkeiten von Now Platform® mit Hunderten von zertifizierten, einsatzbereiten Apps, Integrationen und Produkten, die im ServiceNow® Storeverfügbar sind.

ServiceNow Store ermöglicht es Abteilungen im gesamten Unternehmen, mehr mit den Now Platform zu tun, indem sie Lösungen verwenden, die Instanzen Now Platform von ergänzen und erweitern. Zu den verfügbaren Angeboten gehören native ServiceNow -Lösungen, die außerhalb von größeren Plattform-Releases aktualisiert werden, sowie Lösungen, die vom größer werdenden ServiceNow -Partner-Ökosystem erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen

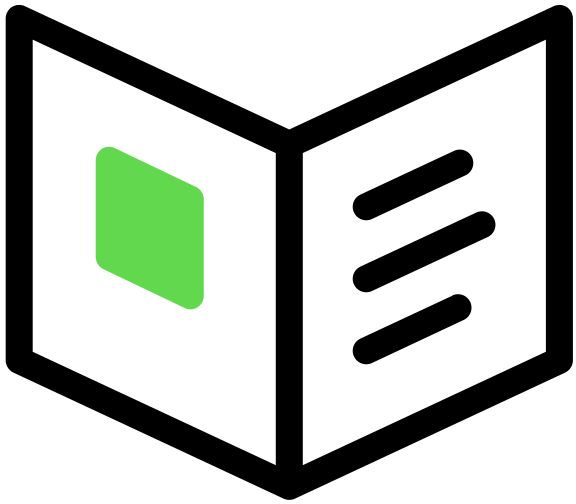


Erfahren Sie mehr über ServiceNow Store und wie Apps, Produkte und Integrationen Ihrem Unternehmen helfen können, die Experience Now Platform von zu verbessern.

Rufen Sie Apps und Testversionen ab

Erwerben Sie Apps für Instanzen in der Produktion und für Instanzen von Now Platform außerhalb der Produktion, oder fordern Sie Testversionen für Instanzen außerhalb der Produktion an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feedback hinterlassen	Referenz
	
Überprüfen Sie die von Ihrer Organisation verwendeten Apps, damit die Anbieter wissen, was gut funktioniert und welche zukünftigen Updates Sie sehen möchten.	Rufen Sie Informationen zu den Feldern des Gästebewertungsformulars und den Arten von ServiceNow Store -Listen ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und sehen Sie sich andere Ressourcen für an ServiceNow Store in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

ServiceNow Store erkunden

Erfahren Sie mehr über den Beschaffungs-Workflow ServiceNow Store von und wie Apps, Produkte und Integrationen Ihrem Unternehmen helfen können, die Experience Now Platform von zu verbessern.

ServiceNow Store – Übersicht

Mit ServiceNow Store können Unternehmen ihre digitale Strategie beschleunigen, indem vorgefertigte und getestete Anwendungen, Produkte und Integrationen bereitgestellt werden. Diese Lösungen sind mit Now Platform kompatibel, sodass Unternehmen voll funktionsfähige Software für ihre Instanz bereitstellen können, ohne zusätzliche Ressourcen für das Entwickeln und Testen von Code aufzuwenden.

Die über ServiceNow Store angebotenen Geschäftslösungen werden von ServiceNow und dem dem größer werdenden Partner-Ökosystem ServiceNow von entwickelt und getestet. Die Lösungen sind für die Verwendung mit Now Platformzertifiziert.

Der Zertifizierungsprozess beinhaltet strenge Tests der Stabilität, Leistung und Datensicherheit. Darüber hinaus muss die Liste ServiceNow Store einer Inhalts- und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Marketingüberprüfung unterzogen werden, um zu bestätigen, dass die Liste die Software korrekt darstellt und alle relevanten Informationen enthält.

ServiceNow Store Anwender

Die folgende Tabelle enthält Beispiele für die verschiedenen Typen von ServiceNow Store -Benutzern und wie sie ServiceNow Storeverwenden:

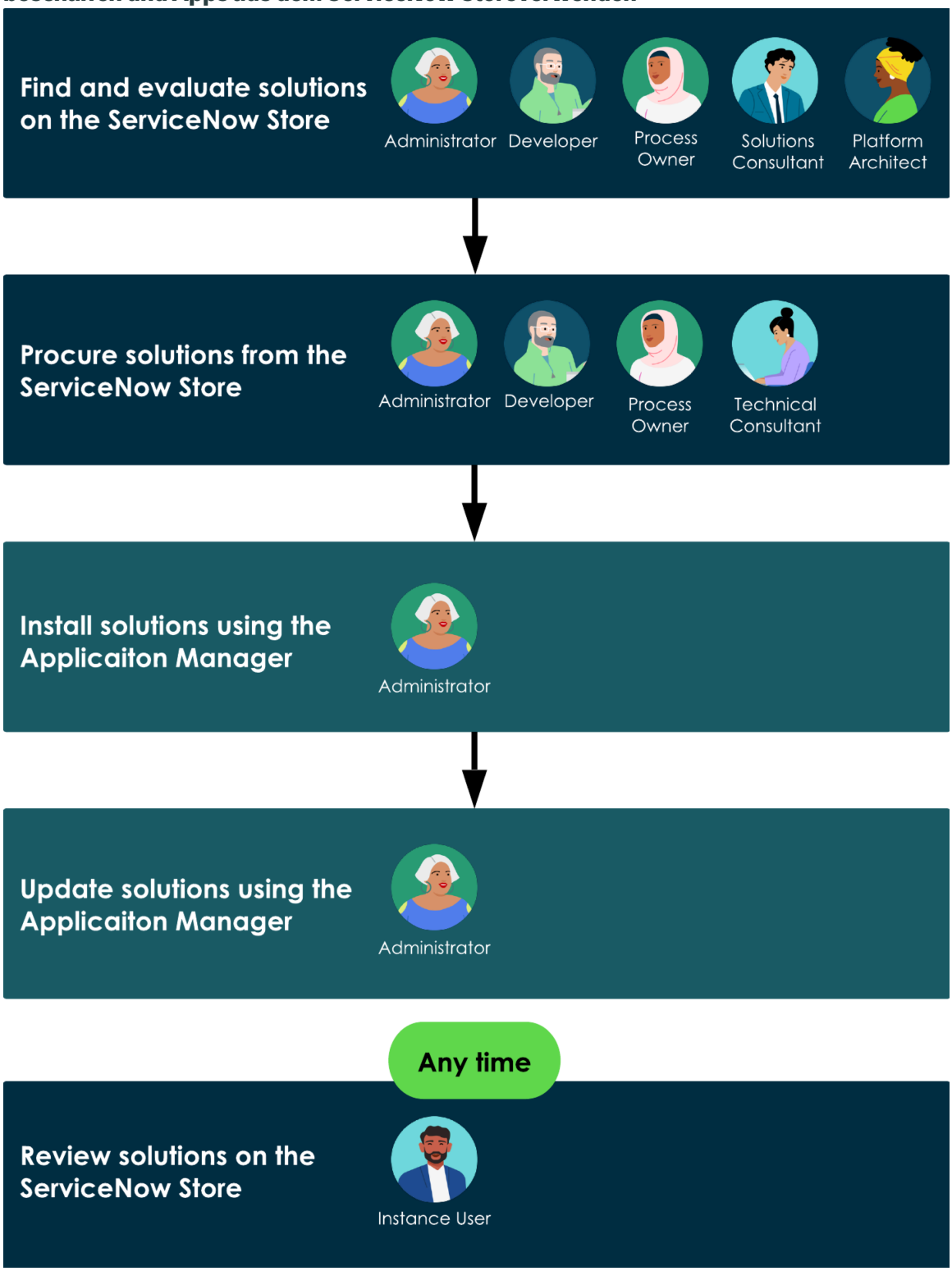
Anwender	Beschreibung
Administratoren und Entwickler	Suchen, bewerten und teilen Sie Lösungen. Sie können auch Lösungen basierend auf ihren organisatorischen Rollen und Zuständigkeiten beziehen.
Prozessverantwortliche, Geschäftsverantwortliche und ähnliche Rollen	Suchen und bewerten Sie Lösungen für Abteilungsanforderungen. Abhängig von ihren spezifischen Zuständigkeiten können sie auch Apps erwerben oder die Beschaffung von kostenpflichtigen Apps genehmigen.
Plattformarchitekten	Bewerten Sie, ob Lösungen mit internen Richtlinien übereinstimmen, bewerten Sie Anforderungen und Abhängigkeiten, und verstehen Sie die potenziellen Auswirkungen auf die Stabilität und Leistung von Instanzen.
Lösungsberater	Bleiben Sie über verfügbare Lösungen auf dem Laufenden. Sie helfen beim Finden und Bewerten von Optionen, die den Unternehmens- oder Abteilungsanforderungen entsprechen.
Technische Berater	Verstehen Sie Apps auf technischer Ebene, bereiten Sie detaillierte Demonstrationen vor, welche Lösungen organisatorische Anforderungen erfüllen können, und erwerben Sie Testversionen von ServiceNow Store, um sie in Demonstrationen zu verwenden.
Instanzbenutzer	Hinterlassen Sie Feedback zu Apps, Produkten und Integrationen in Form von Bewertungen im ServiceNow Store. Instanzbenutzer sind alle Personen, die die Instanz Now Platform ihrer Organisation verwenden.

ServiceNow Store – Workflow

Im Folgenden ist der Gesamt-Workflow zum Suchen, Beziehen und Installieren von Lösungen im ServiceNow Storedargestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beschaffen und Apps aus dem ServiceNow Storeverwenden



Automatische Übersetzung

1. Suchen und bewerten Sie Lösungen in ServiceNow Store, um festzustellen, welche Apps die Experience Now Platform Ihrer Organisation verbessern können. Das Finden und Bewerten von Lösungen kann durch Administratoren, Entwickler, Prozessverantwortliche, Lösungsberater oder Plattformarchitekten erfolgen.
2. Erwerben Sie Apps oder Testversionen von ServiceNow Store, um die Fähigkeiten von Produktionsinstanzen oder Instanzen außerhalb der Produktion zu erweitern. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschaffung kann von Administratoren, Prozessverantwortlichen, Entwicklern oder technischen Beratern durchgeführt werden.

3. Installieren Sie erworbene Lösungen mit Anwendungsmanager. Die Installation muss von einem Administrator durchgeführt werden. Weitere Informationen zur Verwendung von Anwendungsmanagerfinden Sie unter Anwendungsmanager.
4. Aktualisieren Sie installierte Lösungen mit Anwendungsmanager, um die neuesten Verbesserungen zu nutzen. Upgrades müssen von einem Administrator durchgeführt werden. Weitere Informationen zur Verwendung von Anwendungsmanagerfinden Sie unter Anwendungsmanager.
5. Hinterlassen Sie eine Bewertung für die Liste ServiceNow Store einer App oder eines Produkts, die bzw. das Sie verwendet haben. Jeder, der Erfahrung mit einer Lösung hat, kann jederzeit eine Bewertung abgeben.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zur Verwendung von ServiceNow Storefinden Sie unter:

- Ihre ServiceNow Store -Aktivität wird nachverfolgt
- Plugins, Apps, Integrationen und Produkte
- -Apps und -Testversionen werden abgerufen
- Apps werden überprüft
- ServiceNow Store – Referenz

Ihre ServiceNow Store -Aktivität wird nachverfolgt

Auf der Seite „My Store-Aktivität“ können Sie wichtige Informationen zu Apps und Produkten anzeigen, die Sie gekauft, getestet oder angefordert haben.

Seite „Meine Speicheraktivität“.

Sie können über Ihr Anwenderprofilmenü auf die Seite „My Store Activity“ (Meine Store-Aktivität) zugreifen, nachdem Sie sich bei ServiceNow Storeangemeldet haben. Auf der Seite „Meine Store-Aktivität“ können Sie die Registerkarten **In Bearbeitung**, **Store-Anwendungen**oder **ServiceNow-Produkte** auswählen, um die folgenden Informationen anzuzeigen:

Registerkarten auf der Seite „My Store Aktivität“

Tab-Taste	Verfügbare Informationen
In Bearbeitung	• Ausstehende Einkäufe • Anforderungen, die noch verarbeitet werden • Anforderungen, die abgelehnt wurden
Anwendungen speichern	Durchsuchbare Listen, die Details zu folgenden Elementen enthalten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten auf der Seite „My Store Aktivität“ (Fortsetzung)

Tab-Taste	Verfügbare Informationen
	• Apps, die Ihre Organisation erworben hat • Zahlungen (nur für Enterprise-Kunden verfügbar) • Demoanforderungen (nur für Enterprise-Kunden verfügbar) Von **Zahlungen**aus können Sie alle Rechnungen exportieren, indem **Sie Als CSV exportieren**auswählen. Sie können auch eine einzelne Rechnung anzeigen, indem Sie die Transaktions-ID auswählen. Unter **Demoanforderungen**können Sie Informationen zu allen angeforderten Testversionen anzeigen, einschließlich der für jede Testversion verbleibenden Zeit.
ServiceNow-Produkte	Eine durchsuchbare Liste, die Details zu allen Produkten enthält, die Ihre Organisation aktiviert hat.

Weitere Informationen zu Apps und Produkten finden Sie unter Plugins, Apps, Integrationen und Produkte.

Plugins, Apps, Integrationen und Produkte

Lernen Sie den Unterschied zwischen Plugins, Apps, Integrationen und Produkten kennen, und verstehen Sie, welche Rolle sie jeweils in Now Platformspielen.

Plugins

Ein Plugin stellt einen Satz von Anpassungen dar, die die Funktionalität von Now Platform und aller bereits in Ihrer Instanz installierten Apps erweitern. Einige Plugins sind in Ihrer Instanz voraktiviert, während andere möglicherweise manuell von Ihnen oder von Mitarbeitern ServiceNow von aktiviert werden müssen.

Neue Plugins werden während Instanz-Upgrades gemäß der Lizenzvereinbarung ServiceNow Ihrer Organisation verfügbar gemacht. Plugins können nicht über ServiceNow Storeerworben werden.

Weitere Informationen zu Plugins finden Sie unter ServiceNow-Plugins.

Apps

Eine App ist ein eigenständiger Code, der eine Sammlung von Funktionen in Now Platformimplementiert. Sie können Apps gemäß Ihrer Lizenzvereinbarung für ServiceNow über ServiceNow Storetesten, kaufen oder abrufen.

Nachdem Sie eine App aus ServiceNow Storeabgerufen haben, installieren Sie sie mit Anwendungsmanager. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Sie können auch eigene Apps erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Apps für die Instanz Now Platform finden Sie unter Building applications .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrationen

Eine Integration ist ein App-Typ , der Ihre Instanz mit verschiedenen Systemen außerhalb des ServiceNow -Ökosystems verbindet und so zur Optimierung des Datenflusses innerhalb Ihrer Organisation beiträgt. Integrationen können über ServiceNow Storeentweder einzeln oder als Teil eines Produkts erworben werden.

Produkte

Produkte sind Sammlungen von Apps, die zusammenarbeiten, um Ihrer Instanz Now Platform zusätzliche Funktionen und Fähigkeiten hinzuzufügen.

Alle in einem Produkt enthaltenen Apps und Integrationen können nur erworben und aufgerufen werden, wenn Sie sich für dieses Produkt entscheiden.

-Apps und -Testversionen werden abgerufen

Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Beschaffungs-Flows für Apps aus dem ServiceNow Store.

Übersicht über das Abrufen von Apps und Testversionen

Alle Apps müssen von ServiceNow Store bezogen werden, bevor sie in Ihrer Produktionsinstanz installiert werden können. Apps und Integrationen in ServiceNow Store können entweder auf Abonnementbasis erworben oder ohne zusätzliche Kosten erworben werden.

Apps, die ohne zusätzliche Kosten verfügbar sind, können alle mit den gleichen Schritten erworben werden, unabhängig davon, ob sie von ServiceNow oder einem Partnerveröffentlicht werden. Bezahlte Apps durchlaufen unterschiedliche Beschaffungsschritte, je nachdem, ob die Anbieter Zahlungsstufen oder andere Preisoptionen anbieten.

Erwerben Sie Apps für Produktionsinstanzen oder Instanzen außerhalb der Produktion auf eine der folgenden Arten:

- Rufen Sie die kostenlose Anwendung ab

  Rufen Sie eine App ab, die ohne zusätzliche Kosten verfügbar ist.

- Kaufen Sie eine Partner-App

  Erwerben Sie eine Partner-App, die den Preis der App anzeigt.

- Fordern Sie eine kostenpflichtige ServiceNow oder eine Partner-App an

  Fordern Sie eine kostenpflichtige ServiceNow oder Partner-App an, die nicht den Preis der App anzeigt.

Viele Apps können 30 Tage lang ohne zusätzliche Kosten getestet werden. Mit der Testversion können Sie die App in Instanzen außerhalb der Produktion installieren, um zu bestimmen, ob Sie mit der Beschaffung für Produktionsinstanzen fortfahren möchten.

Wenn eine Testversion für eine App verfügbar ist, enthält die Liste die Option **Testversion anfordern**. Weitere Informationen zum Starten einer Testversion für Apps finden Sie unter Eine Testversion starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Information

- Wenden Sie sich an einen Verkäufer

  Wenden Sie sich über ServiceNow Store an den Anbieter einer App, um Fragen zur App und ihrer Beschaffung zu stellen.

- Versionsanforderungen und Abhängigkeiten werden ausgewertet

  Erfahren Sie, wie sich Versionskompatibilität und technische Abhängigkeiten auf Ihre Fähigkeit auswirken können, Apps zu installieren und zu verwenden.

Eine Testversion starten

Fordern Sie eine 30-tägige Testversion einer App an, um ihre Funktionalität in einer Instanz außerhalb der Produktion zu testen.

Vorbereitungen

Sie müssen bei ServiceNow Storeangemeldet sein.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine 30-tägige Testversion jeder App anfordern, deren Liste die Option **„Testversion anfordern“** enthält.

Prozedur

1. Wählen Sie in der Liste ServiceNow Store für die App oder Integration **die Option Testversion anfordern**aus.
   Testgenehmigungen werden nach Ermessen des App-Anbieters gewährt.
2. Nachdem Sie eine Bestätigung per E-Mail erhalten haben, dass Ihre Testversion genehmigt wurde, kehren Sie zur App-Liste ServiceNow Store zurück, und wählen Sie **Jetzt testen**aus.
3. Überprüfen und akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen.
4. Bestätigen Sie Ihre Testversion, indem Sie **Testen**wählen.
   Die 30-tägige Testversion beginnt, sobald Sie die Testversion bestätigen.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie Anwendungsmanager, um die App in Instanzen außerhalb der Produktion zu installieren. Weitere Informationen zu Anwendungsmanager finden Sie unter Anwendungsmanager.

Sie können das Ablaufdatum der Testversion im Abschnitt **„Store-Anwendungen“** der Seite „My Store Activity“ (Meine Store-Aktivität) nachverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Ihre ServiceNow Store -Aktivität wird nachverfolgt.

Holen Sie sich eine kostenlose App

Rufen Sie eine App von ServiceNow Store ab, die ohne zusätzliche Kosten angeboten wird, um die Fähigkeiten Ihrer Instanz zu erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Initiieren Sie auf der Listenseite ServiceNow Store für die App oder Integration die Beschaffung, indem Sie **Get**auswählen.
2. Überprüfen und akzeptieren Sie die Nutzungsbedingungen.
3. Bestätigen Sie, dass Sie die App beziehen möchten, indem Sie **Abrufen**wählen.

Ergebnisse
Die App ist berechtigt und zur Installation verfügbar.

Nächste Maßnahme
Installieren Sie die App mit Anwendungsmanagerin kompatiblen Produktionsinstanzen oder Instanzen außerhalb der Produktion. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Wenn Sie die endgültige Bestätigung der Kaufgenehmigung erhalten, die App jedoch immer noch nicht für die Installation in Anwendungsmanagerverfügbar ist, fehlen wahrscheinlich Abhängigkeiten, die die Installation verhindern. Weitere Informationen zu Abhängigkeiten finden Sie unter Versionsanforderungen und Abhängigkeiten werden ausgewertet

Kaufen Sie eine Partner-App

Kaufen Sie eine Partner-App, bei der der Preis in der Überschrift der Liste ServiceNow Store angezeigt wird, um diese App für die Installation verfügbar zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn der Preis für eine Partner-App im Listenheader angezeigt wird, können Sie die App wie folgt kaufen. Wenn die App keine Preise anzeigt, müssen Sie stattdessen die App anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie eine kostenpflichtige ServiceNow oder eine Partner-App an.

Prozedur

1. Initiieren Sie auf der Listenseite ServiceNow Store für die App den Kauf, indem Sie **Kaufen**wählen.
2. Wählen Sie entweder **Kreditkarte** oder **Bestellung** als Zahlungstyp aus.
3. Sobald Sie eine Bestätigung per E-Mail erhalten haben, dass Ihr Kauf genehmigt wurde, befolgen Sie die zusätzlichen Anweisungen in der E-Mail, um den Kauf abzuschließen.

Nächste Maßnahme
Installieren Sie die App mit Anwendungsmanagerin kompatiblen Produktionsinstanzen oder Instanzen außerhalb der Produktion. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Wenn Sie die endgültige Bestätigung der Kaufgenehmigung erhalten, die App jedoch immer noch nicht für die Installation in Anwendungsmanagerverfügbar ist, fehlen wahrscheinlich Abhängigkeiten, die die Installation verhindern. Weitere Informationen zu Abhängigkeiten finden Sie unter Versionsanforderungen und Abhängigkeiten werden ausgewertet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fordern Sie eine kostenpflichtige ServiceNow oder eine Partner-App an

Anforderung zum Kauf einer kostenpflichtigen App, deren Preis nicht in der Liste ServiceNow Store angezeigt wird. Die neue App steht zur Installation zur Verfügung, sobald die Bedingungen des Verkaufs vereinbart wurden und der Kauf abgeschlossen ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bezahlte Apps, bei denen der Preis nicht in der App-Liste angezeigt wird, müssen angefordert werden, da viele dieser Apps angepasste Preismodelle bieten, die auf die organisatorischen Anforderungen zugeschnitten sind. Um eine kostenpflichtige App von ServiceNowanzufordern, fordern Sie die Lizenz an und vereinbaren Sie den Kauf mit einem Vertriebsmitarbeiter oder Ihrem Account-Administrator.

Wenn der Preis für eine Partner-App in der Liste angezeigt wird, befolgen Sie das Verfahren zum Kauf einer Partner-App. Weitere Informationen finden Sie unter Kaufen Sie eine Partner-App.

Prozedur

Fordert den Kauf der App aus ihrer Liste auf ServiceNow Store an, je nachdem, ob die App von ServiceNow oder einem Partner bereitgestellt wird.

Nächste Maßnahme
Installieren Sie die App mit Anwendungsmanagerin kompatiblen Produktionsinstanzen oder Instanzen außerhalb der Produktion. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Wenn Sie die endgültige Bestätigung der Kaufgenehmigung erhalten, die App jedoch immer noch nicht für die Installation in Anwendungsmanagerverfügbar ist, fehlen wahrscheinlich Abhängigkeiten, die die Installation verhindern. Weitere Informationen zu Abhängigkeiten finden Sie unter Versionsanforderungen und Abhängigkeiten werden ausgewertet

Wenden Sie sich an einen Verkäufer

Wenden Sie sich über ServiceNow Store an den Anbieter einer App, um Fragen zur App und ihrer Beschaffung zu stellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

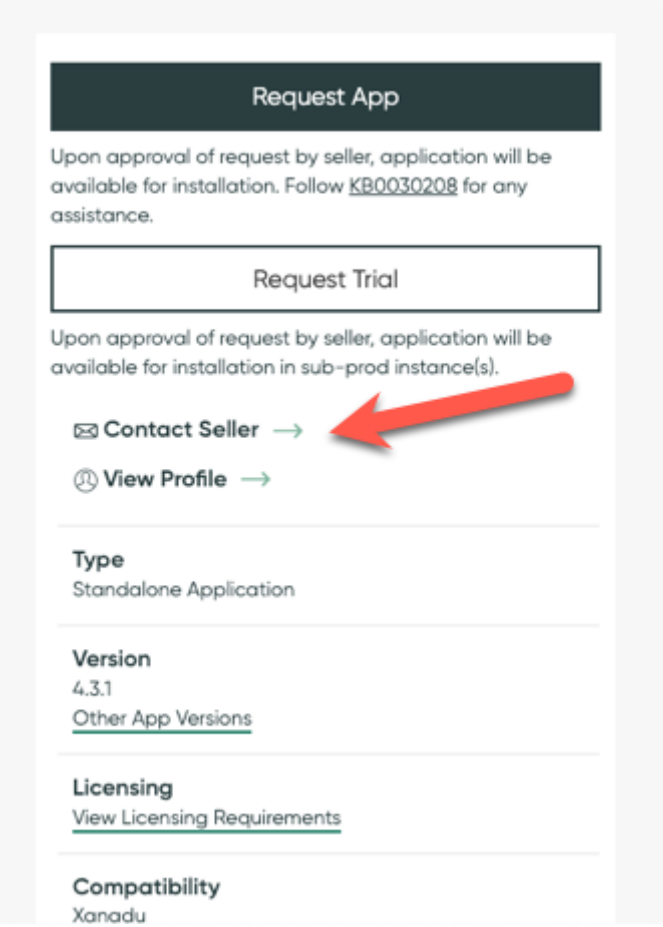
Wenn eine App von einem Partner von ServiceNowbereitgestellt wird, können Sie den Anbieter über ServiceNow Store mit oder ohne Anmeldung kontaktieren.

Wenn Sie Fragen zu einer von ServiceNowangebotenen App haben, wenden Sie sich an Ihren Account Manager oder einen Vertriebsmitarbeiter ServiceNow von .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie in der App-Liste **die Option Verkäufer kontaktieren aus**.



2. Füllen Sie die Felder im Kontaktformular aus, die davon abhängen, ob Sie mit Ihren Now Support -Anmeldeinformationen angemeldet sind.

3. Bestätigen Sie das Formular.

Ergebnisse

Wenn Sie den Lieferanten wegen eines Kaufs kontaktiert haben, erhalten Sie möglicherweise eine E-Mail-Benachrichtigung von ServiceNow Store, die Sie darüber informiert, dass der Verkäufer einer anwenderdefinierten Bestellung zugestimmt hat. In diesem Fall können Sie die App gemäß den in der E-Mail beschriebenen Bedingungen vom ServiceNow Store beziehen.

Andernfalls antwortet Ihnen der Verkäufer direkt über die Kontaktinformationen, die im Kontaktformular angegeben sind oder die Ihrem Now Support -Account zugeordnet sind.

Versionsanforderungen und Abhängigkeiten werden ausgewertet

Wenn Sie sich für die Implementierung einer neuen App, eines neuen Produkts oder einer neuen Integration entscheiden, müssen Sie die technischen Anforderungen überprüfen, um sicherzustellen, dass die Software in Ihrer Umgebung ordnungsgemäß funktioniert. Überprüfen Sie die Versionskompatibilität mit Ihrer Instanz Now Platform, und überprüfen Sie Abhängigkeiten, um sicherzustellen, dass eine App nach der Beschaffung zur Installation bereit ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Versionsunterstützung

ServiceNow Store unterstützt bis zu zwei Hauptversionen vor der aktuellen Hauptversion. Wenn der aktuelle Hauptrelease beispielsweise Yokohamaist, verwaltet ServiceNow Store App-Versionen, die mit Yokohama, Xanaduund Washington DCkompatibel sind.

Es kann jedoch nicht garantiert werden, dass neue Apps mit größeren Releases vor dem aktuellen kompatibel sind. Verfügbare Apps können beispielsweise nur mit Yokohama oder nur mit Yokohama und Xanadukompatibel sein.

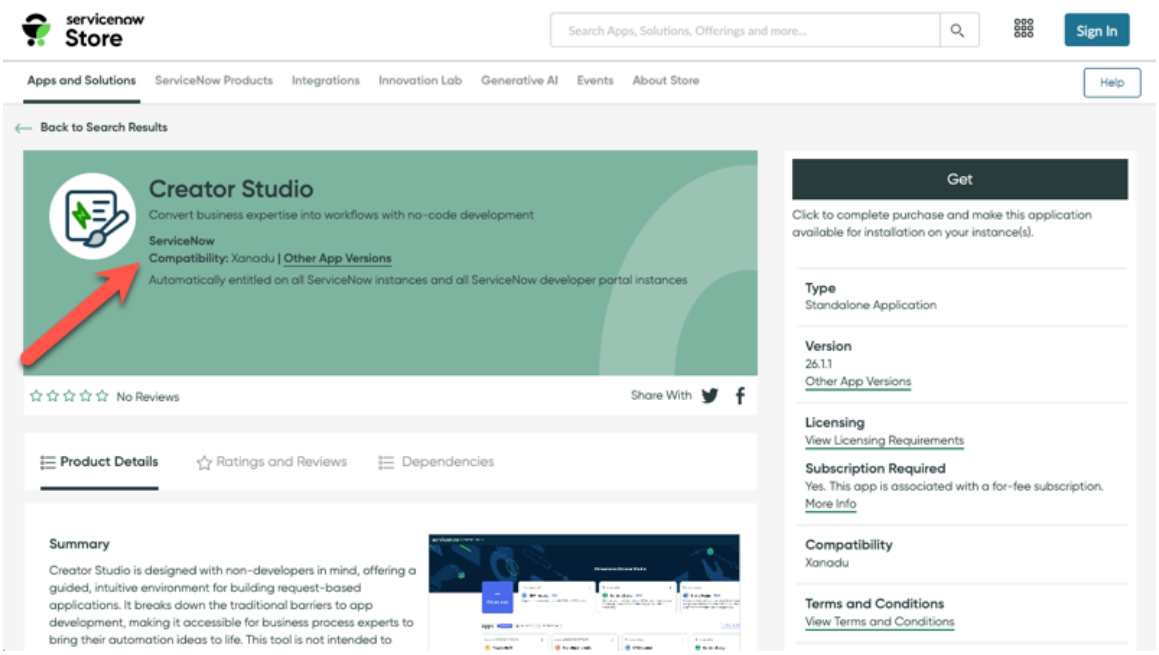
Wenn Sie feststellen, dass Ihre Version Now Platform im ServiceNow Storenicht mehr unterstützt wird, aktualisieren Sie Ihre Instanz, um die neuesten Funktionen und Verbesserungen zu nutzen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von Now Platform-Upgrade-Tools.

Versionskompatibilität wird überprüft

Die App, die Sie erwerben möchten, muss mit Ihrer Instanzversion kompatibel sein. Wenn Sie eine App nicht beziehen können, überprüfen Sie, ob sie mit Ihrer Version kompatibel ist.

Apps in ServiceNow Store sind möglicherweise mit mehreren Now Platform Hauptreleases kompatibel. Die Kompatibilität mit Hauptversionen kann im Header der Liste für die App angezeigt werden.

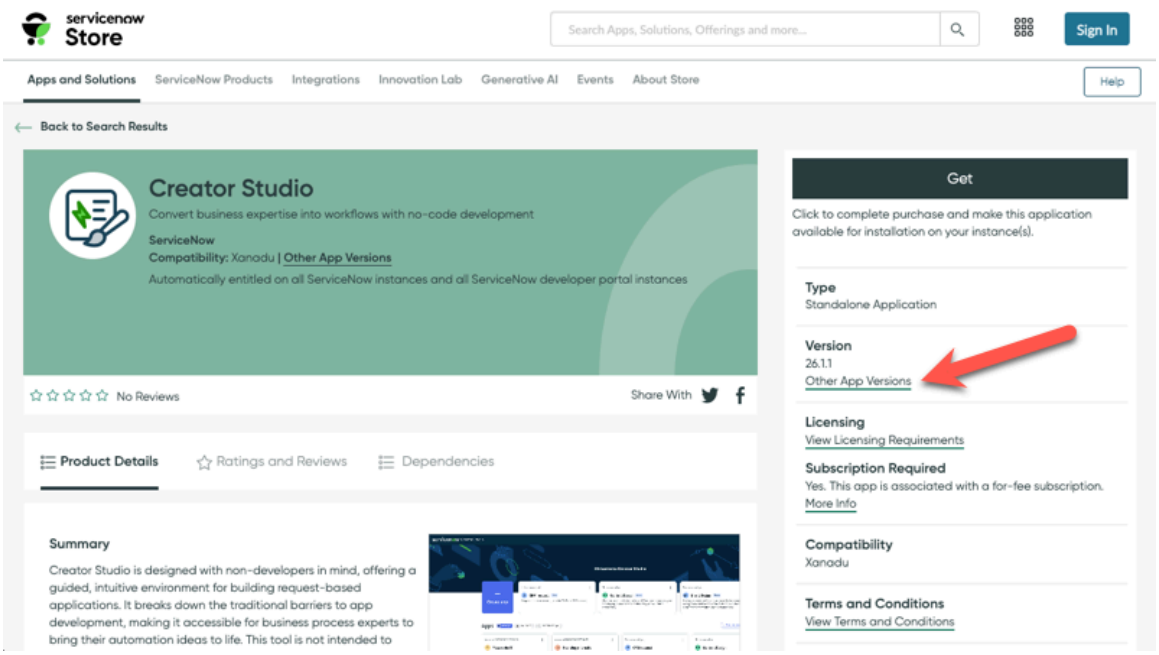
Hauptversionskompatibilität in einer App-Liste



Einige Apps und Integrationen sind in mehr als einer Version verfügbar. Jede dieser Versionen ist möglicherweise mit einem anderen Hauptrelease kompatibel. Um weitere Informationen anzuzeigen und zu bestimmen, welche App-Version für Ihre Instanz geeignet ist, wählen Sie **Andere App-Versionen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

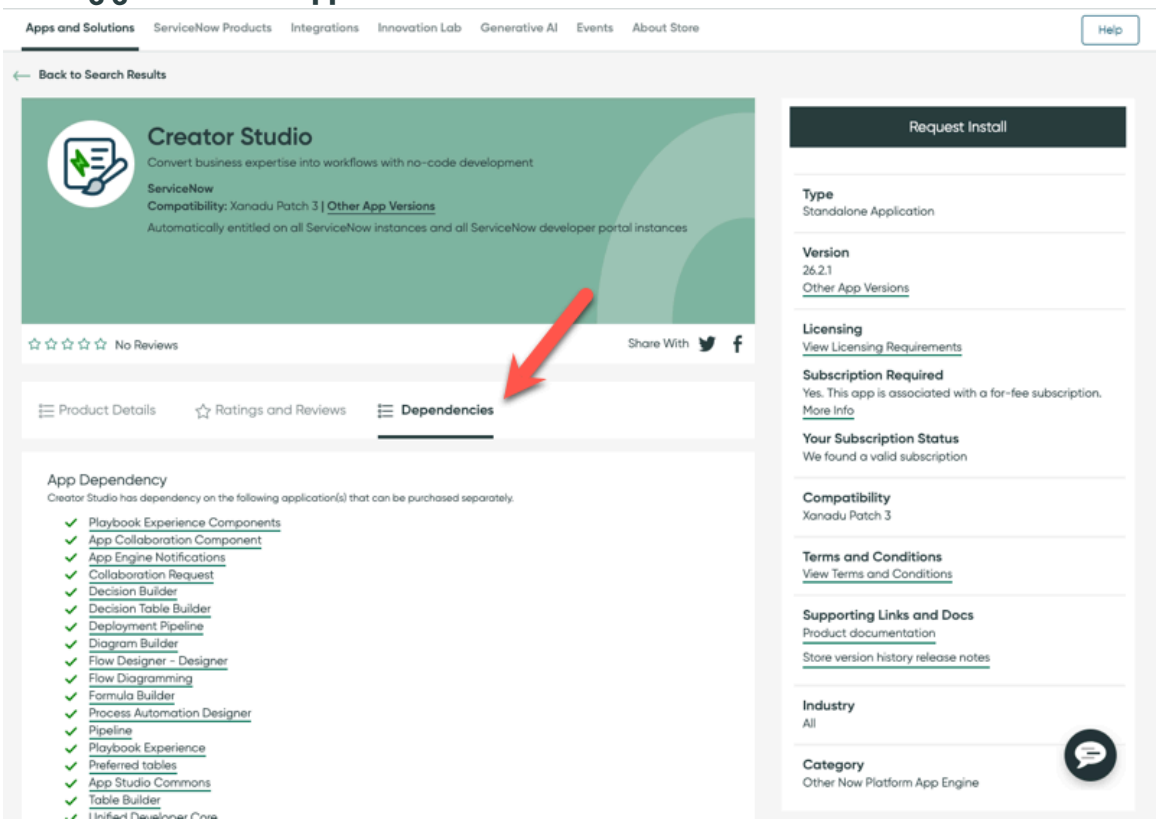
Auf andere App-Versionen zugreifen



Über Abhängigkeiten

Abhängigkeiten sind die zusätzlichen Apps, Integrationen und Plugins, die eine App möglicherweise benötigt, um ordnungsgemäß zu funktionieren. Sie können alle App-Abhängigkeiten aus der App-Liste ServiceNow Store anzeigen, indem Sie die Registerkarte **Abhängigkeiten** auswählen.

Abhängigkeiten in der App-Liste



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede App in ServiceNow Store kann System-Plugin-Abhängigkeiten oder App-Abhängigkeiten aufweisen.

System-Plugin-Abhängigkeiten

Muss in Ihrer Instanz aktiviert werden, bevor eine App installiert werden kann. Kann nicht von ServiceNow Storeabgerufen werden. Stattdessen müssen -Plugins über Ihre ServiceNow Lizenz- und Versions-Upgrades erworben werden. Weitere Informationen zu Plugins finden Sie unter ServiceNow-Plugins.

App-Abhängigkeiten

Fügen Sie Apps und Integrationen hinzu, die für die App erforderlich sind, die Sie erwerben möchten. App-Abhängigkeiten, die keinen zusätzlichen Kauf erfordern, werden automatisch erworben. App-Abhängigkeiten, die nicht automatisch erworben werden können, können über ServiceNow Storeerworben werden.

Jede Abhängigkeit ist mit einem Symbol aufgeführt. Das Symbol zeigt eine Kategorie an, die beschreibt, ob und wie Sie die App-Abhängigkeit erwerben können. App-Abhängigkeiten verwenden die folgenden Kategorien.

Hinweis:
Sie müssen bei ServiceNow Store angemeldet sein, um die App-Abhängigkeitskategorien anzuzeigen.

App-Abhängigkeitssymbole

Symbol	Kategorie	Beschreibung
✗	Installation der Anwendung in der Produktion nicht möglich	Ihre Instanzlizenz enthält keinen Zugriff auf diese App oder Integration und muss manuell erworben werden, bevor Sie die erforderliche App erwerben. Erwerben Sie diese Abhängigkeit über die Liste ServiceNow Store, oder wenden Sie sich an Ihren Account Manager ServiceNow, um die Beschaffung zu initiieren.
+	Die Anwendung ist in Ihrem Kauf enthalten	Diese Abhängigkeit ist gemäß den Bedingungen Ihrer Lizenzvereinbarung ohne zusätzliche Kosten verfügbar und wird durch automatische Beschaffung erworben, wenn Sie die App erwerben, die sie erfordert.
✓	Anwendung ist zum Installieren oder Aktualisieren verfügbar	Diese Abhängigkeit ist bereits für Ihre Instanz berechtigt und kann über Anwendungsmanager installiert werden, wenn Sie die erforderliche App installieren. Weitere Informationen zu Anwendungsmanager finden Sie unter Anwendungsmanager.

Hinweis:
Sie müssen bei ServiceNow Store angemeldet sein, um zu sehen, in welche Kategorie die einzelnen App-Abhängigkeiten fallen.

Ungelöste Abhängigkeiten in beschafften Apps

Wenn Sieeine App erworben haben, sie jedoch immer noch nicht über Anwendungsmanagerinstalliert werden kann, haben Sie möglicherweise ungelöste Abhängigkeiten. Sie können überprüfen, ob ungelöste Abhängigkeiten vorhanden sind, indem Sie zur App-Liste unter ServiceNow Store zurückkehren und sich anmelden. Wenn ungelöste Abhängigkeiten vorhanden sind, die manuell erworben werden müssen, zeigt die Liste **ungelöste Abhängigkeiten** anstelle von **Kaufen**, **App anfordern**oder **Abrufen an**. Wenn keine ungelösten Abhängigkeiten vorhanden sind, zeigt die Liste**Bereit zur Installation** am selben Speicherort an..

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Abhängigkeiten** in einer App-Liste enthält Links, die Sie zur Liste ServiceNow Store für jede App-Abhängigkeit verweisen. Aus der Liste können Sie die erforderliche App manuell beziehen.

Plugin-Abhängigkeiten können nicht über ServiceNow Storeaufgelöst werden. Weitere Informationen zum Verwalten von Plugins finden Sie unter ServiceNow-Plugins.

Apps werden überprüft

Durch die Überprüfung von Apps, Produkten und Integrationen in ServiceNow Store wissen Anbieter, was gut funktioniert und welche zukünftigen Updates Kunden sehen möchten.

Übersicht über die Überprüfung von Apps

Sie können eine Bewertung für jede ServiceNow Store -Lösung hinterlassen, die Sie verwendet haben. Melden Sie sich bei ServiceNow Store mit Ihren Anmeldeinformationen Now Support an, um eine Bewertung abzugeben, oder übermitteln Sie eine Gastbewertung.

Sie können veröffentlichte Bewertungen anzeigen, indem Sie in der App-Liste **Bewertungen und Tests** auswählen.

Die Möglichkeit, Bewertungen zu hinterlassen, steht derzeit nur gewerblichen Kunden zur Verfügung.

Überprüfen Sie eine App

Melden Sie sich mit Ihren Anmeldeinformationen Now Support bei ServiceNow Store an, und hinterlassen Sie eine Bewertung für eine beliebige App oder Integration, die Sie verwendet haben.

Vorbereitungen

- Die App, die Sie überprüfen, muss in Ihrer Instanz installiert sein.
- Sie müssen bei Ihrem Now Support -Account angemeldet sein.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine App überprüfen, nachdem Ihre Organisation sie gekauft oder getestet hat. App-Überprüfungen geben wertvolles Feedback darüber, was Ihnen gefällt und welche möglichen Updates Sie in Zukunft sehen möchten.

Die Möglichkeit, Apps zu überprüfen, steht Kunden des Bundes derzeit nicht zur Verfügung.

Hinweis:
Ihr Name und Ihr Unternehmen sind in allen Bewertungen sichtbar, die Sie hinterlassen, während Sie bei ServiceNow Storeangemeldet sind. Wenn Sie eine anonyme Bewertung abgeben möchten, führen Sie die Schritte zum Senden einer Gastbewertung aus. Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine Gastbewertung.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei ServiceNow Store mit Ihren Now Support -Anmeldeinformationen an.
2. Suchen und wählen Sie die App, die Sie überprüfen möchten, unter ServiceNow Store.
3. Wählen Sie in der App-Liste **Bewertungen und Prüfungen**aus.
4. Wählen Sie **Bewertung schreiben**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie eine Anzahl von fünf Sternen aus.
6. Geben Sie Ihre Kommentare in das Feld **Überprüfung**ein.
7. Wählen Sie **Beitrag**aus.

Ergebnisse

Ihr Name, Ihr Unternehmen, Ihr Kommentar und Ihre Bewertung werden in der Bewertung angezeigt, die in der App – Liste veröffentlicht wird, nachdem Sie **Bewertungen und Prüfungen**ausgewählt haben

Senden Sie eine Gastbewertung

Senden Sie eine Gastbewertung, um Feedback zu einer App oder Integration zu hinterlassen, wenn Sie keinen ServiceNow Store -Account haben oder eine anonyme Bewertung abgeben möchten.

Vorbereitungen

Die App, die Sie überprüfen, muss in Ihrer Instanz installiert sein.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine App überprüfen, nachdem Ihre Organisation sie gekauft oder getestet hat. App-Überprüfungen geben wertvolles Feedback darüber, was Ihnen gefällt und welche möglichen Updates Sie in Zukunft sehen möchten.

Die Möglichkeit, Apps zu überprüfen, steht Kunden des Bundes derzeit nicht zur Verfügung.

Prozedur

1. Suchen Sie in ServiceNow Storenach der Liste der App, die Sie überprüfen möchten, und wählen Sie sie aus.
2. Wählen Sie **Bewertungen und Beurteilungen**aus.
3. Wählen Sie **Bewertung schreiben**aus.
4. Wählen Sie nach der Aufforderung zur Anmeldung **Weiter als Gast**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Verifizierungsformular

Feld	Beschreibung
Geschäftliche E-Mail	E-Mail-Adresse, die dem Account zugeordnet ist, den Sie für den Zugriff auf die Instanz verwenden. **Hinweis:** Die von Ihnen verwendete E-Mail-Adresse muss einem Benutzer in der Instanz zugeordnet sein, auf der die App installiert ist.
Instanzname	Name der Instanz, auf der die App installiert ist.

Die auf dem Verifizierungsformular angegebenen Informationen werden nur zur Überprüfung Ihres Zugriffs auf die App verwendet und sind nicht mit Ihrer Überprüfung verknüpft.

6. Wählen Sie **E-Mail verifizieren aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Füllen Sie die Felder im Formular „Gästebewertung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Gastbewertungsformularfelder.
8. Wählen Sie **Beitrag**aus.
   Sie erhalten eine Verifizierungs-E-Mail.
9. Klicken Sie in der Verifizierungs-E-Mail auf den eindeutigen Link, um Ihre Bewertung zu veröffentlichen.

Ergebnisse

Der Name, das Unternehmen, der Kommentar und die Bewertung, die Sie im Formular für die Bewertung durch Gäste eingegeben haben, werden in der Bewertung angezeigt, die in der Liste der App veröffentlicht wird.

ServiceNow Store – Referenz

Referenzthemen enthalten weitere Informationen zu Formularfeldern für Gästebewertungen und Arten von ServiceNow Store -Listen.

Felder des Formulars „Gastkontakt“.

Eine Beschreibung der Felder im Gastkontaktformular in ServiceNow Store.

Gastkontaktformular

Feld	Beschreibung
Name	Vollständiger Name.
Geschäftliche E-Mail	E-Mail-Adresse , die in Ihrer Organisation verwendet wird.
Unternehmen	Name Ihres Unternehmens oder Ihrer Organisation.
Land	Land, in dem Sie sich befinden.
Bundesland oder Region	Bundesland oder Region, in der Sie sich befinden.
Telefon	Telefonnummer, unter der Sie erreichbar sind.
Hinweis für Verkäufer	Frage oder Anforderung.

Gastbewertungsformularfelder

Eine Beschreibung der Felder im Formular „Gästebewertung“ im ServiceNow Storesowie der Felder, die nach der Veröffentlichung der Bewertung öffentlich sichtbar sind.

Gastbewertungsformular

Feld	Beschreibung	Sichtbarkeit
Version	Versionsnummer der App, die Sie überprüfen.	Nicht öffentlich sichtbar.
Vorname	Vor- oder Vorname.	Öffentlich sichtbar. **Tipp:** Wenn Sie eine anonyme Bewertung abgeben möchten, geben Sie Anonymein.
Nachname	Nachname.	Öffentlich sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gastbewertungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Sichtbarkeit
		Tipp: Wenn Sie eine anonyme Bewertung abgeben möchten, geben Sie Anwenderein.
E-Mail	E-Mail-Adresse, die dem Account zugeordnet ist, den Sie für den Zugriff auf die Instanz verwenden. **Hinweis:** Diese E-Mail-Adresse muss mit der Adresse übereinstimmen, die Sie im Feld **„Geschäftliche E-Mail“** im Formular „Verifizierung“ verwendet haben.	Nicht öffentlich sichtbar.
Unternehmen	Name Ihres Unternehmens oder Ihrer Organisation.	Öffentlich sichtbar.
Prüfung	Feedback zur App. Ihr Feedback kann beinhalten, ob Sie die App empfehlen, wie anwenderfreundlich sie ist, welche Funktionen in Zukunft hinzugefügt werden sollen usw.	Öffentlich sichtbar.
Bewertung	Anzahl der Sterne von fünf Sternen, wobei eine Bewertung mit fünf Sternen die höchste und eine Bewertung mit einem Stern die niedrigste Bewertung ist.	Öffentlich sichtbar.

ServiceNow Store Auflistungstypen

Überprüfen Sie die verschiedenen Arten von Store-Einträgen, um festzustellen, welche den Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen.

Zusätzliche Software

Integrationen und andere Add-ons, die Services von Drittparteien mit Now Platformverbinden, sowie Funktionen zur Erweiterung der Angebote ServiceNow von .

Anwendung

Ein eigenständiger Code, der eine Sammlung von Funktionen in Now Platformimplementiert. Sie können Apps von ServiceNow Store beziehen, um sie auf einer -Instanz zu installieren.

-App

basiert auf Lösungen ServiceNow von [].

Apps und Integrationen, mit denen Sie Now Platform an bestimmte Branchen- und Marktanforderungen anpassen können. Apps und Integrationen, die auf Lösungen ServiceNow von basieren, haben den Prozess des Kompetenzzentrums für Partnerlösungen von ServiceNow bestanden. Dieser Prozess überprüft die Ausrichtung an ServiceNow Qualitätsstandards in Bezug auf den Lebenszyklus der Softwareentwicklung und die Geschäftsergebnisse.

erstellt mit ServiceNow Angeboten

Services, Dashboards und Implementierungsleitfäden von ServiceNow -Partnern, die an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens angepasst sind. Angebote vonmit ServiceNow haben den ServiceNow Partner Acceleration-Prozess bestanden, um die Ausrichtung an ServiceNow Qualitätsstandards in Bezug auf den Lebenszyklus der Softwareentwicklung und die Geschäftsergebnisse zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content

Ressourcen und Komponenten, die Low-Code-Lösungen bereitstellen, um die Funktionalität und Anwender-Experience von Now Platformzu verbessern. Zu den Inhalten können Datenvisualisierungs-Dashboards und interaktive UI-Komponenten gehören.

Generative KI

Anwendungen und Lösungen, die Now Assistenthalten, eine generative KI-Experience, die speziell für Now Platformentwickelt wurde.

Innovation Lab

Frühphase, experimentelle Projekte, die von ServiceNow -Teams entwickelt werden, um neue Funktionalitäten in Now Platformeinzuführen. Innovation Labs sind im ServiceNow Storeverfügbar.

Integration

Verbindet Ihre -Instanz mit anderen Services, Lizenzen und Apps außerhalb des ServiceNow -Ökosystems, um den Datenfluss innerhalb Ihrer Organisation zu optimieren.

OEM-Lösungen

Cloudbasierte Services und Lösungen, die Kunden außerhalb und innerhalb des ServiceNow -Ökosystems zur Verfügung gestellt werden. Um eine OEM-Lösung von ServiceNow Storeanzufordern, wenden Sie sich über die OEM-Liste an den Partner.

Partner-Beta

Experimentelle Frühphasenprojekte, die von ServiceNow -Partnern entwickelt werden, um neue Funktionalitäten in Now Platformeinzuführen. Partner können Sie einladen, eine App oder Integration in der Betaphase zu testen.

Plugin

Eine Erweiterung einer vorhandenen Plattform, die aktiviert wird, um der Plattform Funktionalität hinzuzufügen. Viele Plugins können vom Administrator aktiviert werden, einige erfordern jedoch Unterstützung durch den ServiceNow-Kundensupport. Plugins können nicht deinstalliert werden.

product

Eine Sammlung von Apps, die koordiniert werden, um einer Instanz Now Platform Funktionen und Fähigkeiten hinzuzufügen. Produkte können über ServiceNow Storebezogen werden.

Vorlage

Vorkonfigurierte Low-Code-Anwendungsmodelle, die einen strukturierten Ausgangspunkt bieten und an bestimmte Geschäftsanforderungen angepasst werden können.

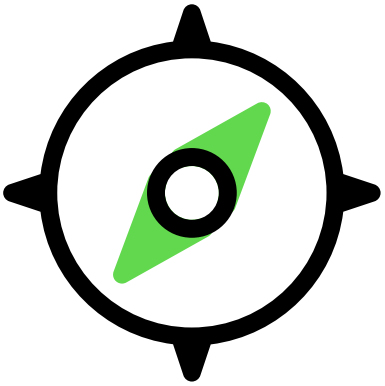
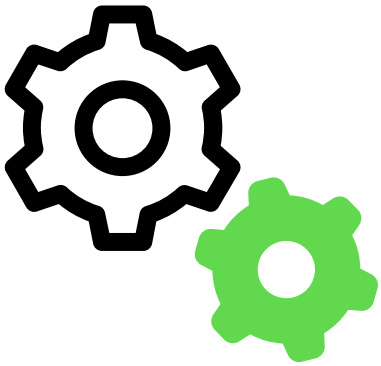
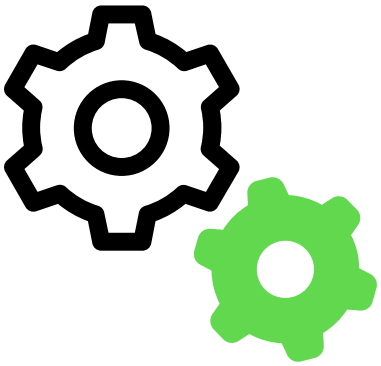
Anwendungsmanager

Anwendungsmanager bietet Administratoren die Möglichkeit, lizenzierte Anwendungen und Plugins für ihre Instanz zu installieren, zu aktualisieren und zu verwalten.

Anwendungsmanager – Übersicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Verwenden	Konfigurieren
		
Entdecken Sie, wie Sie mit Application Manager Ihre lizenzierten Anwendungen an einem zentralen Ort verwalten können.	Verwenden Sie den Anwendungsmanager, um Anwendungen in Ihrer Instanz zu suchen, zu installieren und zu aktualisieren.	Reparieren oder deinstallieren Sie Anwendungen im Anwendungsmanager.

Problembehandlung und Hilfe

- Überprüfen Sie die Informationen für die ersten Schritte im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Anwendungsmanager erkunden

Anwendungsmanager bietet Administratoren die Möglichkeit, lizenzierte Anwendungen und Plugins für ihre -Instanzzu installieren, zu aktualisieren und zu verwalten.

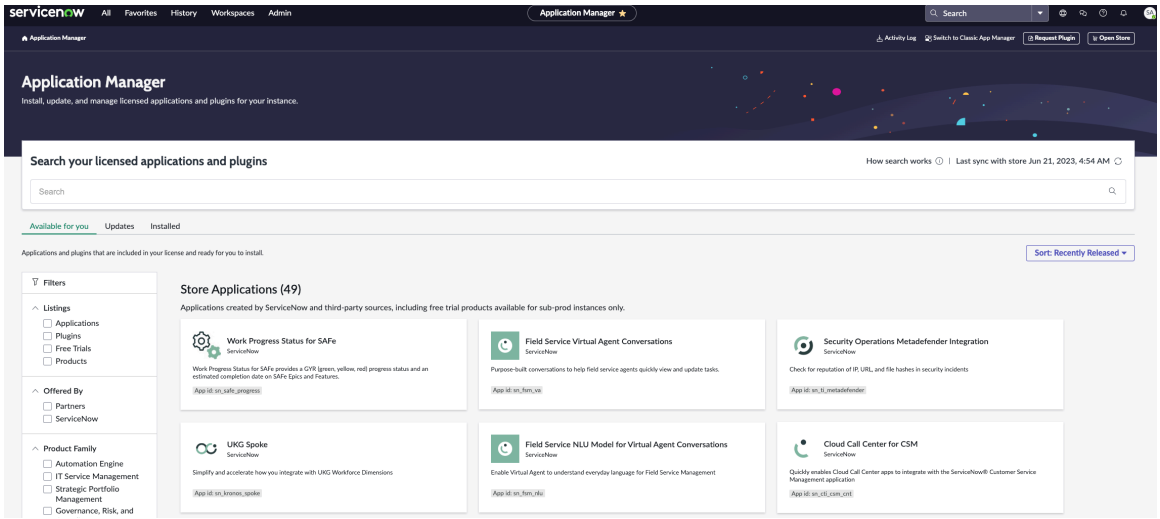
Anwendungsmanager – Übersicht

Die Hauptseite Anwendungsmanager enthält drei Hauptregisterkarten: **Verfügbar für Sie**, **Updates**und **Installiert**.

Verfügbar für Sie

Auf der Registerkarte **Für Sie verfügbar** werden Anwendungen und Plugins angezeigt, die in Ihrer Lizenz enthalten sind und zur Installation bereit sind. Sie können mithilfe der Suchleiste nach zu installierenden Anwendungen oder Plugins suchen. Sie können auch Filter anwenden, um Ihre Suche einzugrenzen, oder die Sortieroption für die Anzeige in alphabetischer Reihenfolge oder basierend auf den kürzlich veröffentlichten Elementen verwenden.

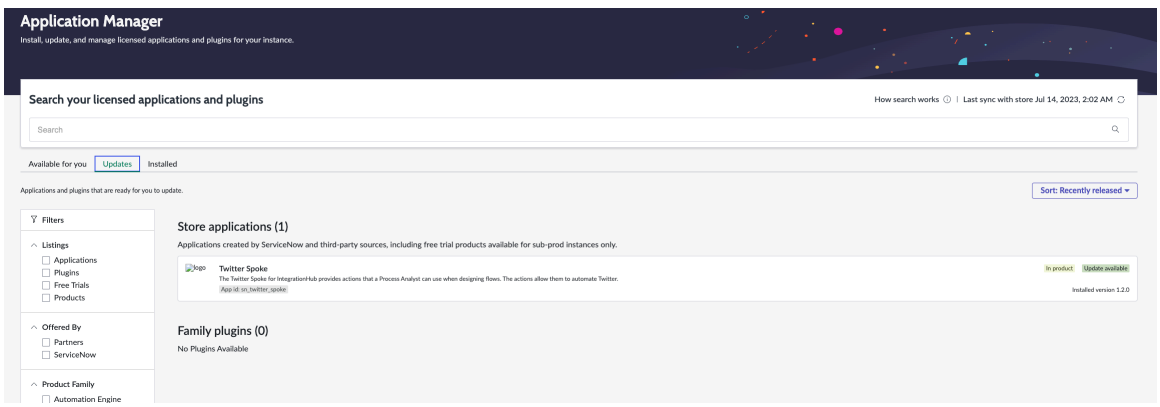
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Eine automatische Synchronisierung mit dem Store erfolgt alle 24 Stunden. Wenn in Anwendungsmanagerkeine berechtigte App angezeigt wird, können Sie manuell über die Synchronisierungsschaltfläche synchronisieren.

Updates

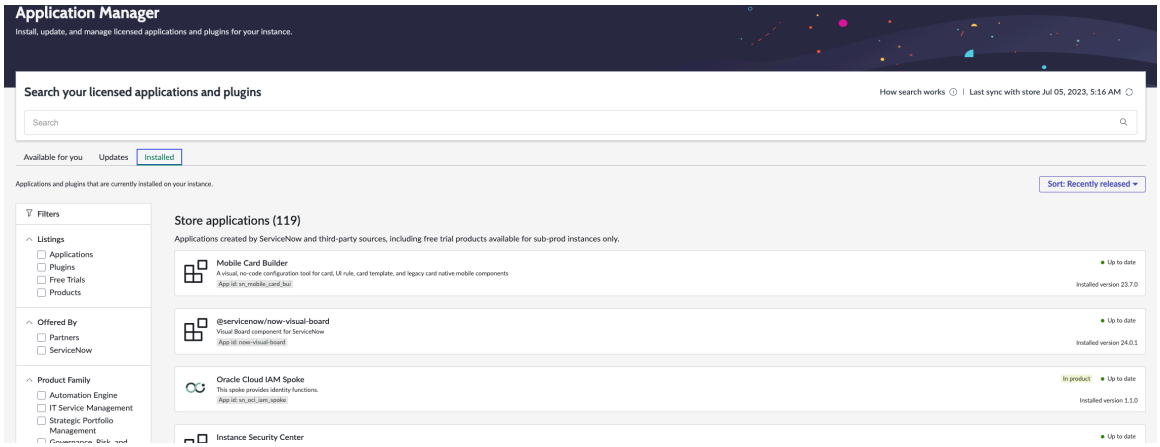
Auf der Registerkarte **Updates** werden Anwendungen und Plugins angezeigt, die Sie aktualisieren können. Wenn Updates verfügbar sind, werden diese angezeigt, und auf der Kachel wird die Meldung **Update verfügbar** grün angezeigt. Sie können auch Filter anwenden, um Ihre Suche einzugrenzen, oder die Sortieroption für die Anzeige in alphabetischer Reihenfolge oder basierend auf den kürzlich veröffentlichten Elementen verwenden.



Installiert

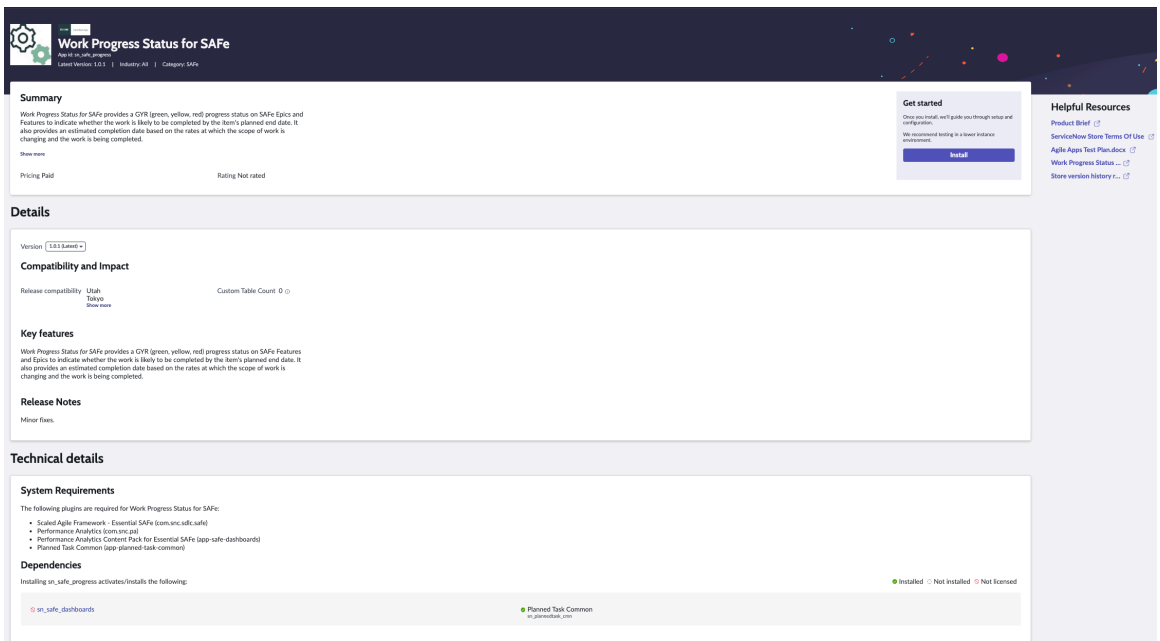
Auf der Registerkarte **Installiert** werden die Anwendungen und Plugins angezeigt, die derzeit in Ihrer Instanz installiert sind. Installierte Anwendungen und Plugins zeigen ihre aktuelle Version an und benachrichtigen Sie, dass Ihre Version aktuell ist. Sie können auch Filter anwenden, um Ihre Suche einzugrenzen, oder die Sortieroption für die Anzeige in alphabetischer Reihenfolge oder basierend auf den kürzlich veröffentlichten Elementen verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Detailseite

Wenn Sie eine Anwendung oder ein Plugin auswählen, wird die Detailseite angezeigt. Diese Seite enthält eine Zusammenfassung der Anwendung sowie detaillierte Informationen zu Kompatibilitäten, wichtigen Funktionen, Versionshinweisen, dem aktuellen Status und technischen Details wie Systemanforderungen und Abhängigkeiten.



Application Manager verwenden

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Anwendungsmanager, um -Anwendungen in Ihrer -Instanz zu verwalten.

Anwendungen werden installiert

Mit dem Anwendungsmanager können Sie in Ihrer Instanz Anwendungen installieren, aktualisieren und mehrere Anwendungsinstallationen planen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungen werden in Application Manager installiert.

-Anwendungen konfigurieren

Konfigurieren Sie mit dem Anwendungsmanager Anwendungen für Ihre -Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie -Anwendungen mit Application Manager.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfung des Anwendungsstatus im Aktivitätsprotokoll

Überprüfen Sie den Status einer Anwendung im Aktivitätsprotokoll. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfung des Anwendungsstatus im Aktivitätsprotokoll.

Berechtigen Sie eine Anwendung im Anwendungsmanager

Berechtigen Sie eine Anwendung aus Ihrer ServiceNow-Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Anwendungsmanager**.
2. Wählen Sie in den Filteroptionen den Indikator **Instanz nicht berechtigt aus**.

   Hinweis:
   Der Filter **Instanz nicht berechtigt** wird nur angezeigt, wenn Ihre Instanz über eine Anwendung verfügt, die erworben wurde und nicht berechtigt ist.

3. Wählen Sie auf der Anwendungskachel das Menüsymbol und dann **Instanz Berechtigungen erteilen**aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld „Anwendungsberechtigung“ **die Option OK**aus.

Anwendungen werden in Application Manager installiert

Mit dem Anwendungsmanager können Sie mehrere Anwendungsinstallationen in Ihrer Instanz von installieren, aktualisieren oder planen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Anwendungsmanager**.
2. Wählen Sie im Dashboard eine zu installierende Anwendung aus.
3. Wählen Sie auf der Seite mit den Anwendungsdetails die Schaltfläche **Installieren** aus.
4. Wählen Sie die Schaltfläche **Installieren** aus.
   a. Wählen Sie die Option **Später installieren** und dann ein Startdatum und eine Startuhrzeit aus, um die Installation Ihrer Anwendung zu planen.

   Hinweis:
   Mit Unterstützung der Installation in der Warteschlange können mehrere Installationen gleichzeitig geplant werden.

5. Um eine installierte Anwendung zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie den Abschnitt **Updates** auf der Homepage.
   b. Wählen Sie eine Anwendung mit einem verfügbaren Update aus.
   c. Wählen Sie auf der Detailseite **Mit dem Aktualisieren fortfahren aus**.
   d. Wählen Sie **Installieren**, um die Anwendung zu aktualisieren.
   e. Um das Update für einen späteren Zeitpunkt zu planen, wählen Sie **Später installieren**, wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit für das Update aus, und wählen Sie **Planen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Um Abhängigkeiten zu aktualisieren, falls verfügbar, wählen Sie **Abhängigkeiten aktualisieren**aus.

g. Wählen Sie die zu aktualisierenden Abhängigkeitsanwendungen und -versionen und anschließend **Fortfahren**aus.

h. Überprüfen Sie die Installationsdetails, und wählen Sie **Installieren**aus.

Überprüfung des Anwendungsstatus im Aktivitätsprotokoll

Überprüfen Sie den Status einer Anwendung im Aktivitätsprotokoll des Anwendungsmanagers.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Das Aktivitätsprotokoll zeigt einen Verlauf Ihrer aktualisierten und installierten Anwendungen und deren Status an. Sie können die Anwendungen einsehen, deren Installation geplant ist, den Fortschritt der Installation einer Anwendung anzeigen und Details zu einer erfolgreich installierten Anwendung oder zu einem Installationsfehler anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Anwendungsmanager**.
2. Wählen Sie in der oberen Symbolleiste die Schaltfläche **Aktivitätsprotokoll**.
3. Wählen Sie die Dropdown-Liste **Filter** aus, um nach Aktivität zu filtern.
   - Kürzlich hinzugefügt
   - In Bearbeitung
   - Geplant
   - Fehlgeschlagen
   - Abgeschlossen

Konfigurieren Sie -Anwendungen mit Application Manager

Konfigurieren Sie -Anwendungen für Ihre -Instanz mit dem Anwendungsmanager.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Anwendungsmanager**.
2. Wählen Sie eine zu konfigurierende Anwendung aus.
3. Wählen Sie eine Option aus dem Abschnitt **„Schnelle Aktionen“** der Detailseite aus.

Feld	Beschreibung
Reparieren	Reparieren Sie eine Anwendung in Ihrer Instanz.
Deinstallieren	Deinstallieren Sie eine -Anwendung aus Ihrer -Instanz.

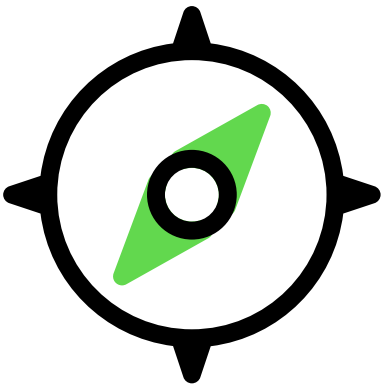
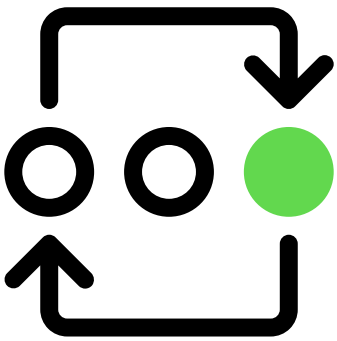
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legacy Application Manager

Die Informationen in diesem Abschnitt beschreiben die Verwendung der Legacy- oder der klassischen Anwendungsmanager-Experience. Eine neue Anwendungsmanager-Experience ist jetzt verfügbar. Die neue Experience vereinfacht die Verwaltung Ihrer lizenzierten Anwendungen, indem sie sie an einem zentralen Ort zusammenfasst und alle Ihre lizenzierten Anwendungen, Plugins, installierten Anwendungen und verfügbaren Updates anzeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Erste Schritte

Untersuchen	Arbeiten mit	
		
Machen Sie sich mit Legacy Application Manager vertraut	Legacy Application Manager verwenden	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Legacy Application Manager in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Legacy Application Managererkunden

Die Informationen in diesem Abschnitt beschreiben die Verwendung der Legacy- oder der klassischen Anwendungsmanager-Experience. Eine neue Anwendungsmanager-Experience ist jetzt verfügbar. Die neue Experience vereinfacht die Verwaltung Ihrer lizenzierten Anwendungen, indem sie sie an einem zentralen Ort zusammenfasst und alle Ihre lizenzierten Anwendungen, Plugins, installierten Anwendungen und verfügbaren Updates anzeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Übersicht überLegacy Application Manager

Bevor Sie eine ServiceNow-Anwendung verwenden können, müssen Sie verifizieren, dass Sie berechtigt sind, d. h., dass Sie gültige Lizenzen für die Verwendung der Anwendung besitzen. Anschließend können Sie die Anwendung und die zugehörigen Plugins aus dem ServiceNow Store installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Verwendung von Legacy Application Managerfinden Sie unter Legacy Application Manager verwenden

Legacy Application Manager

Bevor Sie eine Anwendung ServiceNow verwenden können, müssen Sie verifizieren, dass Sie berechtigt sind, d. h., dass Sie gültige Lizenzen für die Verwendung der Anwendung besitzen. Anschließend können Sie die Anwendung und die zugehörigen Plugins aus dem ServiceNow Store installieren.

Hinweis:
Die Informationen in diesem Abschnitt beschreiben die Verwendung der Legacy- oder der klassischen Anwendungsmanager-Experience.

Eine neue Experience Anwendungsmanager ist jetzt verfügbar. Die neue Experience vereinfacht die Verwaltung Ihrer lizenzierten Anwendungen, indem sie sie an einem zentralen Ort zusammenfasst und alle Ihre lizenzierten Anwendungen, Plugins, installierten Anwendungen und verfügbaren Updates anzeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsmanager.

Anwendungsmanager-Aktionen

Aktion	Optionen	Anwendungsfall
Anwendungen installieren	• Neue Anwendungen installieren • Updates installieren	Anwendungstests
Aktuelle Anwendung auswählen	• Anwendungen aus der Anwendungsliste auswählen • Anwendungen aus der Anwendungsauswahl auswählen	Bearbeitung von Anwendungen
Anwendungsdatensatz aktualisieren	• Tabellen hinzufügen • Rollen hinzufügen • Menüs hinzufügen • Abhängigkeiten hinzufügen • Update Sets hinzufügen	Hinzufügen von Anwendungslogik
Anwendungsstatus festlegen	• Anwendungen deaktivieren • Anwendungen aktivieren • Anwendungen löschen	Stilllegung älterer Anwendungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsmanager-Aktionen (Fortsetzung)

Aktion	Optionen	Anwendungsfall
Anwendungen freigeben	• In einer anderen Instanz verfügbar machen • Upload in den ServiceNow Store	Verschiebung von Anwendungen von der Entwicklung zum Testen
Anwendungen entfernen	• Deaktivieren • Löschen • Deinstallieren	Stilllegung veralteter oder älterer Anwendungen
Anwendungsdateien von einer globalen Anwendung in eine andere verschieben	Keine	Bearbeitung älterer Anwendungen

Legacy Application Manager verwenden

Verwenden Sie den Legacy-Anwendungsmanager, um in Ihrer ServiceNow-Instanz Anwendungen anzufordern oder Berechtigungen für diese zu verwalten.

- Überlegungen zur Installation
- Verwalten Sie -Berechtigungen von Ihrer Instanz ServiceNow aus
- Zugriff auf nicht erworbene empfohlene Apps in ServiceNow Store
- Fordern Sie eine kostenlose Testversion der Anwendung an, und installieren Sie sie
- Fordern Sie eine kostenlose oder kostenpflichtige Anwendung an .
- Schließen Sie die Transaktion zum Kauf der Offline-Anwendung ab .
- Anwendungen aus der Anwendungsauswahl auswählen
- Melden Sie sich für die ServiceNow Store -Produkte an
- Deaktivieren Sie die ServiceNow Store -Produkte
- Reparieren Sie eine Anwendung ServiceNow .
- Planen Sie die Installation
- Installieren oder aktualisieren Sie alle -Anwendungen in einem ServiceNow -Produkt
- Installieren oder aktualisieren Sie alle -Anwendungen in einem ServiceNow -Produkt
- Installieren Sie mehrere Anwendungen in einem Batch
- Installieren Sie eine ServiceNow Store -Anwendung
- Installieren Sie ein Update für eine Anwendung ServiceNow Store .

Melden Sie sich für die ServiceNow Store -Produkte an

Melden Sie sich für das erforderliche unter ServiceNow Store verfügbare Produkt an, indem Sie zum Modul ServiceNow-Produkte navigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **ServiceNow-Produkte**.
   ServiceNow Produkte, die unter ServiceNow Store verfügbar sind, werden angezeigt. Die Produkte werden nach der Produktfamilie organisiert, der sie angehören.
2. So entscheiden Sie sich für die -Produkte ServiceNow :
   a. Klicken Sie auf der Kachel des gewünschten Produkts **auf Aktivieren**.
   b. Geben Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen ein.
   c. Klicken Sie **auf Aktivieren**.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt, und auf der Produktkachel wird die **Bezeichnung Aktiviert** angezeigt.
   d. Um die Anwendungen anzuzeigen, die Teil des Produkts sind, klicken Sie auf die Produktkachel.
   Alle Anwendungen, die Teil des Produkts sind, werden auf den Registerkarten **Lizenziert** und **Nicht lizenziert** angezeigt.

   Hinweis:
   - Wenn die Anwendung bereits in Ihrer Instanz ServiceNow verfügbar ist (d. h. installiert oder für ein Update verfügbar ist), klicken Sie auf **Anwendung verwalten**, um zur Anwendungsseite zu navigieren und die Anwendung zu installieren, zu deinstallieren oder zu reparieren.
   - Wenn die Anwendung in Ihrer Instanz ServiceNow nicht verfügbar ist, klicken Sie auf **Details anzeigen**, um zur Seite mit der Liste der Anwendungen zu navigieren, die Anwendungsdetails und Abhängigkeiten anzuzeigen und zu ServiceNow Storezu navigieren.
3. So entscheiden Sie sich für die -Produktfamilie ServiceNow :
   a. Klicken Sie **auf Aktivierung für Produktfamilie**.
   b. Geben Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen ein.
   c. Klicken Sie **auf Aktivieren**.
   Sie haben alle Produkte in der erforderlichen Familie aktiviert.

Verwalten Sie -Berechtigungen von Ihrer Instanz ServiceNow aus

Verwalten Sie Berechtigungen für -Anwendungen und -Produkte, die Sie auf der ServiceNow Store -Instanz von Ihrer ServiceNow -Instanz erworben haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Berechtigen Sie eine Anwendung aus Ihrer Instanz ServiceNow

Verwalten Sie die Berechtigung von -Anwendungen in Ihrer -Instanz ServiceNow.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erwerben Sie die Anwendung unter ServiceNow Store.

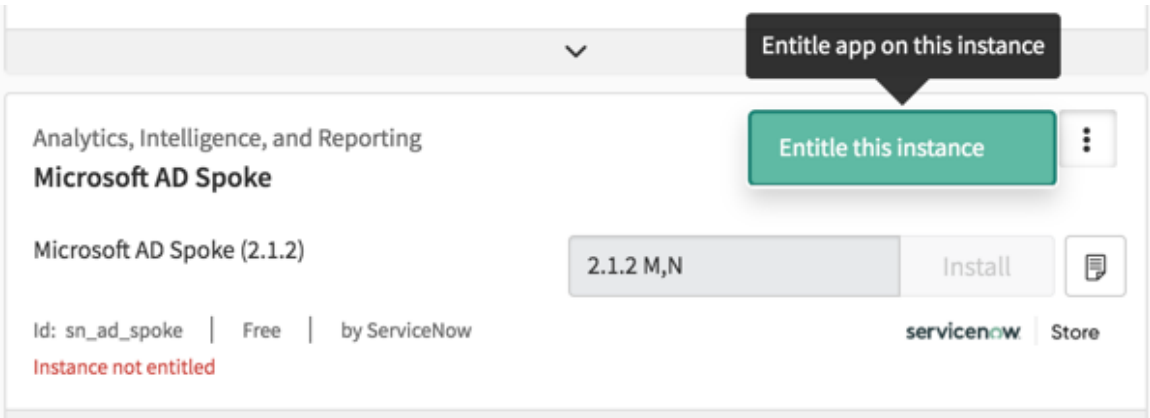
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Wählen Sie in den Filteroptionen den Indikator **Instanz nicht berechtigt aus**.
   Alle gekauften Apps ohne Berechtigungen werden angezeigt.

   Hinweis:
   Der Filter **Instanz nicht berechtigt** wird nur angezeigt, wenn Ihre Instanz über eine Anwendung verfügt, die erworben wurde und nicht berechtigt ist.

3. Wählen Sie auf der Anwendungskachel das Menüsymbol (⋮) und dann **Instanz Berechtigungen erteilen**aus.



4. Wählen Sie im Dialogfeld „Anwendungsberechtigung“ **die Option OK**aus.

Ergebnisse
Die Anwendungsberechtigung wird für Ihre Instanz ServiceNow bereitgestellt.

Nächste Maßnahme
Installieren Sie die Anwendung, wenn sie mit der Version Ihrer Instanz ServiceNow kompatibel ist.

Berechtigen Sie ein Produkt aus Ihrer Instanz ServiceNow .

Verwalten Sie -Berechtigungen für -Produkte aus Ihrer -Instanz ServiceNow.

Vorbereitungen
Kaufen Sie das -Produkt auf ServiceNow Store, und aktivieren Sie die Option in Ihrer -Instanz ServiceNow.

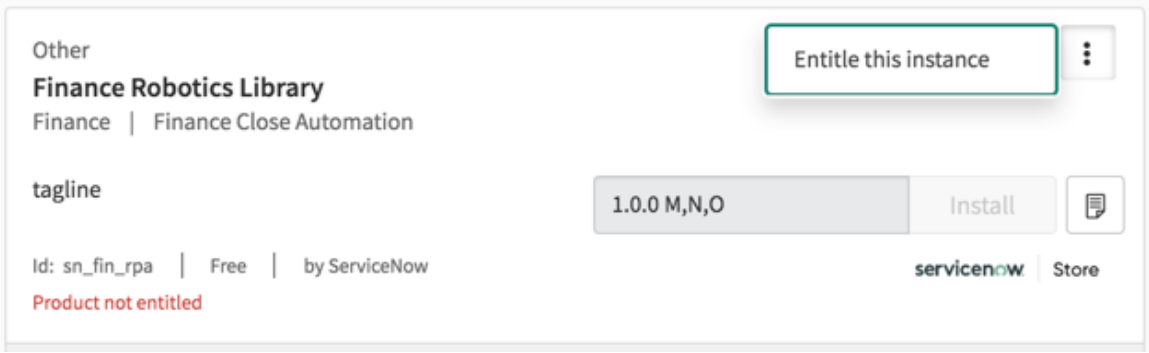
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Wählen Sie in den Filteroptionen den Indikator **Produkt nicht berechtigt aus**.
   Alle gekauften Produkte ohne Berechtigung werden angezeigt.
3. Wählen Sie auf der Produktkachel das Menüsymbol (⋮) und dann **Instanz Berechtigungen erteilen**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie im Dialogfeld „Anwendungsberechtigung“ **die Option OK**aus.

Ergebnisse
Die Produktberechtigung wird für Ihre Instanz ServiceNow bereitgestellt.

Nächste Maßnahme
Installieren Sie das Produkt, wenn es mit der Version Ihrer Instanz ServiceNow kompatibel ist.

Zugriff auf nicht erworbene empfohlene Apps in ServiceNow Store

Administratoren können auf die Liste der nicht gekauften ServiceNow Store -Apps zugreifen, empfohlene Apps anzeigen und Details der erforderlichen App anzeigen, ohne zu ServiceNow Storenavigieren zu müssen.

Um auf die Liste der nicht gekauften ServiceNow Store Apps zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**. Die empfohlenen Apps weisen den Indikator **Empfohlen** auf der Anwendungskachel auf. Sie können auch die unter **Zusätzliche Filter** verfügbaren Filteroptionen verwenden, um die erforderlichen Apps auszufüllen. Die Filteroptionen umfassen:

Filteroption	Beschreibung
Kostenlose Testversion	Die App ist als kostenlose Testversion verfügbar.
Service Graph Connector	App-Typ ist Service Graph Connector.
Kauf in Bearbeitung	Die Anforderung zum Kauf der App ist in Bearbeitung, und die App wurde noch nicht auf ServiceNow Store erworben.
Abgelehnte Anforderung	Anforderung für App-Testversion oder Kauf wurde abgelehnt.
Anforderung in Bearbeitung	Die Anforderung für eine App-Testversion oder einen Kauf wurde initiiert, und die Antwort des Lieferanten wird erwartet.

- Um die Details der App anzuzeigen, die unter ServiceNow Storeverfügbar ist, klicken Sie auf **Details anzeigen**.
- Um die erforderliche App zu kaufen oder zu testen, klicken Sie auf der Seite mit den App-Details auf:
  - **Rufen Sie** kostenlose Apps ab.
  - für kostenpflichtige Apps**kaufen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Fordern Sie eine App** für kostenlose oder kostenpflichtige Apps an, die zum Kauf der App die Genehmigung des Lieferanten erfordern.
- **Fordern Sie eine Testversion** für kostenlose oder kostenpflichtige Apps an, für die die Genehmigung des Lieferanten erforderlich ist, um die App zu testen.
- **Versuchen Sie es**, bevor Sie die Anwendung direkt über den Anwendungsmanager beziehen.

Siewerden zu ServiceNow Store weitergeleitet, wo Sie die App erwerben können.

Fordern Sie eine kostenlose Testversion der Anwendung an, und installieren Sie sie

Fordern Sie eine kostenlose Testversion einer Anwendung an, und installieren Sie sie, bevor Sie die Anwendung direkt von Ihrer Instanz ServiceNow beziehen, ohne zu ServiceNow Storenavigieren zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. **Wahlweise:** Holen Sie die Genehmigung des Lieferanten ein, um die Anwendung zu testen.

   Hinweis:
   Einige Anwendungen erfordern die Genehmigung des Lieferanten, um die Anwendung testen zu können.

   a. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**.

   b. Suchen Sie nach der gewünschten Anwendung, und klicken Sie auf den Anwendungsdatensatz.

   c. Klicken Sie auf **Testversion anfordern**.

   d. Geben Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen ein.

   e. Klicken Sie auf **Anmelden**.
   Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, dass die Testanforderung an den Lieferanten gesendet wurde. Sobald der Lieferant die Anforderung genehmigt hat, werden Sie per E-Mail benachrichtigt.

2. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**.

   Hinweis:
   Wenn für die Anwendung eine Lieferantengenehmigung erforderlich ist, führen Sie die folgenden Schritte aus, nachdem Sie per E-Mail benachrichtigt wurden, dass Ihre Anforderung genehmigt wurde.

3. Suchen Sie nach der gewünschten Anwendung, und klicken Sie auf den Anwendungsdatensatz.
4. Klicken Sie auf **Testen**.
5. Überprüfen Sie im Popup-Fenster die Informationen auf diesen Registerkarten, und klicken Sie auf **Fortsetzen**:
   - **Nutzungsanalysen und Kontakt**
   - **Plattformlizenzen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Nutzungsbedingungen**

  Hinweis:
  Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich habe die obigen Nutzungsbedingungen gelesen und akzeptiert**.

  Sie können die Dokumente mit Nutzungsbedingungen herunterladen.

Auf der Registerkarte **Bestätigung** wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, dass die Anwendung installiert werden kann.

Eine Testversion der Anwendung ist 30 Tage lang verfügbar. Ein grüner Indikator zeigt das Ablaufdatum der Testversion an. Nach Ablauf des Testzeitraums wird ein roter Indikator angezeigt, um anzuzeigen, dass der Testzeitraum abgelaufen ist.

6. Klicken Sie auf **Zur Installation wechseln**.

Fordern Sie eine kostenlose oder kostenpflichtige Anwendung an .

Fordern Sie eine kostenlose oder kostenpflichtige Anwendung an, die die Genehmigung des Lieferanten erfordert, um die Anwendung direkt von der Instanz ServiceNow zu kaufen, ohne zu ServiceNow Storenavigieren zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**.
2. Suchen Sie nach der gewünschten Anwendung, und klicken Sie auf den Anwendungsdatensatz.
3. Klicken Sie auf **App anfordern**.
   Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, dass die Anforderung an den Lieferanten gesendet wurde. Sobald der Lieferant die Anforderung genehmigt hat, werden Sie per E-Mail benachrichtigt.

Rufen Sie die kostenlose Anwendung ab

Rufen Sie eine kostenlose -Anwendung aus Ihrer -Instanz ServiceNow ab, ohne zu ServiceNow Storenavigieren zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**.
2. Suchen Sie nach der gewünschten Anwendung, und klicken Sie auf den Anwendungsdatensatz.
3. Klicken Sie auf **Abrufen**.
4. Überprüfen Sie im Popup-Fenster die Informationen auf diesen Registerkarten, und klicken Sie auf **Fortsetzen**:
   - **Nutzungsanalysen und Kontakt**
   - **Plattformlizenzen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Nutzungsbedingungen**

  Hinweis:
  Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich habe die obigen Nutzungsbedingungen gelesen und akzeptiert**.

  Sie können die Dokumente mit Nutzungsbedingungen herunterladen.

Auf der Registerkarte **Bestätigung** wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, dass die Anwendung installiert werden kann.

5. Klicken Sie auf **Zur Installation wechseln**.

Kaufen Sie eine kostenpflichtige Anwendung .

Fordern Sie ein Angebot an, und kaufen Sie eine kostenpflichtige Anwendung in Ihrer Instanz ServiceNow, ohne zu ServiceNow Storenavigieren zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**.
2. Suchen Sie nach der gewünschten Anwendung, und klicken Sie auf den Anwendungsdatensatz.
3. Klicken Sie auf **Kaufen**.
4. Überprüfen Sie im Popup-Fenster die Informationen auf diesen Registerkarten, und klicken Sie auf **Fortfahren**:
   - **Nutzungsanalysen und Kontakt**
   - **Plattformlizenzen**
   - **Nutzungsbedingungen**

     Hinweis:
     Wenn **für den ZahlungstypBestellung festgelegt**ist, wird ein Angebot mit den angezeigten Zahlungsdetails angefordert. Sie können das Angebot stornieren oder erneut senden.

     - Überprüfen Sie die Zahlungs- und Steuerdetails.
     - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich habe die obigen Nutzungsbedingungen gelesen und akzeptiert**.

     Sie können die Dokumente mit Nutzungsbedingungen herunterladen.

   - Auf der Registerkarte **Bestätigung** wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, dass die Angebotsanforderung gesendet wurde. Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, wenn die Anforderung verarbeitet wird.
   - Wenn Sie das Popup-Fenster schließen, werden auf der Anwendungsseite diese Schaltflächen angezeigt:
     - Angebot erneut senden
     - Angebot abbrechen
     - Einkauf mit Bestellung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie das Angebot erneut senden möchten, klicken Sie auf **Angebot erneut senden**.
6. **Wahlweise:** So stornieren Sie das Angebot:
   a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Angebot abbrechen**.
   b. Geben Sie den Abbruchgrund an.
   c. Klicken Sie auf **Angebot abbrechen**.
7. Klicken Sie auf **Mit Bestellung erwerben**, um die Anwendung zu erwerben.
   - Aktivieren Sie gegebenenfalls das **Kontrollkästchen Ich autorisiere ServiceNow, meinem Unternehmen eine Rechnung zu stellen, ohne eine Bestellung erhalten zu haben, und versichere, dass ich berechtigt bin, eine solche Autorisierung im Namen des Unternehmens zu vertreten**.
   - Andernfalls geben Sie **die Bestellnummer** ein, und wählen Sie die Datei für **„Bestelldokument hochladen“**aus.
8. Klicken Sie **auf Bestellung aufgeben**.
   Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, wenn die Bestellanforderung geprüft und genehmigt wird. Anschließend können Sie die Anwendung installieren.

Schließen Sie die Transaktion zum Kauf der Offline-Anwendung ab .

Schließen Sie die Transaktion für den Anwendungskauf in Ihrer -Instanz ServiceNow ab, nachdem Sie die Anwendung offline erworben haben, ohne zu ServiceNow Storezu navigieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach der gewünschten Anwendung, klicken Sie auf den Anwendungsdatensatz und dann auf **Installieren**.

   Hinweis:
   Die Option zur Installation der Anwendung ist verfügbar, nachdem die Anwendung offline erworben wurde. Außerdem wird in der Anwendungskachel der Indikator **Klicken Sie auf Installation, um den Kauf abzuschließen** angezeigt.

3. Geben Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen ein.
4. Klicken Sie auf **Anmelden**.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich habe die obigen Nutzungsbedingungen gelesen und akzeptiert**.
   Sie können die Dokumente mit Nutzungsbedingungen herunterladen.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Die Anwendung wurde erworben und kann installiert werden.

   Hinweis:
   Wenn die Anwendung nicht mit der Version Ihrer Instanz ServiceNow kompatibel ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt, die Sie darüber informiert.

7. Klicken Sie auf **Installieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Planen Sie die Installation

Planen Sie die Installation eines Plugins, einer Anwendung oder eines Produkts zum erforderlichen Zeitpunkt von Ihrer Instanz ServiceNow aus. Sie können mehrere Installationen gleichzeitig planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

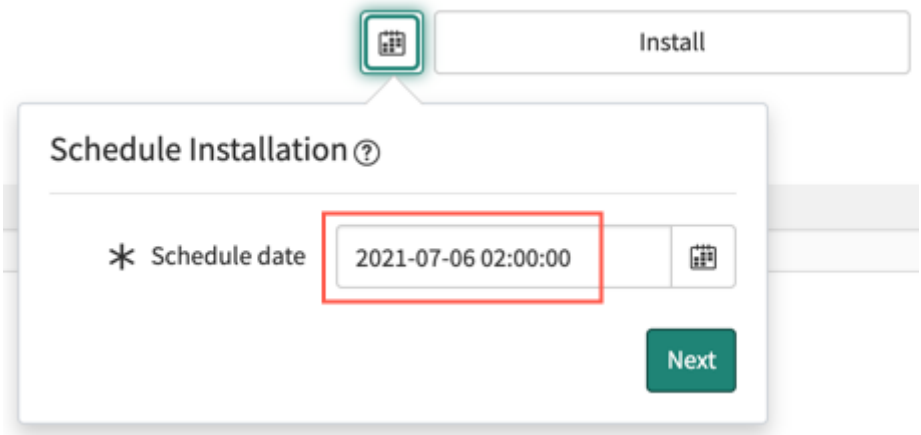
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem erforderlichen Plugin, der Anwendung oder dem Produkt.
3. Klicken Sie auf das Symbol zum Planen der Installation ( ).

Hinweis:

- Wenn die Installation der App blockiert wird, werden die Symbole für Installation und Installationsplanung deaktiviert.
- Sie können die Installation eines in der Entwicklung befindlichen Plugins nicht planen.

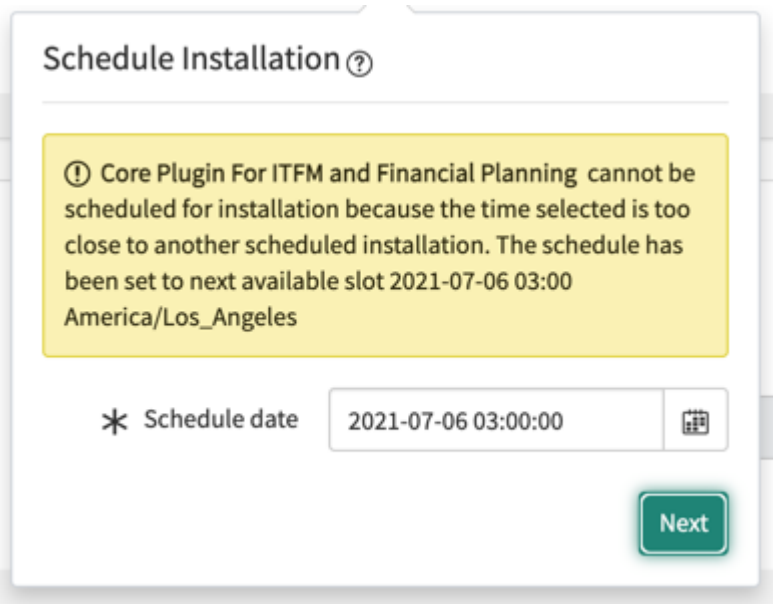
4. Geben Sie den Zeitpunkt an, zu dem Sie die Installation planen möchten.



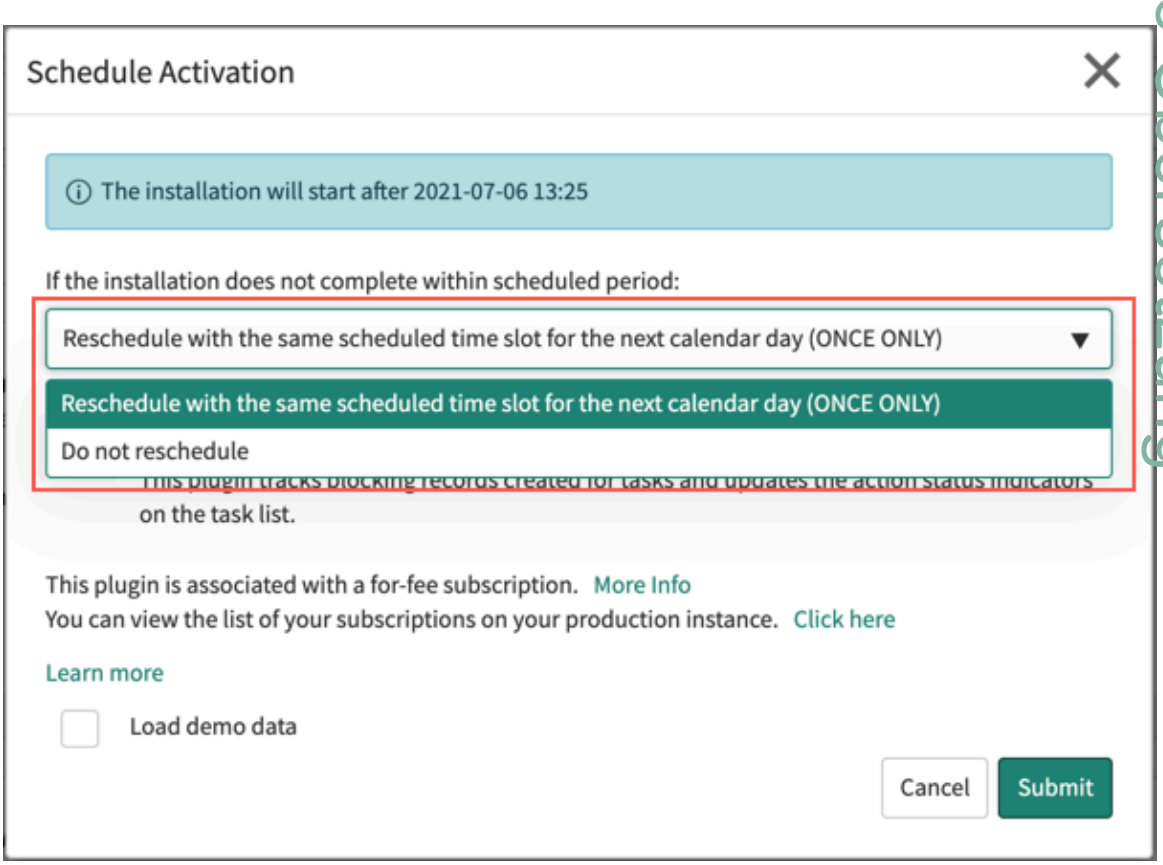
5. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn zur gleichen Zeit eine andere Installation geplant ist, wird eine Meldung angezeigt, dass die Installation nicht zum genannten Zeitpunkt geplant werden kann, und füllt automatisch den nächsten verfügbaren Slotaus.



6. Wählen Sie im Fenster „Aktivierung planen“ die Option zur Neuplanung aus, wenn die geplante Installation nicht abgeschlossen wird.
Der Administrator kann die Installation einmal wiederholen oder die Installation beenden.



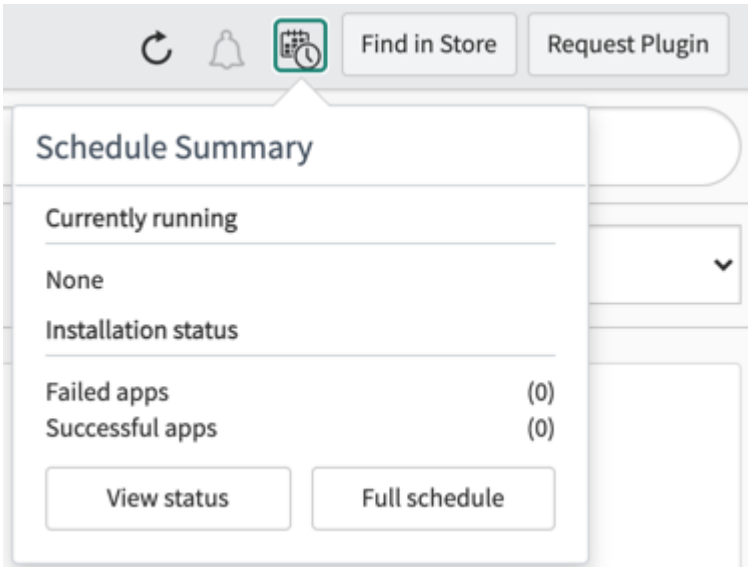
Die Installation wird geplant, und eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

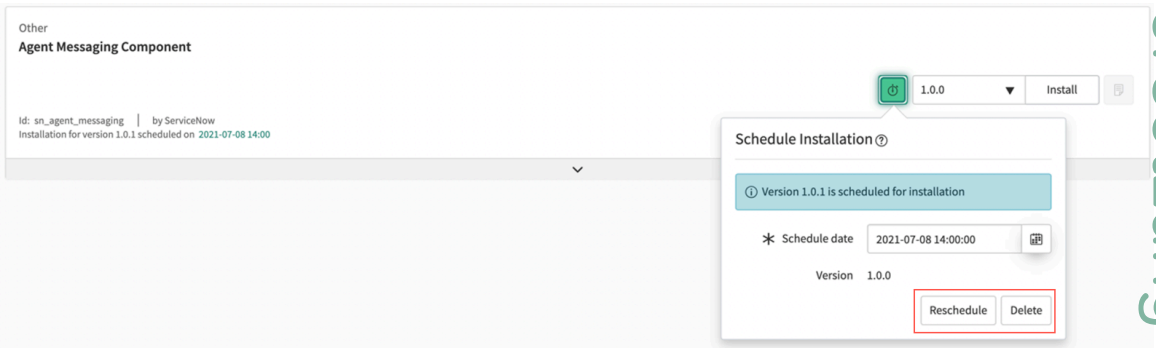
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf das Symbol für die Zeitplanzusammenfassung ( ), um den Installationsstatus und den Zeitplankalender anzuzeigen.



- Um den Status der Installation anzuzeigen, klicken Sie auf **Status anzeigen**.
  - Wenn die Installation erfolgreich ist, werden die Details des Plugins, der Anwendung oder des Produkts angezeigt.
  - Wenn die Installation fehlschlägt, werden der Grund für den Fehler zusammen mit anderen Details angezeigt.
- Um die geplante Installation neu zu planen oder zu löschen, klicken Sie in der App-Kachel **auf Neu planen** oder **Löschen**.



Hinweis:
Wenn Sie die Installation eines Produkts geplant haben, wird die Installation aller Apps im Produkt geplant. Sie können jedoch den Zeitplan einer einzelnen App nicht ändern oder löschen. Sie können nur den Zeitplan des Produkts ändern oder löschen.

- Um den Zeitplan für Installationen anzuzeigen, klicken Sie auf **Vollständiger Zeitplan**. Ein Kalender zeigt die Details der geplanten Installationen an.

Installieren oder aktualisieren Sie alle -Anwendungen in einem ServiceNow -Produkt

Installieren oder aktualisieren Sie alle Anwendungen, die Teil eines ServiceNow -Produkts sind, gleichzeitig von Ihrer ServiceNow -Instanz aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Wählen Sie in den Filteroptionen für den **Listentyp** die Option **ServiceNow-Produkte** aus.
   Die Liste der ServiceNow -Produkte in wird angezeigt.
3. Suchen Sie nach dem gewünschten Produkt ServiceNow, und öffnen Sie den Datensatz.
   Verwenden Sie die Registerkarten **Lizenziert** und **Nicht lizenziert**, um Details zu Anwendungen im Produkt anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Alle installieren/aktualisieren**.

   Hinweis:
   Standardmäßig wird die Anwendung der neuesten Version installiert. Wenn Sie die Anwendung einer anderen Version installieren möchten, wählen Sie die erforderliche Version aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Anwendung.

5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**, um Demodaten für alle im Popup-Fenster „Installation“ angezeigten Anwendungen zu laden.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.
   - Wenn Fehler oder Konflikte auftreten, werden die Details im Popup-Fenster „Installation“ angezeigt. Um mit der Installation fortzufahren, müssen Sie die Fehler beheben und die Konflikte lösen.
   - Wenn keine Fehler oder Konflikte vorliegen, werden die Anwendungen installiert oder aktualisiert, und es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.
7. **Wahlweise:** Während die Installation ausgeführt wird, können Sie die Anwendung im Hintergrund installieren, indem Sie **auf Im Hintergrund fortfahren**klicken.
   Nach dem Aktualisieren der Seite wird diese Meldung angezeigt: Produktinstallation wird ausgeführt, klicken Sie hier, um Details anzuzeigen. Klicken Sie auf den Link, um den Installationsfortschritt anzuzeigen.

Ergebnisse
Wenn alle Anwendungen installiert sind, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt. Andernfalls wird die Anzahl der erfolgreichen und nicht erfolgreichen Installationen angezeigt.

Installieren Sie mehrere Anwendungen in einem Batch

Mit der Funktion „Batch-Installation“ können Sie mehrere Anwendungen, Plugins oder Anwendungsanpassungen gleichzeitig installieren, anstatt sie einzeln nacheinander installieren zu müssen. Sie können auf diese Funktion entweder über die Kontinuierliche Integration und kontinuierliche Bereitstellung (CI/CD) APIs über drei neue Endpunkte oder über die CI/CD-Spoke auf IntegrationHub mit Workflow-Studio -Subflows und -Aktionen zugreifen.

Übersicht

Bei der Verwaltung vieler Arten von Anwendungen kann es eine Herausforderung sein, für jede Anwendung separate Pipelines zu verwenden und zu warten, bis sie seriell in derselben Umgebung bereitgestellt werden. Mit der Funktion „Batch-Installation“ können Sie mehrere Anwendungen zusammen installieren, indem Sie sie in einer einzigen Manifestdatei JSON bündeln. Zu diesen Anwendungen gehören bereichsbezogene oder globale Anwendungen, Plugins und Anwendungsanpassungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Batch kann eine beliebige Kombination der folgenden Typen enthalten:

- Ein ServiceNow -Plugin
- Anwendung: Bereichsbezogene Anwendungen in ServiceNow Store, die Ihr Unternehmen nicht besitzt, bereichsbezogene oder globale Anwendungen im App-Repository, das Ihrem Unternehmen gehört, und Ihre Anwendungsanpassungen für Store-Anwendungen, die im App-Repository gespeichert sind.

Batch-Installationsmethoden

Weitere Informationen zur Installation von Anwendungen in einem Batch über die REST API finden Sie unter Kontinuierliche Integration/kontinuierliche Bereitstellung (CI/CD) API .

Weitere Informationen zur Batch-Installation von Anwendungen mit der Anwendung Flow Designer finden Sie unter Spoke für kontinuierliche Integration und kontinuierliche Bereitstellung (CICD) .

Installieren Sie eine ServiceNow Store -Anwendung

Installieren Sie eine Anwendung, die Sie bei ServiceNow Store erworben haben, um sie in Ihrer -Instanz verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

- Erwerben Sie eine Anwendung bei ServiceNow Store.
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin, sn_appclient.app_client_company_installer (kann nur Anwendungen installieren, die dem Instanzunternehmen entsprechen) oder sn_appclient.app_client_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

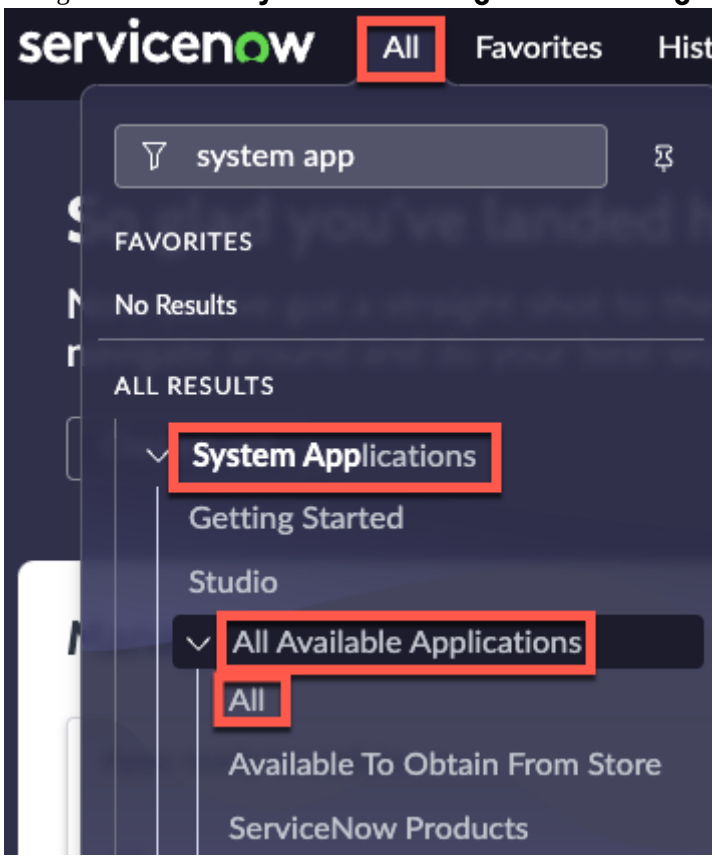
Anwendungen, die Sie über den ServiceNow Store erwerben, werden automatisch dem Applikations-Manager hinzugefügt. Sie müssen die Anwendung über den Anwendungsmanager installieren, um sie in einer Instanz zu aktivieren.

Um eine Anwendung zu installieren, die Sie im Anwendungs-Repository ServiceNow veröffentlicht haben, führen Sie stattdessen die Schritte in Install an application from the application repository aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

> **Wichtig:**
> Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.
7. **Wahlweise:** Klicken Sie **auf Zu Abonnement-Management wechseln,** um die installierte Anwendung einem Abonnement zuzuordnen.

Zugehörige Informationen

Install customizations from an application repository

Vom System verwaltete Entwickler- und Bereitstellungsrollen

Installieren Sie ein Update für eine Anwendung ServiceNow Store .

Installieren Sie ein Update für eine Anwendung, die Sie bei ServiceNow Storeerworben haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung.
   Wenn sie verfügbar sind, können Sie anwenderdefinierte Versionen für die Installation auswählen.
3. Wählen Sie neben der Anwendungsliste die zu installierende Version aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn Kunden ein Upgrade auf diese neue Version Ihrer Anwendung durchführen, werden die Löschungen im Ordner „author_elective_update“ im Eintrag Upgrade-Verlauf für dieses Anwendungs-Upgrade als Übersprungen geschrieben. Ihre Benutzer können die Liste Überspringen durchsuchen und die Änderungen von Fall zu Fall anwenden. Ihre Kunden haben die Möglichkeit, „com.glide.apps.include_my_deletes“ auf „falsch“ zu setzen, wodurch auch das Schreiben von Datensätzen übersprungen wird.

Zugehörige Informationen

Entwickler- und Bereitstellungsberechtigungen

Vom System verwaltete Entwickler- und Bereitstellungsrollen

Anwendungen aus der Anwendungsauswahl auswählen

Verwenden Sie die Anwendungsauswahl, um den Anwendungsbereich auszuwählen, für den alle neuen Datensätze und Aktualisierungen gelten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: delegated_developer oder admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

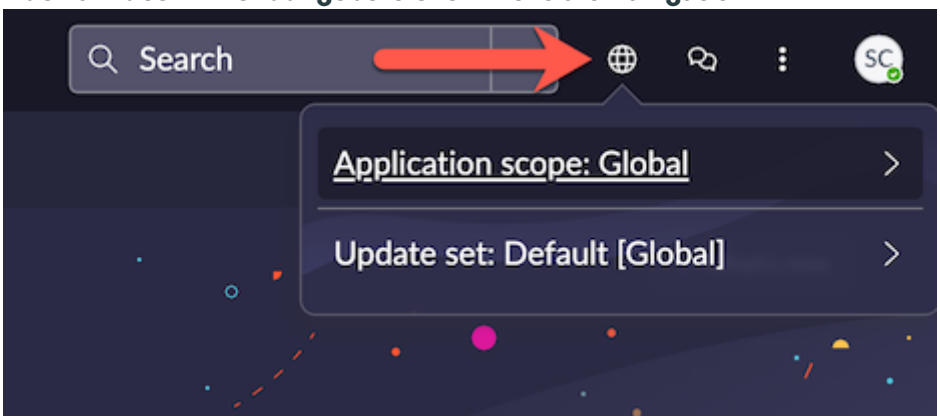
Anwendungsentwickler müssen eine Anwendung als ihren aktuellen Bereichskontext auswählen. Alle neuen Datensätze werden Teil dieser Anwendung. Now Platform verwendet auch den aktuellen Anwendungsbereich, um zu bestimmen, ob der Entwickler Datensätze in anderen Bereichskontexten anzeigen oder Änderungen daran vornehmen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie im Menü Zentrale Navigation das Auswahlsymbol ( ).
   Wenn Ihr Anwendungsbereich auf einen nicht globalen Bereich festgelegt ist, wird das Auswahlsymbol mit einem roten Ring angezeigt ( ).
2. Wählen Sie **Anwendungsbereich,** um eine Liste der für Sie verfügbaren Bereiche zu öffnen.

Auswahl des Anwendungsbereichs in Zentrale Navigation



3. **Wahlweise:** Wenn Administratoren den Anwendungsbereich ändern, legt das System das aktuelle Update Set automatisch als Standard-Update Set der Anwendung fest.
   Administratoren können dies ändern, indem sie **Update Set** auswählen und ein anderes aus der Liste auswählen.

Nächste Maßnahme

Die Anwendungsauswahl ist Teil der Next Experience -Auswahl. Weitere Informationen finden Sie unter Exploring Next Experience pickers .

Weitere Informationen zur Umfangsdefinition von Anwendungen finden Sie unter Application scope .

Weitere Informationen zur Auswahl von Update-Sätzen finden Sie unter Select the current update set in Unified Navigation .

Reparieren Sie eine Anwendung ServiceNow .

Reparieren Sie eine Anwendung ServiceNow, indem Sie sie neu installieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Wählen Sie die Option **Installiert** aus.
   Alle installierten Apps werden angezeigt.
3. Wählen Sie eine Anwendungskachel aus, um zur Detailseite der Anwendung zu navigieren.
4. Wählen Sie in der Liste **Schnellaktionendie Option Reparieren**aus.

Ergebnisse

Die Anwendung und ihre Abhängigkeiten werden neu installiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Beim Reparieren einer Anwendung mit einer Anpassung wird die Anpassung ebenfalls repariert, es sei denn, sie ist mit einem Quellcodeverwaltungs-Repository verknüpft.
- Es wird davon ausgegangen, dass der vollständige Satz von Anpassungen für eine Anwendung innerhalb der Anwendungsanpassung enthalten ist. Beim Reparieren, Installieren oder Aktualisieren der zugrunde liegenden Anwendung oder des Plugins, der bzw. dem eine App-Anpassung zugeordnet ist, werden außerhalb dieser Anwendungsanpassung vorgenommene Änderungen überschrieben.

  Bei einer Reparatur werden alle Dateien mit sys_update_xml-Datensätzen dem Remote-Update Set hinzugefügt. Das Remote-Update Set wird im folgenden Format benannt: „App reparieren/aktualisieren“.<app scope name> um<timestamp> ".

Deaktivieren Sie die ServiceNow Store -Produkte

Deaktivieren Sie das erforderliche unter ServiceNow Store verfügbare Produkt, indem Sie zum Modul ServiceNow-Produkte navigieren.

Vorbereitungen

- Aktiviertes Produkt
- Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **ServiceNow-Produkte**.
   Es werdenServiceNow Produkte angezeigt, die unter ServiceNow Store verfügbar sind. Die Produkte werden nach der Produktfamilie organisiert, der sie angehören.
2. So deaktivieren Sie die ServiceNow -Produkte:
   a. Klicken Sie auf die erforderliche Produktkachel.
   b. Klicken Sie auf **Deaktivieren**.
   c. Geben Sie Ihre Now Support -Anmeldeinformationen ein.
   d. Klicken Sie auf **Deaktivieren**.

Überlegungen zur Installation

Berücksichtigen Sie bei der Installation von Apps die hier aufgeführten Optionen.

Übersprungene Datensätze, die während der Anwendungsinstallation aufgetreten sind

Einige Datensätze werden möglicherweise übersprungen, wenn Sie lokale Aktualisierungen an globalen oder bereichsbezogenen Anwendungen vornehmen. Übersprungene Datensätze können auftreten, wenn Sie die Metadatensätze in der Instanz ändern, in der die Bereitstellung erfolgt, oder wenn Sie ein Update Set anwenden. Abhängig vom von Ihnen verwendeten Bereitstellungsmodell und dem Status der entsprechenden Eigenschaften riskieren Sie möglicherweise „übersprungene Datensätze“, die im sys_upgrade_history_log generiert werden. Erfahren Sie, was Sie in Ihrer Instanz erwartet, wenn Sie eine Anwendung mit verschiedenen Methoden aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemeine Anwendungsfälle

In den meisten Fällen treten während der Anwendungsinstallation die folgenden allgemeinen Anwendungsfälle auf:

Bereitstellungstyp	Anwendungstyp	Erwartetes Ergebnis
Quellcodeverwaltung	Mit Umfang	Keine Überspringungen, die Anwendung wird aus der Quellcodeverwaltung geladen. Wenn eine lokale Update-XML vorhanden ist, werden Sie aufgefordert, diese Änderungen zu speichern.
Quellcodeverwaltung	Global	Keine Überspringungen, die Anwendung wird aus der Quellcodeverwaltung geladen. Wenn eine lokale Update-XML vorhanden ist, werden Sie aufgefordert, diese Änderungen zu speichern.
App-Repository	Mit Umfang	Übersprungene Datensätze werden generiert und Anpassungen beibehalten.
App-Repository	Global	Angewendete Anwendungsänderungen und übersprungene Datensätze werden nur generiert, wenn ein übergeordneter Anspruch gefunden wird. Weitere Informationen finden Sie in der zugehörigen Liste „Ergebnisse des Anspruchs auf Überprüfung“.
ServiceNow	Mit Umfang	Übersprungene Datensätze werden generiert, Anpassungsänderungen angewendet.
Quellcodeverwaltung	Anpassung	Keine Überspringungen, Anpassung wird über die Quellcodeverwaltung geladen. Wenn eine lokale Update-XML vorhanden ist, werden Sie aufgefordert, diese Änderungen zu speichern.
App-Repository	Anpassung	Keine übersprungenen Datensätze generiert, Anpassungsänderungen angewendet.
Store-/App-Repository	Bereichsbezogen und Anpassung	Es werden keine übersprungenen Datensätze generiert, es sei denn, die Anpassung aktualisiert den Basisanwendungsdatensatz. In diesem Fall wird ein Protokolleintrag einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitstellungstyp	Anwendungstyp	Erwartetes Ergebnis
		übersprungenen Aktualisierung für die Basisanwendung erstellt.

Wahlaktualisierungen durch Autor

Es ist wichtig, den Zweck des Ordners **„author_selective_update“** zu verstehen.

Wenn ServiceNow Ihre Anwendung für das Repository oder für die Übermittlung an die Quellcodeverwaltung komprimiert, werden zusätzliche Elemente (die zuvor möglicherweise ignoriert wurden) in den Ordner **„author_elective_update“** entladen. (Diese gelöschten Elemente werden häufig einfach als „löscht“ bezeichnet.) Bei der Installation der Anwendung in Ihrer eigenen Instanz werden die gelöschten Dateien automatisch aus dem Ordner **„author_selective_update“** geladen.

Wenn Sie beispielsweise das Schema Ihrer Anwendung durch Löschen einer Tabelle oder Spalte geändert haben, werden diese Dateien im Ordner nachverfolgt, aber nicht standardmäßig angewendet. Es gibt bestimmte Regeln, die für ausgewählte Aktualisierungen des Autors gelten und die Sie basierend auf den von Ihnen festgelegten Eigenschaften ändern können. Dieser Ordner enthält gelöschte Metadatendateien, einschließlich Schemaänderungen und Auswahlsatzentladungen, die Sie anwenden oder ignorieren können. Ob Sie sie anwenden oder ignorieren und ob entsprechende übersprungene Datensätze generiert werden, hängt vom Status der folgenden Eigenschaften und vom Verarbeitungs-Flow ab:

Eigenschaftsname	Verhalten	Standard	Wird in der Quellcodeverwaltung verwendet
com.glide.apps.include_only_sys_choice	Lädt nur gelöschte Elemente und aktualisiert die sys_choice-Felder aus „author_selective_update“.	falsch	Nein
com.glide.apps.include_my_schema	Lädt nur gelöschte Elemente in Schemadateien aus „author_selective_update“. Gilt für Kundenanwendungsinstallationen und nicht für Apps von Drittanbietern.	falsch	Nein
com.glide.apps.force_skips	Erstellt übersprungene Datensätze für alle von „author_elective_update“.	falsch	Nein
com.glide.apps.include_my_deletes	Löscht gelöschtes „author_selective_update“	falsch	Ja
com.glide.apps.include_global_deletes	Löscht gelöschtes „author_selective_update“ für globale Anwendungen	falsch	Ja

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Wenn für „com.glide.apps.include_my_schema“ keine Eigenschaft vorhanden ist, wird der Standardwert auf „falsch“ festgelegt. Seit dem Orlando-Release gibt es jedoch bei neuen Instanzen einen Standardeintrag in der Tabelle, um die Option auf true festzulegen.

Ansprüche

Ansprüche gelten für globale Anwendungen und Anwendungsanpassungen. In globalen Anwendungen ermöglichen Ansprüche dem System die deterministische Auswahl eines Datensatzes, wenn dieselbe Datei in mehreren Anwendungen enthalten ist. Wenn Sie einen übergeordneten Anspruch sehen, wird ein Upgrade-Verlaufsprotokoll für den übersprungenen Datensatz erstellt, um einen in Konflikt stehenden Anspruchsstatus zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie in der zugehörigen Liste „Zu überprüfende Ergebnisse beanspruchen“.

Anwendungen zurücksetzen und entfernen

Als Administrator können Sie unerwünschte Anwendungen zurücksetzen und entfernen.

Anwendungen zurücksetzen

Als Administrator können Sie die letzte Installation einer ausgewählten Anwendung zurücksetzen. Wenn Sie eine Anwendung zurücksetzen, entfernen Sie alle Code-, Tabellen- und Dateiaktualisierungen, die bei der Erstinstallation installiert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Veröffentlichen Sie eine oder mehrere Anwendungen im Anwendungs-Repository.
- Die ausgewählte Anwendung muss im Anwendungs-Repository oder im Anwendungsspeicher installiert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie eine ServiceNow Store -Anwendung.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die letzte Installation bzw. Aktualisierung aller aus dem Anwendungsspeicher oder -Repository installierten Anwendungen zurücksetzen. Durch das Zurücksetzen einer Installation können Sie erforderliche Änderungen an den mit einer Anwendung verknüpften Artefakten vornehmen, bevor Sie sie veröffentlichen und erneut installieren.

Hinweis:
Dieses Rollback wirkt sich nicht auf den globalen Anwendungsdatensatz aus. Um den globalen Anwendungsdatensatz zu entfernen, müssen Sie die Anwendung stattdessen deinstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungen deinstallieren.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, für die Sie die installierte Anwendung zurücksetzen möchten.
2. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Meine Unternehmensanwendungen**.
3. Klicken Sie auf den Namen oder das Symbol der Anwendung, die Sie zurücksetzen möchten.
4. Klicken Sie im Datensatz der benutzerdefinierten Anwendung auf den zugehörigen Link **Rollback**.

Zugehörige Informationen

Anwendungen deinstallieren

Anwendungen löschen

Als Administrator können Sie nicht mehr benötigte benutzerdefinierte Anwendungen löschen. Im Allgemeinen löschen Sie nur Anwendungen, die noch nie für andere Instanzen freigegeben wurden.

Vorbereitungen

- Um sicherzustellen, dass Sie die Anwendung später erneut installieren können, veröffentlichen Sie zuerst eine Sicherung Ihrer Anwendung im Anwendungs-Repository ServiceNow, ServiceNow Storeoder in einem Update Set. Weitere Informationen finden Sie unter Application sharing .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dadurch wird sichergestellt, dass das System alle veröffentlichten Anwendungen unterstützen kann. Wenn Sie eine Anwendung löschen, werden alle Datensätze, die der Anwendung zugeordnet sind, z. B. Tabellen, Geschäftsregeln und Menüs, ebenfalls gelöscht.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, aus der Sie die installierte Anwendung löschen möchten.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Meine Unternehmensanwendungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die Anwendung aus, die Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie im Anwendungsdatensatz **Löschen**aus.
   Eine Bestätigungsmeldung zeigt an, ob der Anwendung, die Sie löschen, Anwendungsdateien zugeordnet sind.
5. Wählen Sie die entsprechende Option aus.
6. Geben Sie im Bestätigungsfeld löschen ein, und wählen Sie **OK**.
   Wenn verbleibende Metadatendateien mit dem Anwendungsdatensatz verknüpft sind, verhindert das System das Löschen, bis alle zugehörigen Dateien entfernt wurden.

Ergebnisse

Sofern die Anwendung keine anderen Anwendungen erweitert oder Dateien noch mit der Anwendung verknüpft sind, löscht das System die Anwendung.

Hinweis:
Wenn eine Anwendung mit der Quellcodeverwaltung (d. h. dem Git-Repository) verknüpft ist, müssen Sie auch den Git-Konfigurationsdatensatz für eine Anwendung in der Tabelle „Repository-Konfigurationen“ (sys_repo_config) löschen. Ohne das Löschen dieses Datensatzes kann die Anwendung in dieser Instanz nicht erneut aus der Quellcodeverwaltung importiert werden.

Anwendungen deinstallieren

Als Administrator können Sie Anwendungen deinstallieren, die nicht mehr benötigt werden. Normalerweise deinstallieren Sie Anwendungen, die für andere Instanzen freigegeben wurden, und Sie möchten sie entfernen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Bei globalen bereichsbezogenen Anwendungen müssen Sie zuerst die zugeordneten Dateien aus der Anwendung entfernen, bevor Sie den Anwendungsdatensatz löschen. Diese Aktionen schützen die Integrität der Instanz, indem sie das versehentliche Löschen von Dateien im globalen Bereich verhindern. Siehe Legacy - Remove a file from a global application und Legacy - Move an application file between global applications .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Anwendung deinstallieren, werden alle mit der Anwendung verknüpften Anwendungsdateien ebenfalls entfernt.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, auf der Sie eine Anwendung deinstallieren möchten.
2. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
3. Klicken Sie auf den Namen oder das Symbol der Anwendung, die Sie deinstallieren möchten.

   Hinweis:
   Sie können keine Anwendungen auf der Registerkarte **In Entwicklung** deinstallieren, Sie können sie jedoch löschen. Weitere Informationen darüber, was geschieht, wenn Sie eine Anwendung löschen, finden Sie unter Anwendungen löschen. Sie können Basissystemanwendungen auch nicht deinstallieren.

4. Klicken Sie im Datensatz der benutzerdefinierten Anwendung auf den zugehörigen Link **Deinstallieren**.
   Die folgenden Informationen werden im Popup-Fenster angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Liste der abhängigen Anwendungen.
- Liste der in Entwicklung befindlichen Anwendungen.
- Tabellen und Datensätze in der erforderlichen Anwendung.
- Option zum Beibehalten der Anwendungstabellen und -daten.

Hinweis:
Wenn eine der abhängigen Anwendungen nach Beibehaltung der Tabellen und Daten deinstalliert wird, wird auch die Liste **Deinstallierte Anwendungen mit beibehaltenen Tabellen** angezeigt. In diesem Fall ist das Kontrollkästchen **Tabellen und Daten beibehalten** standardmäßig aktiviert und kann nicht deaktiviert werden.

Wenn Kunden ein Upgrade auf diese neue Version Ihrer Anwendung durchführen, werden die Löschungen im Ordner „author_elective_update“ im Eintrag Upgrade-Verlauf für dieses Anwendungs-Upgrade als Übersprungen geschrieben. Ihre Benutzer können die Liste Überspringen durchsuchen und die Änderungen von Fall zu Fall anwenden. Ihre Kunden haben die Möglichkeit, „com.glide.apps.include_my_deletes“ auf „falsch“ zu setzen, wodurch auch das Schreiben von Datensätzen übersprungen wird.

5. Überprüfen Sie im Bestätigungsdialogfeld „Deinstallieren“ die Tabellen und Datensätze, die mit der Anwendung verknüpft sind, bevor Sie die Anwendung deinstallieren.
6. Um alle Daten, die mit dieser Anwendung verknüpft sind, zu löschen, deaktivieren Sie die Checkbox **Tabellen und Daten beibehalten**.
   Lassen Sie diese Checkbox aktiviert, um nur Anwendungsdateien zu entfernen.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Geben Sie im Bestätigungsdialogfeld deinstallieren ein, und klicken Sie auf **OK**.
9. Klicken Sie auf **Fertig**.

Zeigen Sie den Upgrade-Verlauf einer Anwendung vom ServiceNow Store Typ an

Zeigen Sie den Upgrade-Verlauf einer Anwendung an, die Sie bei ServiceNow Storeerworben und installiert haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_appclient.app_client_company_installer (kann nur Anwendungen installieren, die der Instanz des Unternehmens entsprechen), sn_appclient.app_client_user, unified_plugin_read_only

Prozedur
1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
3. Klicken Sie auf das Menüsymbol (⋮) auf der Anwendungskachel, und klicken Sie dann auf **Upgrade-Verlauf anzeigen**.

Hinweis:
Wenn Kunden ein Upgrade auf diese neue Version Ihrer Anwendung durchführen, werden die Löschungen im Ordner „author_elective_update“ im Eintrag Upgrade-Verlauf für dieses Anwendungs-Upgrade als Übersprungen geschrieben. Ihre Benutzer können die Liste Überspringen durchsuchen und die Änderungen von Fall zu Fall anwenden. Ihre Kunden haben die Möglichkeit, „com.glide.apps.include_my_deletes“ auf „falsch“ zu setzen, wodurch auch das Schreiben von Datensätzen übersprungen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrinstanzverwaltung

Die Mehrinstanzverwaltung bietet Tools und Transparenz, um zu steuern, wie Instanzen Informationen für aktivierte Anwendungen freigeben. Diese Funktion kann für ServiceNow-Anwendungen verwendet werden, wenn Daten über mehrere Instanzen innerhalb des Accounts eines Kunden hinweg übermittelt werden müssen.

- Grundlegende Vertrauensstellungskonfiguration für Datensynchronisierungsanwendungen: Bestimmte ServiceNow-Anwendungen können Datentransparenz über Instanzen innerhalb eines Kundenkontos hinweg bereitstellen.

  Hinweis:
  Diese Funktion kann nur genutzt werden, wenn in Ihrer Instanz Security Center und Subscription Management installiert sind. Siehe Security Center und Abonnement-Management, um weitere Informationen zu erhalten.

- Konfiguration des instanzübergreifenden Anwendungsvertrauens: Die Mehrinstanzverwaltung bietet einen Mechanismus zur Optimierung der Verwaltung von Trust-Konfigurationen in Ihrer gesamten Mehrinstanzumgebung.

  Hinweis:
  Die Mehrinstanzverwaltung verfügt über neue Funktionen der Yokohama-Plattform, die ServiceNow-Anwendungen für den Informationsaustausch zwischen Instanzen nutzen können. Eine entsprechende Experience und weitere Informationen finden Sie unter der Anwendung Impact Platform Health (Impakt Plattformintegrität) .

Grundlegende Vertrauensstellungskonfiguration für Datensynchronisierungsanwendungen

Bestimmte ServiceNow-Anwendungen bieten instanzübergreifenden Datentransparenz innerhalb eines Kundenkontos.

Die Datentransparenz wird durch eine Trust-Konfiguration pro Instanz und pro Anwendung geschützt. Sie können die Datenfreigabe für Produktionsinstanzen und Instanzen außerhalb der Produktion für die entsprechenden Anwendungen konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Trust-Konfiguration**.

Hinweis:

Standardmäßig erlauben Instanzen außerhalb der Produktion nur die Freigabe von Anwendungsdaten für die Produktion. Produktionsinstanzen erlauben keine gemeinsame Nutzung von Anwendungsdaten mit anderen Instanzen. Diese können jedoch vom Administrator für jede Instanz basierend auf den Geschäftsanforderungen aktualisiert werden.

Wenn Sie eine Produktionsinstanz zu einer Instanz außerhalb der Produktion herabstufen oder eine Instanz außerhalb der Produktion in die Produktion hochstufen, werden alle vorherigen Anpassungen der Einstellungen für die Datenfreigabe auf die Standardkonfiguration zurückgesetzt.

Die Spalte **Gewähren Zugriff** gibt die Berechtigung an, die von der Instanz gewährt wurde, bei der Sie sich derzeit für die Instanz angemeldet haben, die in der Instanzspalte derselben Zeile angegeben ist. In der Spalte **Gewährt Zugriff** wird angezeigt, ob die in der Spalte Instanz genannte Instanz der Instanz, bei der Sie sich gerade angemeldet haben, Zugriff gewährt hat. kann nicht bearbeitet werden.

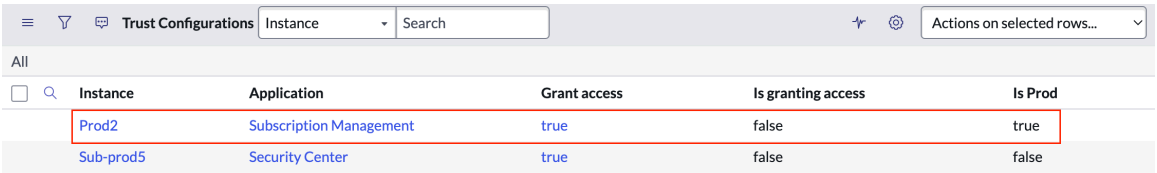
Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für Einschränkungen bei der Datenfreigabe zwischen Instanzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Bei Prod1 angemeldet

Im folgenden Beispiel sind Sie bei Prod1 angemeldet. Prod1 hat Zugriff auf die Instanz Prod2 für die Anwendung Subscription Management gewährt, wie durch den Wert Wahr in der Spalte **Gewährter Zugriff** angezeigt.

Prod2 hat keinen Zugriff auf Prod1 gewährt, wie durch den Wert False in der Spalte **Gewährt Zugriff** angezeigt.



Um den Zugriff auf die App „Subscription Management“ von Prod1 auf Prod2 zu widerrufen, aktualisieren Sie den Wert in der Spalte **Zugriff gewähren** auf False, während Sie bei Prod1 angemeldet sind.

Example: Bei Prod2 angemeldet

Im folgenden Beispiel sind Sie bei Prod2 angemeldet. Prod1 hat Zugriff auf die Instanz Prod2 für die Anwendung Subscription Management gewährt, wie durch den Wert Wahr in der Spalte **Gewährt Zugriff** angezeigt.

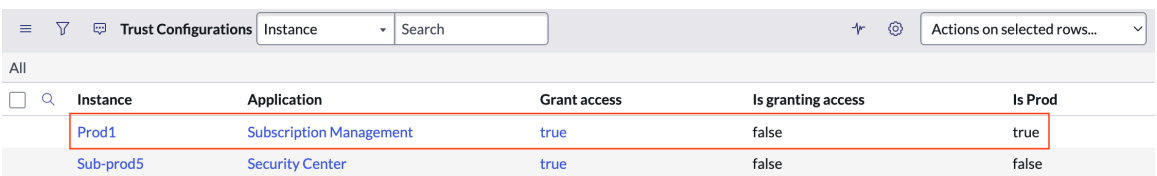
Prod2 hat Prod1 keinen Zugriff gewährt, wie durch den Wert „Falsch“ in der Spalte **„Zugriff gewähren“** angezeigt.

Um für die Anwendung Subscription Management Zugriff von Prod2 auf Prod1 zu gewähren, aktualisieren Sie den Wert in der Spalte **Zugriff gewähren** auf Wahr, während Sie bei Prod2 angemeldet sind.

Example: Bei Sub-prod2 angemeldet

Im folgenden Beispiel sind Sie bei Sub-prod2 angemeldet. Prod1 hat keinen Zugriff auf die Instanz „Sub-prod2“ für die Anwendung „Abonnement-Management“ gewährt, wie durch den Wert False in der Spalte **Gewährt Zugriff** angezeigt.

Sub-prod2 hat Zugriff auf Prod1 gewährt, wie durch den Wert „Wahr“ in der Spalte **„Erteilungszugriff“** angezeigt.

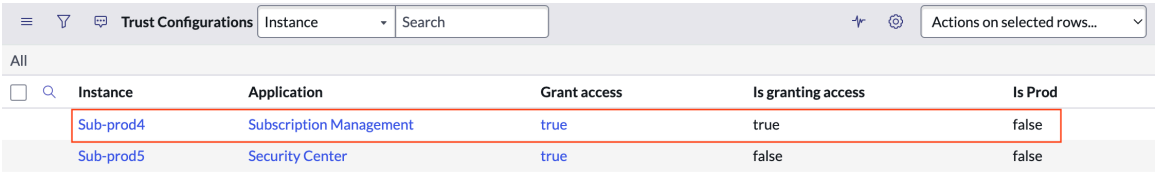


Um den Zugriff von Sub-prod2 auf Prod1 für die Anwendung Subscription Management zu widerrufen, aktualisieren Sie den Wert in der Spalte **Zugriff gewähren** auf Wahr, während Sie bei Sub-prod2 angemeldet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Bei Sub-prod3 angemeldet

Im folgenden Beispiel sind Sie bei Sub-prod3 angemeldet. Sub-prod4 hat Zugriff auf die Instanz Sub-prod3 für die Anwendung Abonnement-Management gewährt, wie durch den Wert Wahr in der Spalte **Gewährt Zugriff** angezeigt. Sub-prod3 hat auch Sub-prod4 Zugriff gewährt, wie durch den Wert Wahr in der Spalte **Gewährter Zugriff** angegeben.



Instance	Application	Grant access	Is granting access	Is Prod
Sub-prod4	Subscription Management	true	true	false
Sub-prod5	Security Center	true	false	false

Konfiguration des instanzübergreifenden Anwendungsvertrauens

Die Mehrinstanzverwaltung bietet einen Mechanismus zur Optimierung der Verwaltung von Trust-Konfigurationen in Ihrer gesamten Mehrinstanzumgebung.

Die Mehrinstanzfähigkeit von stellt neue Konzepte vor und beschreibt, wie die instanzübergreifende Kommunikation für aktivierte Anwendungen und ihre Fähigkeiten unterstützt wird. Um dies auf sichere Weise zu erreichen, müssen Sie definieren, wie diese Instanzen einander vertrauen. Dies kann als Vertrauensprofil definiert werden. Das Vertrauensprofil definiert, wie eine Reihe von Instanzen für eine bestimmte Anwendung kommunizieren. Damit dieses Profil auf jede Instanz angewendet werden kann, muss es an die Instanzen weitergegeben werden, die an einer bestimmten Anwendung beteiligt sind.

Die Mehrinstanzverwaltung bietet einen zentralisierten Mechanismus zum Konfigurieren und Verwalten von Vertrauenseinstellungen in Ihrer Mehrinstanzbereitstellung. Dies vereinfacht die Weitergabe von Vertrauenseinstellungen an alle Instanzen unter Ihrer Kontrolle, indem Sie eine Produktionsinstanz festlegen, um die Vertrauenskonfigurationen auf allen Instanzen zu verwalten, die remote verwaltet werden sollen.

Trust-Konzepte

Vertrauensprofil

Das Trust-Profil definiert die ideale Trust-Konfiguration aller Instanzen, die an einer bestimmten Anwendung beteiligt sind. Das Vertrauensprofil ist spezifisch für eine aktivierte Anwendung. Sie definiert, wie die Instanzen die Anwendungsfähigkeiten für die Kommunikation untereinander nutzen. Nachdem das Vertrauensprofil der Anwendung mit der Vertrauenskonfiguration für jede Instanz definiert wurde, kann es für die verwalteten Instanzen freigegeben werden. Dies löst das automatische Füllen der Trust-Tabellen in diesen Instanzen aus. Diese Automatisierung hängt davon ab, ob ein Trust-Profilmanager definiert ist. Andernfalls muss die Trust-Konfiguration für jede Instanz manuell erstellt werden.

Wenn Sie beispielsweise derzeit bei Sub-Prod 2 angemeldet sind und Prod 1 über Verwaltungsberechtigungen für Sub-Prod 2 verfügt, können Sie die Schaltfläche **Vertrauensprofil synchronisieren** auf Prod 1 verwenden, um Vertrauensprofile an alle Instanzen unter der Verwaltung von Prod 1 zu verteilen. Das aktualisierte Vertrauensprofil wird dann in Prod 2 berücksichtigt.

Fähigkeiten und Vorgänge

Fähigkeiten sind Anwendungsfunktionen, die für die instanzübergreifende Kommunikation genutzt werden. Es handelt sich um eine Gruppe von granularen Vorgängen, die als Teil der Anwendung verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierte Anwendungen innerhalb einer Instanz verfügen über ein Vertrauensprofil, das für jede von ihr verfügbar gemachte Fähigkeit eingerichtet wird. Um eine nahtlose Kommunikation zwischen Instanzen für diese Fähigkeiten sicherzustellen, muss eine Trust-Konfiguration definiert werden. Dieses Vertrauensprofil umfasst alle erforderlichen Vertrauenskonfigurationen zwischen Instanzen für eine bestimmte Anwendung und ihre Fähigkeiten.

Treuhänder und Treuhänder

Trustor kann als die Instanz definiert werden, die den anderen Instanzen beim Anzeigen ihrer Daten und/oder dem Empfangen von Nachrichten von der vertrauenswürdigen Instanz vertraut.

Angenommen, Sie sind bei Prod 1 angemeldet. Es gibt 2 weitere Sub-Prods: Sub-Prod 1 und Sub-Prod 2. Wenn Prod. 1 Sub-Prod 1 und Sub-Prod 2 vertraut, dann ist Prod. 1 der Trustor und Sub -Prod 1 und Sub-Prod 2 sind Treuhänder.

Hinweis:
Das Trust-Konzept funktioniert für die Instanz für eine bestimmte Anwendung auf der Fähigkeitsebene. Die Tabelle, in der die von Ihrer Instanz als vertrauenswürdig erachteten Instanzen aufgelistet sind, hat 3 Spalten: Anwendung, Fähigkeit und Treuhänderinstanz.

Wenn Instanzen miteinander kommunizieren müssen, berücksichtigen sie die Konfiguration des Anwendungsvertrauens, bevor sie miteinander kommunizieren.

Wenn beispielsweise eine aktivierte Anwendung auf Prod 1 eine Nachricht an Sub-Prod 1 und Sub-Prod 2 senden muss, müssen diese Sub-Prods Prod 1 vertrauen, um die Nachricht zu empfangen und entsprechend zu handeln. In diesem Szenario sind die Sub-Prods die Treuhänder, und Prod 1 ist der Treuhänder.

Wenn Prod 1 den Sub-Prods 1 und Sub-Prod 2 nicht vertraut, werden Nachrichten von den Sub-Prods an Prod 1 nicht verarbeitet.

Sie können zur Trust-Tabelle wechseln und einen neuen Trust-Datensatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter .

Konfigurationsverwaltung für Trusts

Instanzen verwalten

Die Tabelle zeigt die Instanz, die als Manager-Instanz für die Instanz festgelegt ist, bei der Sie angemeldet sind. Wenn Sie bei der Verwaltungsinstanz angemeldet sind, ist die Tabelle leer.

Angenommen, Sie sind bei Prod 1 angemeldet. Die in der Tabelle der Instanzen angezeigten Instanzen sind die Instanzen, die von Prod 1 für bestimmte Anwendungen verwaltet werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Managerinstanzen.

Verwaltete Instanzen

Die Tabelle zeigt die Instanzen, die Sie verwalten.

Sie sind beispielsweise bei Prod 1 angemeldet. Die in der Tabelle „Verwaltete Instanzen“ angezeigten Instanzen sind die Instanzen, die Prod 1 für die angegebenen Anwendungen verwaltet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwaltete Instanzen müssen verwaltenden Instanzen Berechtigungen erteilen, um automatisch Vertrauensprofile zu verteilen.

Hinweis:
Eine Instanz kann nicht gleichzeitig eine verwaltende und eine verwaltete Instanz sein. Eine Instanz kann mehrere Instanzen gleichzeitig verwalten. Eine Anwendung innerhalb einer Instanz kann jeweils nur von einer Instanz verwaltet werden.

Konfigurieren Sie Managerinstanzen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Manager-Instanzen in der Mehrinstanzverwaltung zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, die verwaltet wird.
2. Gehe zu **Mehrinstanzverwaltung** > **Verwalter-Instanzen**.
   Die Liste der Manager-Instanzen wird angezeigt.

   Hinweis:
   „sn_mif_managed_by_instance“ ist die Tabelle zum Definieren der Managerinstanzen.

   Die Tabelle der Managerinstanzen enthält eine Liste von Mehrinstanzanwendungen und den Managerinstanzen, die den einzelnen Anwendungen für die Trust-Konfiguration zugeordnet sind (z. B. Impact Health).
3. Wählen Sie **Neu** aus, um einen Manager zu bestimmen.
   Das Formular „Manager-Instanzen“ wird angezeigt.
4. Füllen Sie im Formular „Manager-Instanzen“ die folgenden Felder aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Abonnement-Management

Mit Abonnement-Management können Sie Ihre Abonnements proaktiv verwalten und die Abonnementnutzung in Ihren Instanzen überwachen.

https://player.vimeo.com/video/1018055648?h=5c896ae137&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um eine Übersicht über Abonnement-Managementzu erhalten.

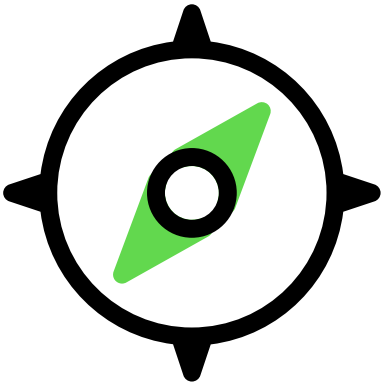
Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

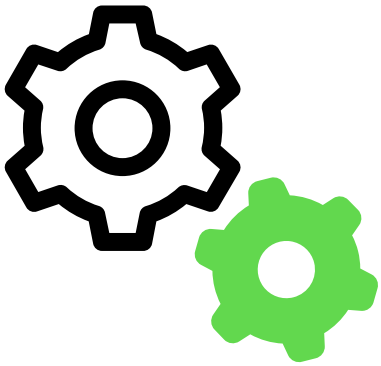
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Vorteile und Funktionen Abonnement-Management von .

Konfigurieren

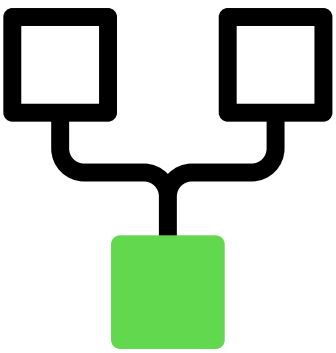


Konfigurieren Sie die Einstellungen für Abonnement-Management.

Verwalten Sie Abonnements pro Benutzer

Ordnen Sie Abonnements pro Anwender mithilfe empfohlener Gruppen zu.

Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen und Anwendungen zu

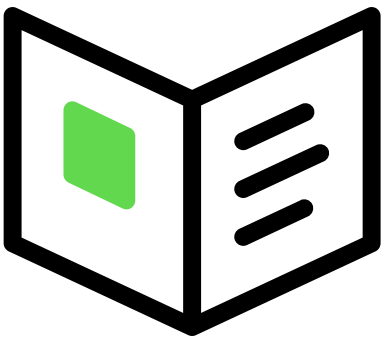


Bewahren Sie die Compliance, indem Sie anwenderdefinierte Tabellen und Anwendungen zu Abonnements zuordnen.

Überwachen Sie Kapazitätsabonnements

Erfahren Sie, wie Kapazitätsabonnements in Ihrer Instanz berechnet werden.

Referenz



Rufen Sie Details zu Abonnementtypen, Zählern und Domain Separation ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Abonnement-Management in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Abonnement-Management erkunden

Erfahren Sie, wie Abonnement-Management Ihnen hilft, Ihre Produktabonnements und deren Anwendungen nachzuverfolgen und zu verwalten.

Abonnement-Management Übersicht

Abonnement-Management bietet Ihnen eine genaue, konsolidierte Ansicht Ihrer Berechtigungen, in der Sie Ihre Abonnements proaktiv verwalten können.

- Verschaffen Sie sich Transparenz und Kontrolle über Ihre Produktabonnements und deren Anwendungen.
- Greifen Sie auf eine Echtzeitansicht Ihrer Berechtigungsdaten zu.
- Maximieren Sie die Abonnementnutzung, und treffen Sie fundierte Entscheidungen über Käufe, indem Sie Einblicke anzeigen.
- Bewahren Sie die Compliance, und vermeiden Sie unerwartete Kosten, indem Sie die Nutzung von Abonnements und Zuteilungen im Zeitverlauf nachverfolgen.

Abonnement-Management Anwender

Anwender

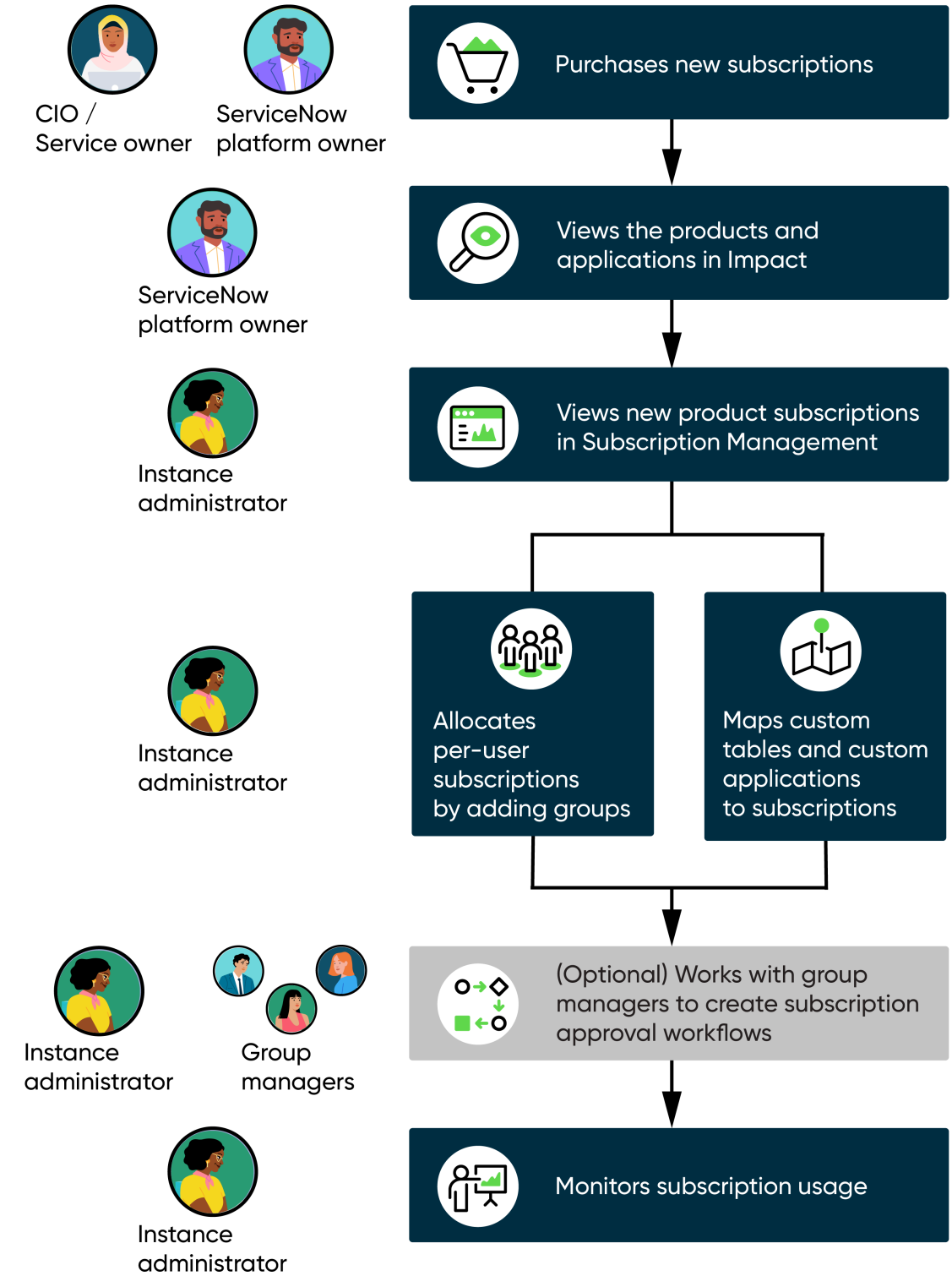
Anwender	Beschreibung
Instanzadministrator	Der Instanzadministrator teilt Abonnements pro Anwender zu, indem er einem Produktabonnement Gruppen hinzufügt. Der Instanzadministrator ordnet anwenderdefinierte Tabellen und anwenderdefinierte Anwendungen Abonnements mit verfügbaren Berechtigungen zu, um die Nutzung von Abonnements zu maximieren und die Compliance zu gewährleisten.

Abonnement-Management – Workflow

Diese Infografik zeigt einen End-to-End-Workflow, der zeigt, wie verschiedene Benutzer in einer Organisation zusammenarbeiten, um Abonnements zu kaufen, zuzuteilen und zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abonnements verwalten



Automatische Übersetzung

In diesem Workflow:

1. Der Chief Information Officer oder Serviceverantwortliche arbeitet mit dem Plattformbesitzer ServiceNow zusammen, um neue Abonnements zu erwerben.
2. Nach Abschluss des Kaufs zeigt der Plattformbesitzer die Produkte und Anwendungen in Impactan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Der Instanzadministrator zeigt die neuen Produktabonnements in Abonnement-Management in der Produktionsinstanz an. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über Produktabonnements.
4. Der Instanzadministrator führt in Abonnement-Managementdie folgenden Aufgaben aus:
   - Weist Abonnements pro Benutzer zu, indem einem Produktabonnement Gruppen hinzugefügt werden, die allen Gruppenmitgliedern Berechtigungen gewähren. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management.
   - Ordnet anwenderdefinierte Tabellen und anwenderdefinierte Anwendungen Abonnements mit verfügbaren Berechtigungen zu, um die Abonnementnutzung zu maximieren und die Compliance zu gewährleisten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von benutzerdefinierten Tabellen und Anwendungen in Abonnement-Management.
5. Wenn die Organisation Sicherheitsgenehmigungen vor dem Hinzufügen von Anwendern zu Gruppen oder finanzielle Genehmigungen benötigt, bevor Abonnements Anwendern zugewiesen werden, arbeitet der Instanzadministrator mit Gruppenmanagern zusammen, um Abonnementgenehmigungs-Workflows zu erstellen, die bestimmen, wer ein Abonnement erhält, wenn neue Anwender zu Gruppen hinzugefügt werden.
6. Der Instanzadministrator überwacht die Abonnementnutzung, um Compliance zu gewährleisten und fundierte Entscheidungen über zukünftige Käufe zu treffen. Dabei werden folgende Daten konsistent überwacht:
   - Zu viel zugeteilte Abonnements
   - Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen und Tabellen
   - Nutzungsmuster im Zeitverlauf
   - Popularität der Anwendung
   - Anwenderdefinierte Tabellennutzung

Abonnement-Management – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Korrigieren Sie zu viel zugeteilte Abonnements	Einblicke	Instanzadministrator
Zeigen Sie nicht zugeteilte Abonnements an	Einblicke	Instanzadministrator
Teilen Sie verfügbare Abonnements mithilfe empfohlener Gruppen zu	Abonnements zuteilen	Instanzadministrator
Ordnen Sie einem Produktabonnement globale anwenderdefinierte Tabellen zu	Probleme	Instanzadministrator
Ordnen Sie anwenderdefinierte Anwendungen einem Produktabonnement zu	Probleme	Instanzadministrator
Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Abonnementzuteilungen an	Abonnementdetails	Instanzadministrator
Zeigen Sie Details der Abonnementzuteilung im Zeitverlauf an	Abonnementdetails	Instanzadministrator
Zeigen Sie die Nutzung der anwenderdefinierten Tabelle im Laufe der Zeit an	Abonnementdetails	Instanzadministrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Abonnement-Management finden Sie unter:

- Abonnement-Management konfigurieren
- Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management
- Verwalten von benutzerdefinierten Tabellen und Anwendungen in Abonnement-Management
- Überwachungskapazitätsabonnements
- Abonnement-Management – Referenz

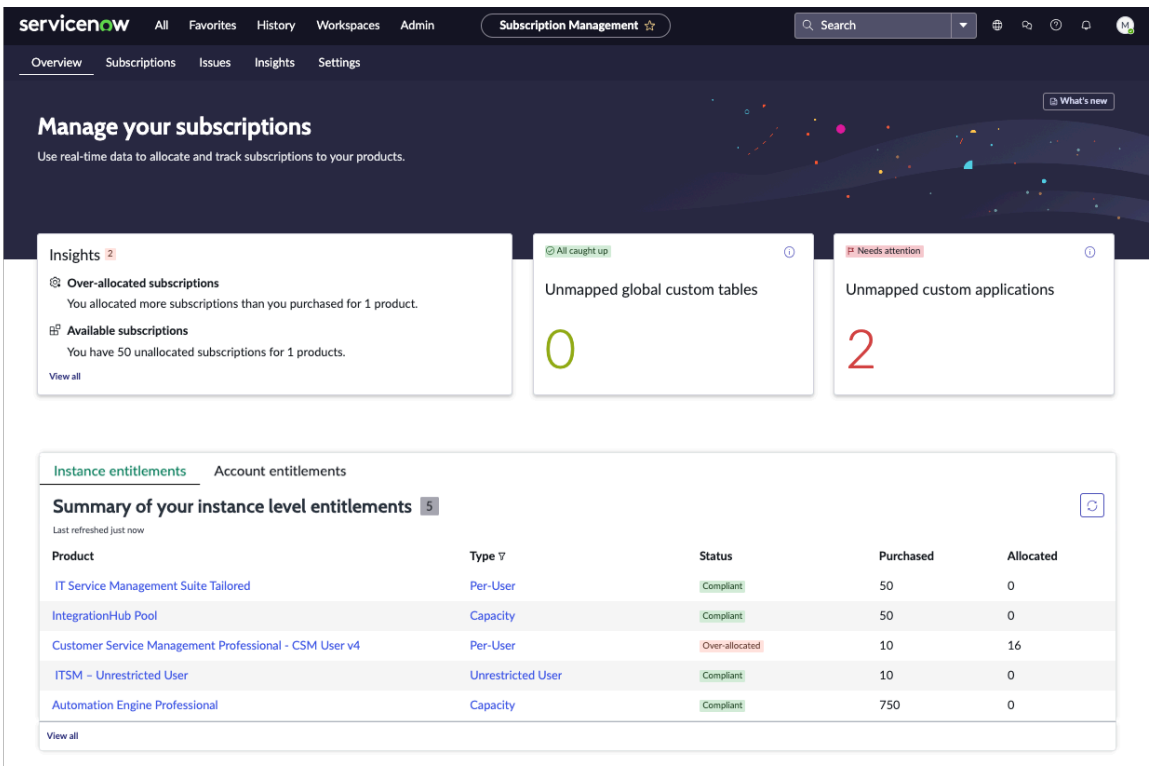
Übersicht über Produktabonnements

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer -Produktabonnements unter Abonnement-Managementan.

Hauptvorteile

- Stellen Sie fest, ob Sie überdimensionierte Abonnements haben.
- Suchen Sie nach nicht zugeteilten Abonnements, die Sie zuteilen können, um die Nutzung zu maximieren und Benutzern Berechtigungen für ServiceNow -Produkte zu erteilen.
- Stellen Sie fest, ob benutzerdefinierte Tabellen im globalen Bereich oder benutzerdefinierte Anwendungen keinen Abonnements zugeordnet sind.
- Um die Compliance zu gewährleisten, überwachen Sie die Spalte **„Status** “ in der Liste der Produktabonnements.

Übersicht über Abonnements



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Now Platform-Rollen

Zum Anzeigen und Bearbeiten von Abonnement-Managementsind die Rollen „usage_admin“ oder „admin“ erforderlich.

Zugriff auf Produktabonnement-Übersichtsinformationen

Zeigen Sie Informationen zur Abonnementübersicht auf der Registerkarte **Übersicht** in Abonnement-Management an, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Abonnement-Management**.

Anwendungsfälle

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Berechtigungen auf Instanzebene auf der Registerkarte **Instanzberechtigungen** an.

- Identifizieren Sie, wenn Abonnements zu viel zugeteilt sind, und erhalten Sie Einblicke in Aktionen, mit denen Sie die Abonnementnutzung maximieren können.
- Stellen Sie fest, ob benutzerdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen in Ihrer Instanz keinem gültigen Produktabonnement zugeordnet sind. Sie müssen anwenderdefinierte Tabellen und anwenderdefinierte Anwendungen, die Sie erstellen, einem Produktabonnement zuordnen.
- Zeigen Sie Details zum Produktabonnement an, indem Sie den Produktnamen auswählen.
- Identifizieren Sie anhand der Werte in der Spalte **Typ**, welche Art von Abonnements Sie haben. Der Abonnementtyp bestimmt die Eigenschaften und Attribute der Produktabonnements, die Ihr Unternehmen erhält, und ob Abonnements manuell zugeteilt werden sollen.
  - Produktabonnementtypen sind „Pro Anwender“, „Kapazität“, „Uneingeschränkter Anwender“, „Unbegrenzt“ und „Nur Anzeige“.
  - Abonnements pro Anwender erfordern eine manuelle Zuteilung durch einen Administrator. Kapazität, uneingeschränkte Benutzer und unbegrenzte Abonnements werden in Ihrer -Instanz automatisch zugewiesen. Schreibgeschützte Abonnements werden in Ihrer Instanz nicht gemessen.
  - Produktabonnements gewähren Berechtigungen für verschiedene Anwendungen und können verschiedene Add-Ons enthalten.

  Weitere Informationen finden Sie unter Arten von Abonnements in Abonnement-Management.
- Bestimmen Sie, ob Ihre Abonnementzuteilungen konform sind, indem Sie sich die Werte in der Spalte **Status** ansehen. Passen Sie Zuteilungen an, wenn Abonnements zu viel zugeteilt sind.

  Konform

  Die Anzahl der zugeteilten Abonnements liegt unter der Anzahl der gekauften Abonnements.

  Wenig Restkapazität

  Die Anzahl der zugeteilten Abonnements überschreitet den Schwellenwert für Ihre Instanz. Sie definieren den Schwellenwert auf der Registerkarte **Einstellungen**.

  Gleichmäßig

  Die Anzahl der zugeteilten Abonnements entspricht der Anzahl der gekauften Abonnements.

  Zu viel zugeteilt

  Die Anzahl der zugeteilten Abonnements überschreitet die Anzahl der gekauften Abonnements.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nur auf Accountebene

Der Abonnementzuteilungsstatus wird nicht berechnet. Gilt nur für Creator Plus-Produkte.

Sie können den Schwellenwert für die Kapazität in der Nähe Ihrer Instanz auf der Registerkarte **Einstellungen** anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Abonnement-Zuteilungsstatus in Abonnement-Management.

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Creator Plus-Abonnements für die Instanz an, auf die Sie derzeit zugreifen.
  - Zeigen Sie in der Spalte **Gekauft** die Gesamtzahl der Creator Plus-Abonnements an, die Ihr Unternehmen erworben hat.
  - Überwachen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Zuteilungen in Ihrer aktuellen Instanz in der Spalte **Zugeteilt**.
- [store-future: BEGIN review]

  Identifizieren Sie, ob Anwender mit gemessenen Rollen zu einer Gruppe gehören, die keinem Abonnement hinzugefügt wurde, indem Sie die Spalte **Unbestätigte Anwender** überprüfen. Zeigen Sie die Liste der Anwender an, indem Sie die Anzahl auswählen. Lösen Sie dieses Problem, indem Sie dem Abonnement auf der Registerkarte **Unbestätigte Gruppen** auf der Seite mit den Abonnementdetails die Gruppe hinzufügen.

  [End]

Zeigen Sie auf der Registerkarte **Account-Berechtigungen** eine Zusammenfassung Ihrer Berechtigungen auf Account-Ebene an.

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Nutzung von Now Assist auf Account-Ebene an.
  - Zeigen Sie in der Spalte **Gekauft** die Gesamtsumme der Nutzungsberechtigungen für Now Assist für alle Abonnements an, die Ihr -Account erworben hat.
  - Zeigen Sie die Gesamtzahl der verbrauchten Nutzungsberechtigungen Now Assist in allen Ihren Instanzen in der Spalte **Zugeteilt an**.
  - Zeigen Sie zusätzliche Details zur Nutzung von Now Assist an, indem Sie den Produktnamen auswählen.
- Zeigen Sie eine Zusammenfassung auf Account-Ebene von Now Assist -Erstellern an.
  - Zeigen Sie in der Spalte **Gekauft** die Gesamtzahl der Creator Plus-Abonnements an, die Ihr Account erworben hat.
  - Überwachen Sie eindeutige Creator Plus-Zuteilungen für alle Ihre Instanzen, indem Sie die Spalte **Zugeteilt** überprüfen.

    Hinweis:
    Benutzer, die einem Creator Plus-Abonnement auf mehreren Instanzen zugewiesen sind, werden in der Anzahl auf der Registerkarte **Account-Berechtigungen** automatisch dedupliziert. Wenn ein Benutzer einem Creator Plus-Abonnement auf mehr als einer Instanz zugewiesen ist, wird er bei der Zuteilungssumme nur einmal angerechnet.

  - Zeigen Sie zusätzliche Details zu den Erstellern von Now Assist an, indem Sie den Produktnamen auswählen.
- Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Cloud-Kapazität auf Account-Ebene an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie in der Spalte **Gekauft** die Gesamtmenge an Cloud-Kapazität an, die Ihr Account erworben hat.
- Zeigen Sie in der **Spalte Zugeteilt** die Gesamtmenge an Cloud-Kapazität an, die für alle Ihre Instanzen verbraucht wird.
- Zeigen Sie zusätzliche Details zur Cloud-Kapazität an, indem Sie den Produktnamen auswählen.

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Einblicke	Liste	Definition von Subscription Insights [sn_sub_man_st_subscription_insights]	Liste der zu viel zugeteilten Abonnements und der verfügbaren Abonnements
Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Tabellen	Einzelne Punktzahl	Benutzerdefinierter Tabellenbestand [ua_custom_table_inventory]	Anzahl der anwenderdefinierten Tabellen, die keinem Abonnement zugeordnet sind
Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen	Einzelne Punktzahl	Benutzerdefinierter Tabellenbestand [ua_custom_table_inventory]	Anzahl der anwenderdefinierten Anwendungen, die keinem Abonnement zugeordnet sind

Produktabonnementdetails werden in angezeigt Abonnement-Management

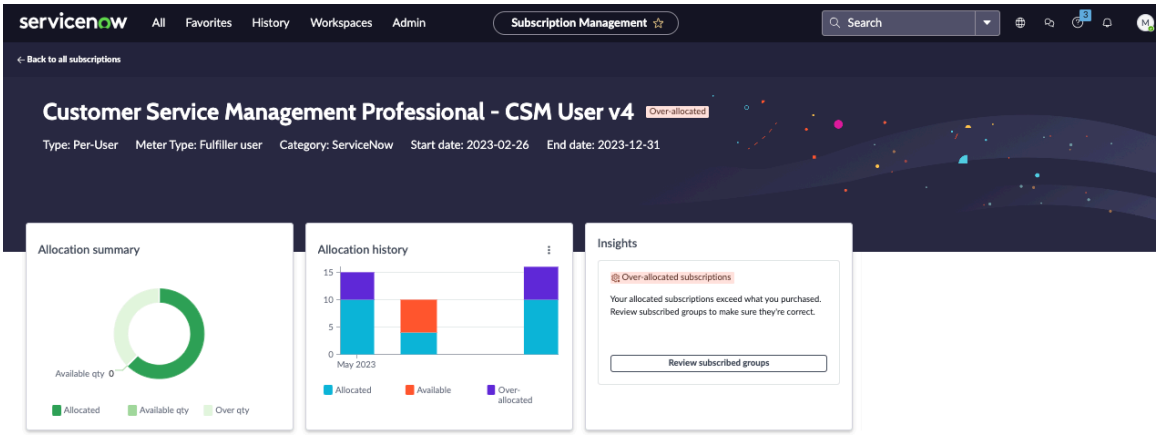
Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Abonnementzuteilungen und die Gesamtzuteilungen im Zeitverlauf an, und verfolgen Sie Ihre anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen in Abonnement-Management.

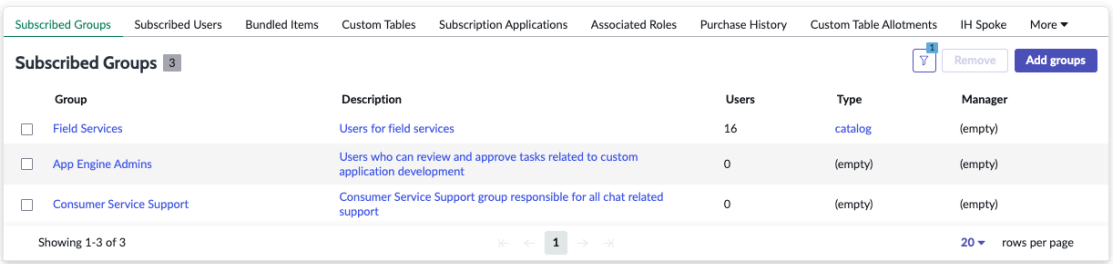
Hauptvorteile

- Erfahren Sie, wie ein Produktabonnement gemessen wird, indem Sie den Zählertyp des Abonnements anzeigen.
- Ordnen Sie ein Produktabonnement in Abonnement-Management Ihrer Bestellung zu.
- Zeigen Sie die Gruppen und Benutzer an, die Sie einem Abonnement hinzugefügt haben.
- Zeigen Sie Ihre Berechtigungen für anwenderdefinierte Tabellen, Portalbesuche oder Transaktionen an.
- Zeigen Sie die anwenderdefinierten Tabellen und Anwendungen an, die Sie einem Produktabonnement zugeordnet haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abonnementdetails





Erforderliche Now Platform-Rollen

Zum Anzeigen und Bearbeiten von Abonnement-Managementist die Rolle „usage_admin“ erforderlich.

Auf Abonnementdetails zugreifen

Zeigen Sie Abonnementdetails auf der Detailseite an, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Abonnement-Management**und wählen Sie ein Produkt oder ein Abonnement aus der Liste aus.

Anwendungsfälle

- Sehen Sie, wie ein Abonnement gemessen wird und welche Art von Berechtigung es bietet, indem Sie das Feld **Zählertyp** überprüfen.
  - Berechtigungen für Benutzer mit Zugriff vom Typ „Erfüller“ werden über ein benutzerbasiertes Abonnement mit dem Zählertyp „Erfüllerbenutzer“ nachverfolgt.
  - Berechtigungen für Benutzer, die weniger Zugriffsrechte als Erfüller haben, werden über ein Abonnement pro Benutzer mit dem Zählertyp „Business-Stakeholder-Benutzer“ nachverfolgt.
  - Berechtigungen für Benutzer mit der Rolle now.assist.creator werden über ein Abonnement pro Benutzer mit einem Zählertyp „Erstellerbenutzer“ nachverfolgt.
  - Die Erstellung und Aufbewahrung von Plattformobjekten wie benutzerdefinierten Tabellen wird durch ein Kapazitätsabonnement mit einem Kapazitätsmesstyp verfolgt.

  Weitere Informationen finden Sie unter Arten von Abonnements in Abonnement-Management.

- Erfahren Sie, wie die Gesamtsumme eines Kapazitätsabonnements berechnet wird, indem Sie den Datensatz „Kapazitätsdefinition“ auswählen und die Definitionsdetails anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie Abonnementberechnungen der Kapazität in Abonnement-Management.

- Zeigen Sie auf der Registerkarte **Abonnierte Gruppen** die Gruppen an, die Sie einem Abonnement hinzugefügt haben. Zeigen Sie in der Spalte **Benutzer** die Gesamtzahl der Benutzer an, die zu den einzelnen Gruppen gehören.

  Zeigen Sie die Gesamtzahl der aktiven Benutzer in der Spalte **Aktive Benutzer** an. Die Anzahl der aktiven Benutzer schließt Benutzer aus, die sich in den letzten 365 Tagen nicht bei der Instanz angemeldet haben, Benutzer, denen nur Webservice-Zugriff zugewiesen wurde, oder Benutzer mit einer leeren Benutzer-ID.

  Nur aktive Benutzer zählen zu den Gesamtabonnementszuteilungen, die in Abonnement-Managementangezeigt werden.

- Zeigen Sie auf der Registerkarte **Abonnierte Benutzer** jeden aktiven Benutzer an, der zu den abonnierten Gruppen gehört. In dieser Liste werden nur aktive Benutzer mit zugewiesenen Abonnements angezeigt.
- [store-future: BEGIN review]Zeigen Sie auf der Registerkarte **Unbestätigte Gruppen** jede Gruppe mit unbestätigten Benutzern an. Ein unbestätigter Anwender ist ein beliebiger Anwender, der über eine gemessene Rolle für ein Abonnement verfügt, dem Abonnement jedoch noch nicht über eine Gruppe hinzugefügt wurde.[End]
- [store-future: BEGIN review]Zeigen Sie auf der Registerkarte **Unbestätigte Benutzer eine Liste aller unbestätigten Benutzer** für das Abonnement an. In der Liste werden alle unbestätigten Benutzer angezeigt, die zu den unbestätigten Gruppen gehören. Sie können alle gemessenen Rollen, die einen Benutzer als unbestätigt qualifizieren, in der Spalte **Rollen** anzeigen.[End]
- Bewahren Sie die Compliance, indem Sie die Nutzung der Add-ons für Produktabonnements auf der Registerkarte **Gebündelte Elemente** überwachen. Produktabonnement-Add-Ons können gebündelte anwenderdefinierte Tabellen, Portalbesuche und Transaktionsberechtigungen enthalten.
- Planen Sie zukünftige Käufe, und halten Sie Ihre Abonnements auf dem neuesten Stand, indem Sie das Start- und Enddatum für jedes Ihrer Produktabonnements auf der Registerkarte **„Kaufverlauf“** überwachen. Beachten Sie, dass mehrere Einträge für dasselbe Produkt angezeigt werden können, wenn Änderungen an einem Produkt vorgenommen werden.
- Zeigen Sie auf der **Registerkarte Abonnementanwendungen** die Anwendungen an, die in einem -Produktabonnement enthalten sind.
  - Zeigen Sie Details zu Anwendungsberechtigungen an, einschließlich der zugehörigen Plugins und Rollen der Anwendung, indem Sie eine Anwendung auswählen.
  - Ermitteln Sie, ob eine Anwendung für die Installation aus dem aktuellen Produktabonnement verfügbar ist, indem Sie die Spalte **Installationsstatus** überprüfen.
- Maximieren Sie die Nutzung von Abonnements, und gewähren Sie den richtigen Anwendern Berechtigungen, indem Sie Abonnements pro Anwender zuweisen. Sie teilen Abonnements pro Benutzer zu, indem Sie einem Produktabonnement eine oder mehrere Gruppen hinzufügen. Abonnement-Management hilft Ihnen beim Zuteilungsprozess, indem Gruppen basierend auf den ihnen zugewiesenen Rollen empfohlen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Abonnements in zu Abonnement-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konsolidierte Abonnements

Wenn Sie mehrere qualifizierende Abonnements für bestimmte Produkttypen erwerben, z. B. IntegrationHub, werden diese einzelnen Abonnements in einem einzigen Abonnementpool zusammengefasst. Jegliche Nutzung für dieses Abonnement wird vom gemeinsamen Pool abgezogen.

- Kapazitätsabonnements mit einer gemeinsamen Kapazitätsdefinition werden in einem Kapazitätsabonnement zusammengefasst. Wenn Sie beispielsweise zwei verschiedene IntegrationHub -Abonnements erworben haben, die mit derselben Kapazitätsdefinition gemessen werden, werden sie in einem einzigen IntegrationHub -Pool-Kapazitätsabonnement zusammengefasst. Andere Arten von Kapazitätsabonnements mit übereinstimmenden Definitionen werden ebenfalls konsolidiert, jedoch nicht als Pool bezeichnet. Für jedes Abonnement mit konsolidierter Kapazität können Sie die kombinierten Produkte auf der **Registerkarte Abonnement-Einzelposten** auf der Detailseite anzeigen.
- Kapazitätsabonnements können auch Berechtigungen für sekundäre Einzelposten wie anwenderdefinierte Tabellen, Transaktionen oder Portalbesuche aus anderen Produktabonnements konsolidieren. Wenn Sie beispielsweise zwei IntegrationHub -Transaktionsabonnements in einem Pool kombiniert haben, werden Transaktionsberechtigungen, die als sekundäre Position in einem anderen Kapazitätsabonnement enthalten sind, zum Pool hinzugefügt, wenn die Kapazitätsdefinition übereinstimmt. In diesem Szenario werden auf der **Registerkarte Abonnement-Einzelposten** drei separate Einträge angezeigt, einer für jedes Produkt, das zum Pool beiträgt.
- Anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen, die mit Abonnements pro Benutzer geliefert werden, können auch unter einem Produktabonnement zusammengefasst werden. Wenn anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen unter einem Abonnement konsolidiert werden, wird die Gesamtzahl der anwenderdefinierten Tabellen in der Spalte **Erworben** auf der Registerkarte **Gebündelte Elemente** angezeigt. Die Registerkarte **Gebündelte Elemente** wird nur in einem der Produktabonnements angezeigt, die zum Pool benutzerdefinierter Tabellen beigetragen haben.
- Abonnements für uneingeschränkte Anwender werden nicht in einem einzigen Produktabonnement konsolidiert.

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zuteilungszusammenfassung	Ring	Tabelle „Definition der Abonnementlizenzdetails“ [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_definition]	Zeigen Sie eine Lizenzzusammenfassung Ihrer Abonnementzuteilung an. Wenn sich eine Zuteilung der Kapazität nähert, sollten Sie die Anzahl der zugewiesene Abonnements reduzieren oder weitere Abonnements kaufen.
Zuteilungen auf Account-Ebene	Ring	Tabelle „Berechtigungen auf Account-Ebene“ [sn_sub_man_st_account_level_entitlement].	Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Creator Plus-Zuteilunge

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			für alle Ihre Instanzen an. Wenn sich die Zuteilung auf Account-Ebene der Kapazität nähert, sollten Sie die Anzahl der zugewiesene Abonnements reduzieren oder weitere Abonnements erwerben.
Zuteilungsverlauf	Balkendiagramm	Tabelle „Definition der Abonnementlizenzdetails“ [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_history]	Zeigen Sie Details der Abonnementzuteilung im Zeitverlauf an. Bereiten Sie zukünftige Einkäufe vor, oder planen Sie Änderungen gemäß den Zuteilungstrends.

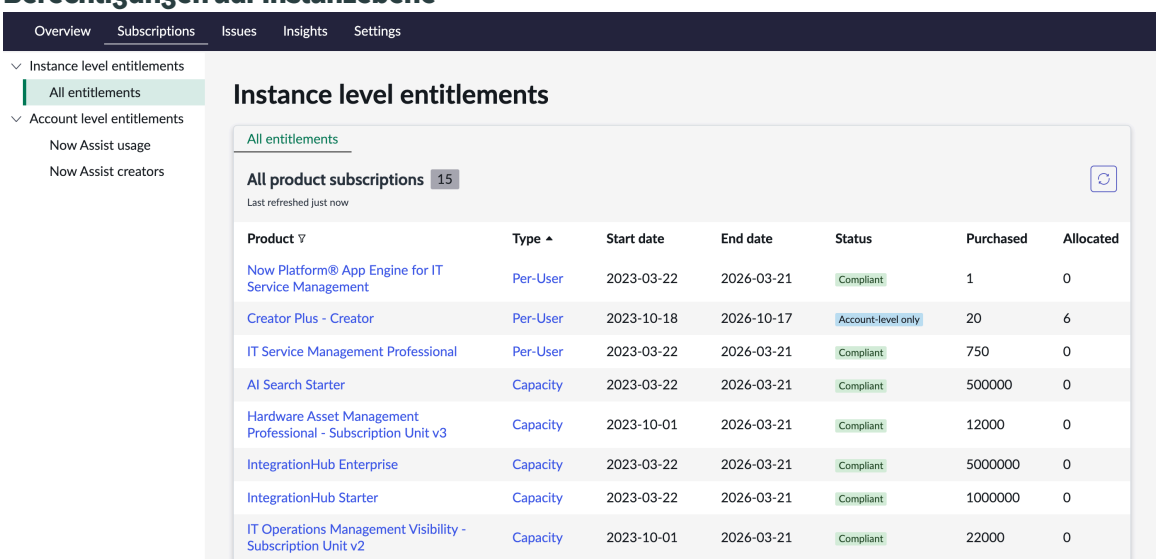
Berechtigungen auf Instanzebene in anzeigen Abonnement-Management

Zeigen Sie eine vollständige Liste der für Ihre aktuelle Instanz erworbenen Produktabonnements an.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie Details für Produktabonnements an, einschließlich Kaufinformationen und Nutzungsverlauf, indem Sie den Produktnamen auswählen.
- Planen Sie zukünftige Einkäufe, und halten Sie Ihre Abonnements auf dem neuesten Stand, indem Sie das Start- und Enddatum für jedes Ihrer Produktabonnements überwachen.
- Bewahren Sie die Compliance, indem Sie die Abonnementzuteilungswerte in der Spalte **„Status“** überwachen.

Berechtigungen auf Instanzebene



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf Ihre Berechtigungen auf Instanzebene

Greifen Sie auf Ihre Berechtigungen auf Instanzebene zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Alle Abonnements**.

Abonnementtypen

Finden Sie anhand der Werte in der Spalte **Typ** heraus, welche Art von Abonnements Sie haben und ob Sie Abonnements manuell zuteilen sollen.

Anwenderbasiert

Gewährt Benutzern Berechtigungen gemäß den zugewiesenen Rollen und zugehörigen Zugriffsrechten. Sie teilen Abonnements manuell pro Anwender zu, indem Sie einem Produktabonnement Gruppen mit dosierten Rollen oder Zugriffsrechten hinzufügen. Abonnement-Management hilft Ihnen beim Zuteilungsprozess, indem Gruppen basierend auf ihren Rollenzuweisungen empfohlen werden.

Uneingeschränkter Anwender

Gewährt Berechtigungen für die Anzahl der aktiven Benutzer einer Organisation, unabhängig von deren Rollenzuweisungen. Ein aktiver Benutzer ist jeder Benutzer, dessen Datensatz in der Benutzertabelle [sys_user] im Feld **Benutzer-ID** einen Wert enthält und dessen Feld **Aktiv** auf „wahr“ festgelegt ist.

Kapazität

Verfolgt automatisch gemessene Einheiten und die Anzahl der Transaktionen, erstellten Datensätze oder verwalteten Ressourcen wie Geräte, Software oder Knoten.

Unbegrenzt

Bietet Berechtigungen für aktive -Benutzer, ohne dass die Anzahl der Benutzer begrenzt werden kann. Ein aktiver Benutzer ist jeder Benutzer, dessen Datensatz in der Benutzertabelle [sys_user] einen Wert im Feld **Benutzer-ID** enthält und dessen Feld **Aktiv** auf den Wert true festgelegt ist.

Nur anzeigen

Zeigt Informationen an. Dieser Abonnementtyp unterstützt keine Zuteilung.

Abonnementstatus

Bestimmen Sie, ob Ihre Abonnementzuteilungen konform sind, indem Sie sich die Werte in der Spalte **Status** ansehen.

Konform

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements liegt unter der Anzahl der gekauften Abonnements.

Wenig Restkapazität

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements überschreitet den Schwellenwert für Ihre Instanz. Sie definieren den Schwellenwert auf der Registerkarte **Einstellungen**.

Gleichmäßig

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements entspricht der Anzahl der gekauften Abonnements.

Zu viel zugeteilt

Die Anzahl der zugeteilten Abonnements überschreitet die Anzahl der gekauften Abonnements.

Nur auf Accountebene

Der Abonnementzuteilungsstatus wird nicht berechnet. Gilt nur für Creator Plus-Produkte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlende Abonnements

Gekaufte Abonnements werden aus einem oder mehreren der folgenden Gründe möglicherweise nicht auf der Registerkarte **„Abonnements“** angezeigt:

- Abonnementdaten werden nur auf Produktionsinstanzen heruntergeladen.
- Selbstgehostete Instanzen erhalten keine Abonnementinformationen. Wenden Sie sich an Ihren Account Manager, um Hilfe zu erhalten.
- Abonnementdaten sind möglicherweise noch nicht eingetroffen. Die Daten werden täglich heruntergeladen.

Berechtigungen auf Account-Ebene in anzeigen Abonnement-Management

Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Berechtigungen und des Verbrauchs auf Account-Ebene in Abonnement-Managementan.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie die Nutzung Now Assist von in allen Ihren Instanzen an, und verfolgen Sie sie.
- Zeigen Sie Now Assist Ersteller-Zuteilungen für alle Ihre Instanzen an, und verfolgen Sie sie.
- Zeigen Sie Cloud-Kapazitätsberechtigungen für alle Ihre Instanzen an, und verfolgen Sie sie.

Zugriff auf Ihre Berechtigungen auf Account-Ebene

Greifen Sie auf Ihre Berechtigungen auf Account-Ebene zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Alle Abonnements** > **Berechtigungen auf Account-Ebene**.

Produktionsinstanzen und Instanzen außerhalb der Produktion werden angezeigt

Um die Berechtigungsdaten für alle Ihre Instanzen anzuzeigen, greifen Sie in einer Produktionsinstanz auf der Registerkarte **Abonnements** in Abonnement-Management auf Ihre Berechtigungen auf Account-Ebene zu. In einer Instanz außerhalb der Produktion werden nur Berechtigungsdaten und die Nutzung für die Instanz angezeigt, auf die Sie gerade zugreifen.

Hinweis:
In einer Produktionsinstanz können Sie Berechtigungsdaten für alle Instanzen anzeigen, die zu Ihrem Account gehören. Wenn jedoch die Datenfreigabe für eine Instanz eingeschränkt ist, werden die Berechtigungsdaten dieser Instanz ausgeblendet. Sie können die Einschränkung deaktivieren, indem Sie die Trust-Konfiguration in dieser Instanz aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei.

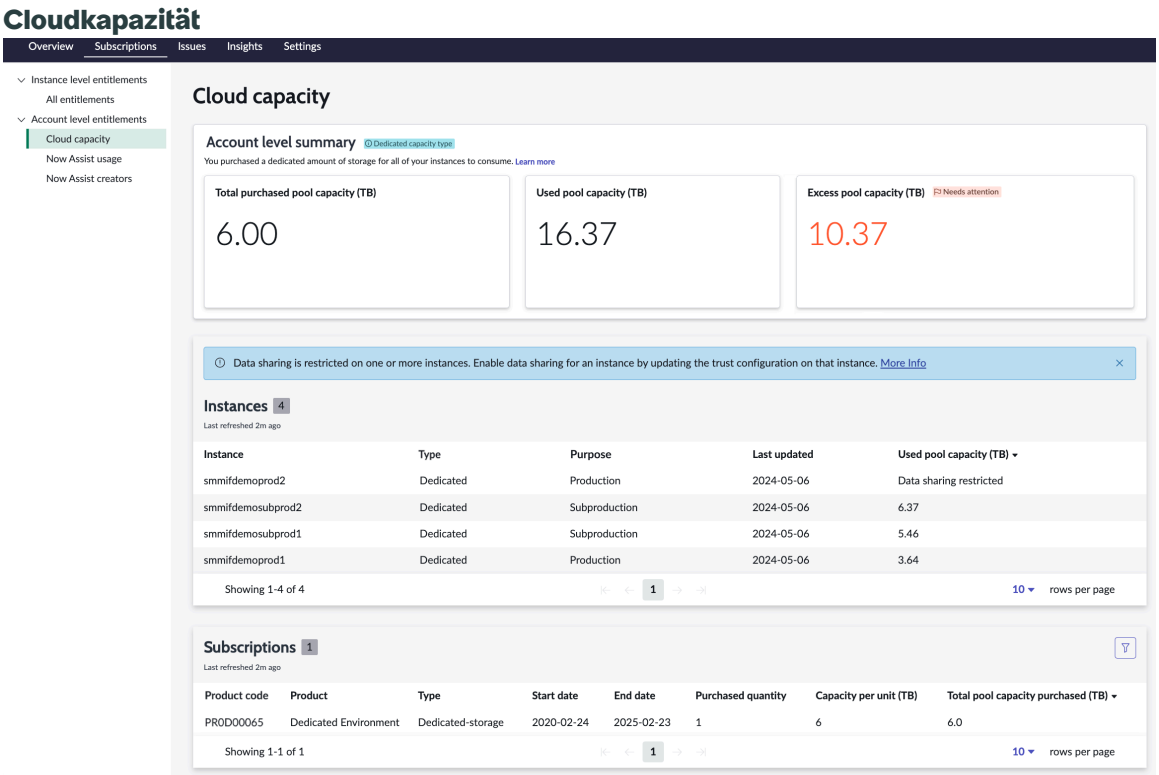
Überwachung der Cloud-Kapazität in Abonnement-Management

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Cloudkapazität auf Accountebene an, und verfolgen Sie die Nutzung für alle Instanzen, die Ihrem Account zugeordnet sind, unter Abonnement-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie die Gesamtmenge der erworbenen Cloud-Kapazität für alle Ihre Instanzen an.
- Zeigen Sie die Gesamtmenge der verbrauchten Cloud-Kapazität für alle Ihre Instanzen an.
- Zeigen Sie die verfügbare Cloud-Kapazität in allen Ihren Instanzen an.
- Bewahren Sie die Compliance, indem Sie den übermäßigen Cloud-Kapazitätsverbrauch überwachen.



Erforderliche Now Platform-Rollen

Zum Anzeigen und Bearbeiten von Abonnement-Managementist die Rolle „usage_admin“ erforderlich.

Auf Details zur Cloud-Kapazität zugreifen

Greifen Sie auf Details zur Cloud-Kapazität zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements** > **Cloudkapazität**.

Kapazitätstypen

Der Kapazitätstyp hängt von den Berechtigungen ab, die Sie erworben haben.

Freigegeben

Sie haben eine oder mehrere Instanzen mit jeweils einer anfänglichen Kapazitätszuteilung erworben. Bei einem Typ mit gemeinsam genutzter Kapazität wird jede Ihrer Instanzen mit einer anfänglichen Kapazitätszuteilung erstellt, die Instanzen können diese Kapazität jedoch nicht gemeinsam nutzen. Wenn eine Instanz mehr Kapazität erfordert, können Sie bei Bedarf

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zusätzliche Kapazität erwerben. Zusätzliche Kapazität, die Sie erwerben, können Sie zwischen Ihren Instanzen teilen.

Dediziert

Sie haben eine dedizierte Menge an gemeinsam genutzter Kapazität für alle Ihre Instanzen erworben. Bei einem dedizierten Kapazitätstyp werden Ihre Instanzen nicht mit einer anfänglichen Kapazitätszuteilung erstellt. Stattdessen erwerben Sie bei Bedarf Umgebungen mit zusätzlicher Kapazität.

Möglicherweise verfügen Sie über eine Kombination aus gemeinsam genutzter Kapazität und dedizierter Cloud-Kapazität. Da Sie dedizierte Kapazität erworben haben, wird die Cloud-Kapazität Ihres Accounts in Abonnement-Managementweiterhin als dediziert betrachtet. Das bedeutet, dass Instanzen, die mit einer anfänglichen Kapazitätszuteilung bereitgestellt werden, ihre verfügbare Kapazität mit Ihren anderen Instanzen teilen können. Wenn Ihr Account über eine Kombination aus dedizierter und gemeinsam genutzter Kapazität verfügt, trägt eine Instanz mit enthaltener Kapazität zur gesamten erworbenen Poolkapazität bei. In diesem Szenario wird die Menge der enthaltenen Kapazität für jede Instanz in der Liste „Abonnements“ angezeigt.

Anwendungsfälle

- Zeigen Sie die Gesamtmenge der von Ihrem Account erworbenen Kapazität an, indem Sie die Karte **Total erworbene Poolkapazität (TB)** aktivieren.
- Zeigen Sie die Gesamtmenge der verwendeten Kapazität an, indem Sie die Karte **Verwendete Poolkapazität (TB)** überprüfen.
- Überwachen Sie die verfügbare Kapazität, indem Sie den Wert auf der Karte **Verfügbare Poolkapazität (TB)** überprüfen.
- Wenn die verwendete Poolkapazität die gesamte erworbene Poolkapazität überschreitet, überprüfen Sie die Überschreitung auf der Karte **Überschüssige Poolkapazität (TB)**.
- Zeigen Sie die Cloud-Kapazitätsnutzung für die Instanzen an, die Ihrem Account in der Liste **Instanzen** zugeordnet sind.
  - Zeigen Sie in einem dedizierten Kapazitätstyp in der Spalte **Verwendete Poolkapazität (TB)** an, wie viel Kapazität jede Instanz verbraucht hat.
  - Zeigen Sie in einem gemeinsam genutzten Kapazitätstyp die Gesamtmenge der von einer Instanz verbrauchten Kapazität in der Spalte **Verwendete Kapazität (TB) an**. Zeigen Sie die anfänglich in jeder Instanz enthaltene Kapazität in der **Spalte Enthaltene Kapazität (TB) an**. Zeigen Sie in der Spalte **Verwendete Poolkapazität (TB)** die Menge an Kapazität an, die jede Instanz über die enthaltene Kapazität hinaus verbraucht hat.

  In einigen Szenarien werden Daten nicht in der Liste **„Instanzen“** angezeigt.

  - Wenn die Datenfreigabe für eine Instanz eingeschränkt ist, werden die Nutzungsdaten für diese Instanz ausgeblendet. Sie können die Einschränkung deaktivieren, indem Sie die Trust-Konfiguration in dieser Instanz aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei.
  - Kapazitätswerte werden nur für Instanzen auf Xanadu oder höher angezeigt. Wenn eine Instanz in der Liste angezeigt wird, sich jedoch nicht auf mindestens Xanadubefindet, wird der Kapazitätswert als Nicht verfügbar angezeigt.

  Die Summe aller Werte in der Spalte **Verwendete Poolkapazität (TB)** entspricht dem Wert auf der Karte Verwendete Poolkapazität (TB). Nur Instanzen auf mindestens Xanadu werden in die Anzahl einbezogen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie in der Liste **„Abonnements“** Details zu Ihrer Cloud-Kapazität an, einschließlich der gekauften Menge, der Kapazität pro Einheit und der gekauften Gesamt-Pool-Kapazität.
  - Die erworbene Gesamtpoolkapazität wird berechnet, indem Sie die Anzahl der von Ihnen erworbenen Kapazitätsumgebungen mit der Kapazität pro Einheit multiplizieren.
  - Die Summe aller Werte in der Spalte **Gekaufte Poolkapazität insgesamt (TB)** entspricht dem Wert auf der Karte **Gekaufte Poolkapazität insgesamt (TB)**.
  - Bei gemeinsam genutzter Kapazität wird die zusätzliche Kapazität, die Sie basierend auf Ihrem Kaufverlauf möglicherweise erhalten, in der Liste **Abonnements** ohne Enddatum angezeigt. Die Menge der zusätzlichen Kapazität, die Sie erhalten, kann je nach Ihren zukünftigen Käufen und Verlängerungen vorhandener Abonnements schwanken.
- Zeigen Sie die Tabellen an, die in Ihrer aktuellen Instanz die meiste Kapazität verbrauchen, indem Sie den Link **Top 10 table view (Top-10-Tabellenansicht)** auswählen.
- Nachdem Sie die Tabellen identifiziert haben, die die meiste Kapazität verbrauchen, verwalten Sie das Datenwachstum in Ihrer Instanz, indem Sie den Link **Datenverwaltungsrichtlinien** auswählen und die Datenverwaltungsrichtlinie jeder Tabelle überprüfen.

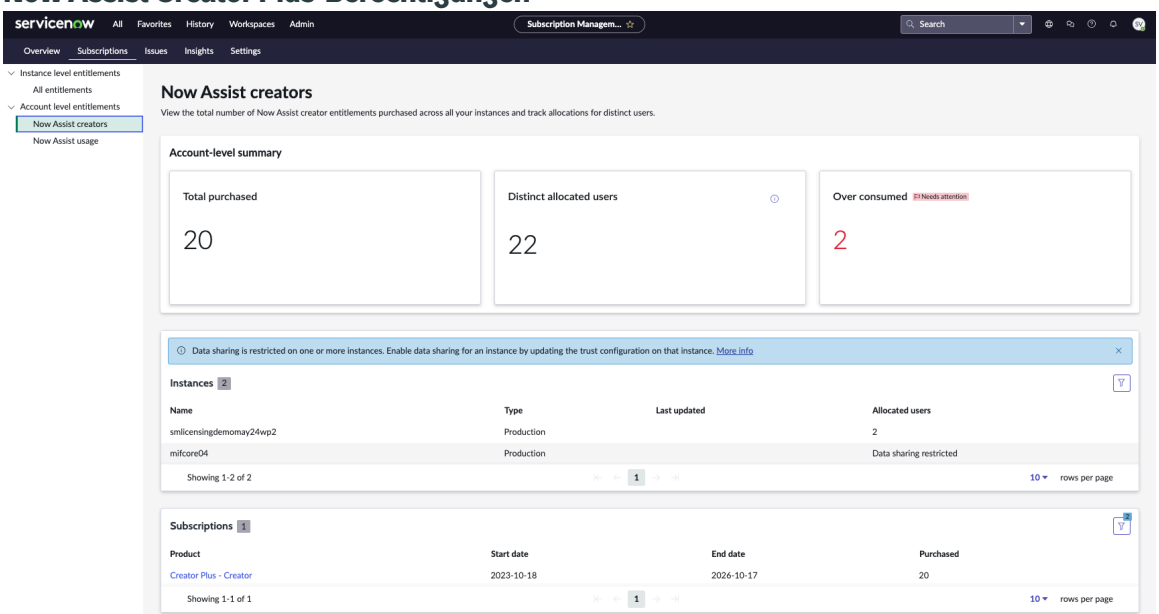
Now Assist -Ersteller in Abonnement-Managementüberwachen

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Creator Plus-Berechtigungen an, und verfolgen Sie die Zuteilungen für bestimmte Benutzer in allen Ihren Instanzen in Abonnement-Management.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Berechtigungen an, die Sie für alle Ihre Instanzen erworben haben.
- Zeigen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Berechtigungen an, die eindeutigen Anwendern in allen Ihren Instanzen zugewiesen sind.
- Verfolgen Sie die Verfügbarkeit der verbleibenden Creator Plus-Berechtigungen, die Sie Anwendern zuweisen können.

Now Assist Creator Plus-Berechtigungen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Now Platform-Rollen

Zum Anzeigen und Bearbeiten von Abonnement-Managementist die Rolle „usage_admin“ erforderlich.

Zugriff auf Creator Plus-Berechtigungen

Greifen Sie auf Details zu Creator Plus-Berechtigungen zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements** > **Now Assist-Ersteller**.

Anwendungsfälle

- Vergleichen Sie die Gesamtzahl der Creator Plus-Berechtigungen, die Ihr Unternehmen erworben hat, mit der Gesamtzahl der Creator Plus-Berechtigungen, die allen Ihren Instanzen zugewiesen sind.
- Überwachen Sie die Anzahl der Creator Plus-Berechtigungen, die eindeutigen Anwendern in allen Ihren Instanzen auf der Karte **„Unterschiedliche zugewiesene Anwender“** zugewiesen sind.

  Hinweis:
  Benutzer, die einem Creator Plus-Abonnement auf mehreren Instanzen zugewiesen sind, werden in der Gesamtanzahl automatisch dedupliziert. Wenn ein Benutzer einem Creator Plus-Abonnement auf mehr als einer Instanz zugewiesen ist, wird er bei der Zuteilungssumme nur einmal angerechnet.

- Zeigen Sie in der Spalte **Zugewiesene Benutzer** in der Liste **Instanzen** Creator Plus-Zuteilungen nach Instanz an.

  In einigen Szenarien werden Daten nicht in der Liste **„Instanzen“** angezeigt.

  - In der Liste der **Instanzen** werden nur Instanzen unter Washington DC Patch 2 und höher aufgeführt.
  - Wenn die Datenfreigabe für eine Instanz eingeschränkt ist, werden die Nutzungsdaten für diese Instanz ausgeblendet. Sie können die Einschränkung deaktivieren, indem Sie die Trust-Konfiguration in dieser Instanz aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei.
- Zeigen Sie die Details des Creator Plus-Produktabonnements an, indem Sie ein Produkt in der Liste **„Abonnements“** auswählen. Teilen Sie auf der Detailseite verfügbare Creator Plus-Abonnements zu, indem Sie eine oder mehrere Gruppen mit der Rolle „Ersteller“ hinzufügen.

Nutzung von Now Assist in Abonnement-Managementüberwachen

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Now Assist -Berechtigungen an, und verfolgen Sie die Nutzung Now Assist von in allen Ihren Instanzen in Abonnement-Managementnach.

Hauptvorteile

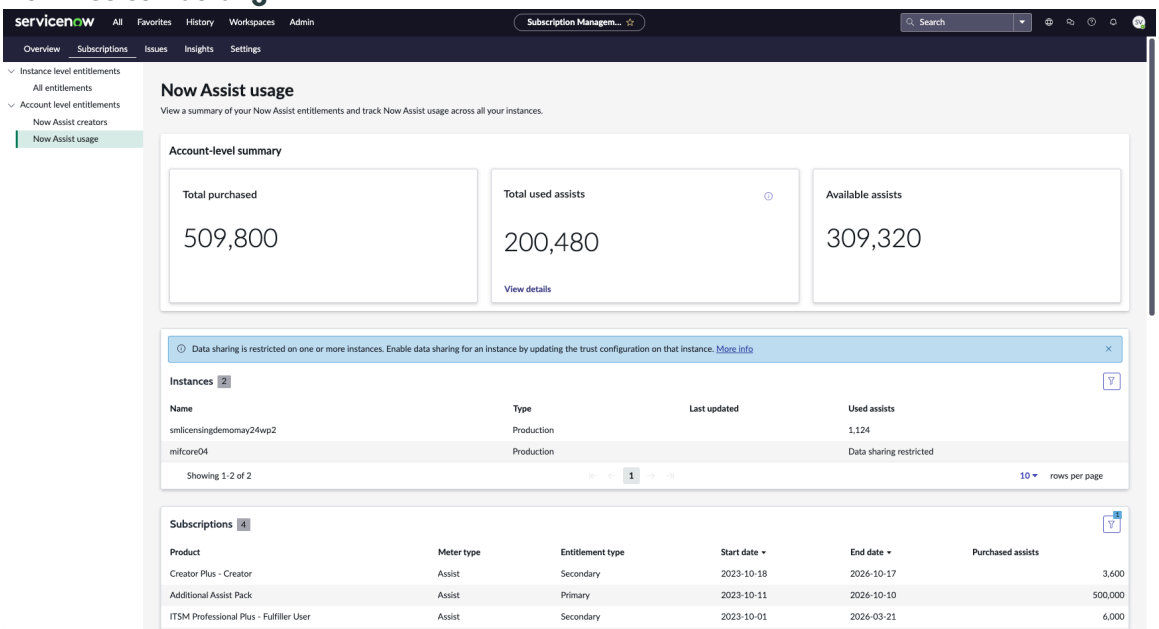
- Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Now Assist -Berechtigungen auf Account-Ebene an.
- Verfolgen Sie die Nutzung Now Assist von in Ihren Produktionsinstanzen und Instanzen außerhalb der Produktion nach.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Nutzung von Now Assist nach Kompetenz an.
- Planen Sie zukünftige Einkäufe, indem Sie die Nutzung Now Assist von im Zeitverlauf analysieren.

Hinweis:
Die NutzungsdatenNow Assist von werden täglich in Abonnement-Managementaktualisiert. Die Daten entsprechen einer Verzögerung von 24 Stunden.

Now Assist-Nutzung



Erforderliche Now Platform-Rollen

Zum Anzeigen und Bearbeiten von Abonnement-Managementist die Rolle „usage_admin“ erforderlich.

Zugriff auf Now Assist Nutzungsdetails

Greifen Sie auf Details zur Nutzung von Now Assist zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements** > **Now Assist-Nutzung**.

Anwendungsfälle

- Vergleichen Sie die Gesamtzahl der Now Assist Berechtigungen, die Ihr Unternehmen erworben hat, mit der Gesamtzahl der Now Assist Berechtigungen, die in allen Ihren Instanzen verbraucht wurden. Überwachen Sie die verbleibende Anzahl der verfügbaren Anzahl von Now Assist Berechtigungen für Ihren Account.
- Visualisieren Sie den Verbrauch von Now Assist im Laufe der Zeit, indem Sie **Details anzeigen** auf der Karte Verwendete Assists insgesamt auswählen. Überwachen Sie die Compliance für Ihren -Account in den letzten 365 Tagen, oder bestimmen Sie, wann die Nutzung Now Assist von die erworbene Gesamtanzahl überschritten hat.
- Zeigen Sie die Anzahl der von jeder Ihrer Instanzen verbrauchten Assists in der Spalte **Verwendete Assists** in der Liste **Instanzen** an.

  In einigen Szenarien werden Daten nicht in der Liste **„Instanzen“** angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In der Liste der **Instanzen** werden nur Instanzen unter Washington DC Patch 2 und höher aufgeführt.
- Wenn die Datenfreigabe für eine Instanz eingeschränkt ist, werden die Nutzungsdaten für diese Instanz ausgeblendet. Sie können die Einschränkung deaktivieren, indem Sie die Trust-Konfiguration in dieser Instanz aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei.

- Zeigen Sie Details für jedes Ihrer Produkte an, die Assists in der Liste **Abonnements** enthalten.
  - Bestimmen Sie anhand des Werts in der Spalte **Berechtigungstyp,** ob Assists die primäre oder die sekundäre Position in einem Einkauf sind.
  - Überprüfen Sie das Startdatum und das Enddatum für jedes Produkt.
  - Zeigen Sie die Gesamtzahl der von jedem Produkt bereitgestellten Berechtigungen in der Spalte **Erworbene Assists an**.
- Bestimmen Sie die kumulative Nutzung Now Assist von nach Kompetenz in Ihrer aktuellen Instanz. Die Daten in der Tabelle werden jede Nacht aktualisiert. Wenn Ihre aktuelle Instanz keine aktiven Abonnements mit Assists hat, ist die Liste der Kompetenzen leer.
  - Zeigen Sie in der Spalte Anzahl **der Aktionen** an, wie oft eine Kompetenz verwendet wurde.
  - Zeigen Sie die relativen Kosten für jede Unterstützung in der Spalte **Unterstützungsverhältnis** an.
  - Ermitteln Sie anhand der Spalte **Assists insgesamt,** welche Kompetenzen die meisten Now Assist Berechtigungen verbrauchen. Die Gesamtzahl der Hilfen wird berechnet, indem die Werte in der Spalte **Anzahl der Aktionen** mit den Werten in der Spalte **Unterstützungsverhältnis** multipliziert werden.
  - Analysieren Sie die Nutzung Now Assist von auf Ihrer aktuellen Instanz im Laufe der Zeit, indem Sie sich das Diagramm mit dem Nutzungsverlauf anschauen. Überwachen Sie die monatliche oder tägliche Nutzung mit dem Filter. Suchen Sie nach Trends im Zusammenhang mit den Kompetenzen Now Assist. Wenn die Nutzung von Monat zu Monat zunimmt, sollten Sie erwägen, weitere Berechtigungen zu erwerben, um die Compliance zu gewährleisten.

Behandeln von Problemen in Abonnement-Management

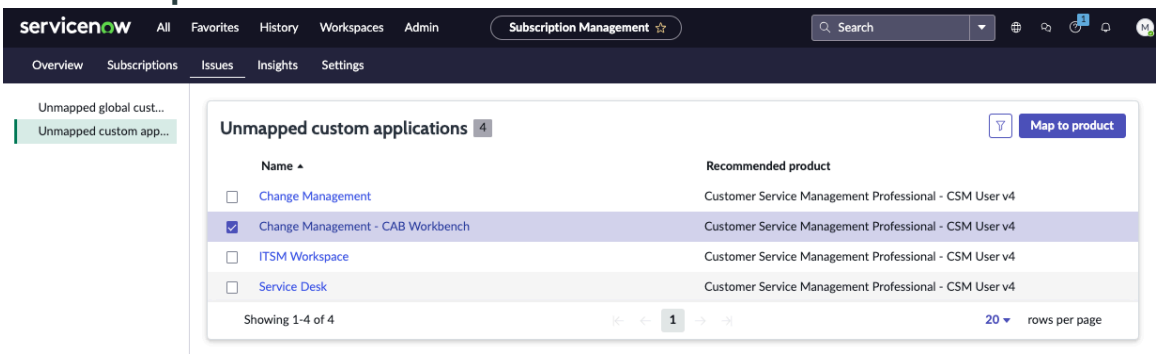
Halten Sie die Compliance ein, indem Sie anwenderdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen zu Abonnements in Abonnement-Managementzuordnen.

Hauptvorteile

- Identifizieren Sie benutzerdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen, die keinen Abonnements zugeordnet sind.
- Verwalten Sie genaue Berechtigungen, indem Sie anwenderdefinierte Tabellen und Anwendungen einem empfohlenen Produktabonnement oder einem Produktabonnement Ihrer Wahl zuordnen.
- Planen Sie für zukünftige Abonnementanforderungen, indem Sie Ihre anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen bewerten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abonnementprobleme



Beim Zugreifen auf Abonnementprobleme

Greifen Sie auf Informationen zu Abonnementproblemen auf der Registerkarte **Probleme** zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Probleme** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Probleme**.

Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Tabellen

Stellen Sie fest, ob Sie im globalen Bereich anwenderdefinierte Tabellen haben, die keinem gültigen Produktabonnement zugeordnet sind, indem Sie auf die Registerkarte **Nicht zugeordnete anwenderdefinierte globale Tabellen** zugreifen. Halten Sie anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen auf dem neuesten Stand, indem Sie die Tabellen einem Produktabonnement zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management.

Anwenderdefinierte Tabellen, die keinem Abonnement zugeordnet sind, werden am Tag nach der Erstellung auf der Registerkarte **„Probleme“** angezeigt.

Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen

Prüfen Sie, ob Sie anwenderdefinierte Tabellen in einer bereichsbezogenen Anwendung haben, die derzeit keinem gültigen -Produktabonnement zugeordnet sind, indem Sie auf die Registerkarte **Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen** zugreifen. Stellen Sie sicher, dass die Berechtigungen für diese Tabellen aktuell sind, indem Sie die Anwendung einem Produktabonnement zuordnen.

Tabellen in einer bereichsbezogenen Anwendung werden auf Anwendungsebene zugeordnet. Das erleichtert die Administration, da Sie Tabellen nicht einzeln zuordnen müssen, nachdem die Anwendung zugeordnet wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einem Produktabonnement in eine anwenderdefinierte Anwendung zu Abonnement-Management.

Anwenderdefinierte Anwendungen, die keinem Abonnement zugeordnet sind, werden am Tag nach der Erstellung auf der Registerkarte **„Probleme“** angezeigt.

Empfohlene Abonnements

Wenn Sie anwenderdefinierte Tabellen oder benutzerdefinierte Anwendungen zu Abonnements zuordnen, empfiehlt Abonnement-Management Abonnements basierend auf den folgenden Kriterien:

Die Tabelle gehört zu einem App-Bereich oder Paket

Die anwenderdefinierten Tabellen in der Anwendung gehören zu einem App-Bereich oder Paket, das dem empfohlenen Abonnement zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabelle erweitert eine andere Tabelle

Die benutzerdefinierte(n) Tabelle(n) in der Anwendung erweitert eine andere Tabelle, die dem empfohlenen Abonnement zugeordnet ist.

Die Tabelle hat eine Beziehung zu einer anderen Tabelle

Die benutzerdefinierten Tabellen in der Anwendung beziehen sich auf eine andere benutzerdefinierte Tabelle oder eine sofort einsatzbereite Tabelle ServiceNow, die dem empfohlenen Abonnement zugeordnet ist.

Die Tabelle erfüllt keine der oben genannten Kriterien

Die anwenderdefinierten Tabellen in der Anwendung erfüllen keines der oben genannten Kriterien. Wenn Sie ein App Engine -Abonnement haben, empfiehlt Abonnement-Management, die Tabelle oder Anwendung einem App Engine -Abonnement zuzuordnen.

In einigen Fällen kann Abonnement-Management keine Abonnements empfehlen, da keine übereinstimmenden Abonnements vorhanden sind. Um dieses Problem zu beheben, können Sie Tabellen oder Anwendungen einem Abonnement Ihrer Wahl aus der Liste Benutzerdefinierter Tabellenbestand oder der Liste Benutzerdefinierte Anwendungen zuordnen. Weitere Informationen finden Sie in KB1644296 .

In einigen Fällen werden Gruppen nicht empfohlen, da die gemessene Rolle geerbt und nicht direkt zugewiesen wird. Um dieses Problem zu umgehen, weisen Sie der Gruppe die gemessene Rolle direkt zu. Sobald der Gruppe die gemessene Rolle zugewiesen wurde, wird sie in der Liste der empfohlenen Gruppen in Abonnement-Managementangezeigt.

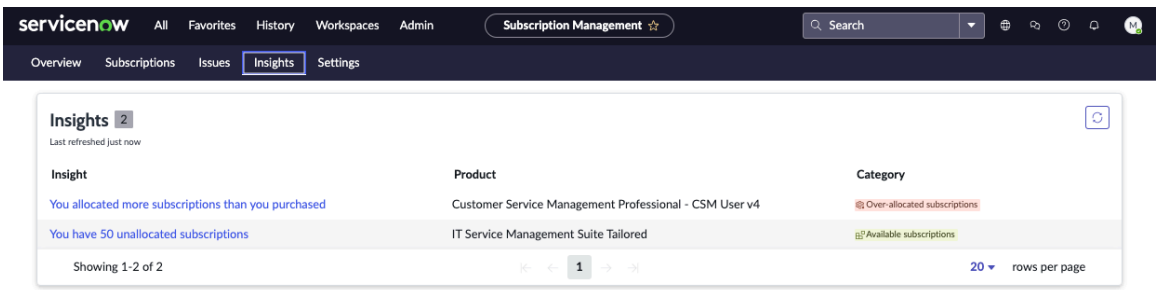
Erkennen von Einblicken in Abonnement-Management

Identifizieren Sie, wenn Abonnements zu viel zugeteilt sind, und zeigen Sie Aktionen an, mit denen Sie die Abonnementnutzung in Abonnement-Managementmaximieren können.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie Produktabonnements an, die zu viel zugewiesen sind und Anpassungen oder weitere Berechtigungen erfordern.
- Zeigen Sie Produktabonnements mit verfügbaren Abonnements an, die Sie durch Hinzufügen von Gruppen zuweisen können.
- Maximieren Sie die Abonnementnutzung, indem Sie Ihre verfügbaren Abonnements zuweisen.

Abonnementeinblicke



Zugriff auf Abonnementeinblicke

Greifen Sie auf die Informationen zu Abonnementeinblicken auf der Registerkarte **Einblicke** zu, indem Sie zu navigieren **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Einblicke** oder **Alle** > **Abonnement-Management** > **Einblicke**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu viel zugeteilte Abonnements

Identifizieren Sie übermäßige Zuteilung von Abonnements pro Benutzer in Ihrer -Instanz, indem Sie auf die Registerkarte **„Einblicke“** zugreifen. Um die Compliance zu gewährleisten, führen Sie eine oder mehrere der folgenden Aktionen aus:

- Entfernt eine Gruppe aus einem Abonnement
- Entfernt eine Rolle aus einer Gruppe
- Entfernen Sie Anwender aus einer Gruppe
- Erwerben Sie weitere Abonnements

Weitere Informationen finden Sie unter Entfernen Sie eine Gruppe aus einem Produktabonnement in Abonnement-Management.

Verfügbare Abonnements

Identifizieren Sie verfügbare Abonnements in Ihrer -Instanz, indem Sie auf die Registerkarte **Einblicke** zugreifen. Maximieren Sie die Abonnementnutzung, und gewähren Sie den richtigen Benutzern Berechtigungen, indem Sie verfügbare Abonnements zuweisen.

Sie teilen Abonnements pro Benutzer zu, indem Sie einem Produktabonnement eine oder mehrere Gruppen hinzufügen. Abonnement-Management hilft Ihnen beim Zuteilungsprozess, indem Gruppen basierend auf den ihnen zugewiesenen Rollen empfohlen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Abonnements in zu Abonnement-Management.

Abonnement-Management konfigurieren

Konfigurieren Sie Abonnement-Management.

Konfiguration – Übersicht

Abonnement-Management ist kostenlos und standardmäßig für alle Produktionsinstanzen und Instanzen außerhalb der Produktion aktiv. Sie müssen kein Plugin aktivieren.

1. Erstellen Sie einen Abonnement-Management -Administrator

   Weisen Sie die Rolle „usage_admin“ mindestens einem Anwender zu, der Abonnements für Ihre Organisation verwaltet.

2. Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei

   Zeigen Sie Abonnementdaten aus anderen Produktionsinstanzen in Bereichen von Abonnement-Management an, die Zusammenfassungen der Abonnementnutzung auf Account-Ebene bereitstellen.

3. Konfigurieren Sie den Abonnement-Zuteilungsstatus in Abonnement-Management

   Konfigurieren Sie den Schwellenwert für den Zuteilungsstatus mit einem Prozentwert, der darstellt, was fast Kapazität für Ihre Instanz bedeutet.

Erstellen Sie einen Abonnement-Management -Administrator

Erstellen Sie einen Abonnement-Management -Administrator, indem Sie einem -Administrator die Rolle „usage_admin“ zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nutzungsadministratoren überprüfen und verwalten, wie erworbene Abonnements in Ihrer Produktionsinstanz verwendet werden. Sie fügen den entsprechenden Abonnements Gruppen hinzu, überwachen die Nutzung von Anwendungen und aktualisieren Abonnements nach Bedarf.

Weisen Sie die Rolle „usage_admin“ mindestens einer Person in Ihrer Organisation zu. Nur -Administratoren und -usage_admins können Abonnement-Managementverwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Anwender aus.
3. Aktualisieren Sie die Rollenzuweisung des Anwenders, indem Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ **Bearbeiten** auswählen.
4. Fügen Sie die Rolle „usage_admin“ hinzu.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Geben Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz frei

Zeigen Sie Abonnementdaten aus einer anderen Instanz an, indem Sie die Datenfreigabe für diese Instanz aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Datenfreigabe zwischen Produktionsinstanzen eingeschränkt. Das bedeutet, dass Sie keine Abonnementdaten für andere Produktionsinstanzen in Abonnement-Managementanzeigen können. Um Abonnementdaten aus einer anderen Produktionsinstanz anzuzeigen, ändern Sie die Trust-Konfigurationseinstellungen in dieser Instanz.

Weitere Informationen zum Ändern der Trust-Konfiguration für eine Instanz finden Sie unter Grundlegende Vertrauensstellungskonfiguration für Datensynchronisierungsanwendungen.

Hinweis:
Abonnementdaten aus einer Instanz außerhalb der Produktion können nur in einer Produktionsinstanz angezeigt werden.

In diesem Szenario wird die Instanz zum Anzeigen von Abonnementdaten für alle Ihre Instanzen als primäre Produktionsinstanz betrachtet.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, die über Abonnementdaten verfügt, die Sie in Ihrer primären Produktionsinstanz anzeigen möchten.
2. Navigieren zu **Alle** > **Mehrinstanzverwaltung** > **Trust-Konfiguration**.
3. Suchen Sie in der Liste der Instanzen nach der primären Produktionsinstanz.
4. Geben Sie Daten aus Ihrer aktuellen Instanz frei, indem Sie den Wert in der Spalte **Zugriff gewähren** in true ändern.

Ergebnisse

Abonnementdaten werden für Ihre primäre Produktionsinstanz freigegeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Melden Sie sich bei Ihrer primären Produktionsinstanz an, um die Abonnementdaten anzuzeigen, die jetzt für diese Instanz freigegeben sind. Wiederholen Sie diese Schritte für jede weitere Produktionsinstanz mit Abonnementdaten, die Sie in der primären Produktionsinstanz anzeigen möchten.

Konfigurieren Sie den Abonnement-Zuteilungsstatus in Abonnement-Management

Identifizieren Sie, wann Sie kurz vor der Zuteilung aller Ihrer Abonnements stehen, indem Sie einen Zuteilungsstatus-Schwellenwert konfigurieren, wenn Sie einen anderen als den Standardwert von 90 Prozent in Abonnement-Managementbevorzugen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zur Registerkarte **Einstellungen**.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Einstellungen**.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Einstellungen**.
2. Geben Sie auf der Registerkarte **Zuteilungsstatus** einen Prozentwert ein, der die fast ausgelastete Kapazität für Ihre Instanz darstellt.
   Wenn in der Spalte **„Status“** Kurz vor Erreichen des Schwellenwerts von 90 Prozent angezeigte Kapazität angezeigt wird, geben Sie einen niedrigeren Prozentwert ein.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Wenn die Anzahl der zugeteilten Abonnements den von Ihnen konfigurierten Prozentsatz überschreitet, wird in der Spalte **Status** während Abonnement-Managementder Wert Kapazität fast angezeigt.

Verwalten Sie Abonnements in einer lokalen Installation

Zeigen Sie Abonnements für Ihre lokale Installation an, und verwalten Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Berechtigungen für eine lokale Installation anzeigen und verwalten, indem Sie Berechtigungsinformationen hochladen.

Hinweis:
Berechtigungen auf Account-Ebene sind in einer lokalen Installation nicht verfügbar. Um Berechtigungen für alle Ihre Instanzen zu berechnen, müssen Sie sich bei jeder einzelnen Instanz anmelden, um Berechtigungsdaten zu sammeln und dann die Summen zu aggregieren.

Unterstützung für die Verwaltung von Abonnements in einer lokalen Instanz ist ab Yokohama und höher verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Now Support.
2. Öffnen Sie einen Fall mit Kundenservice und Support.
3. Fordern Sie von Kundenservice und Support Unterstützung beim Hochladen von Berechtigungsdaten für Ihre lokale Installation an.

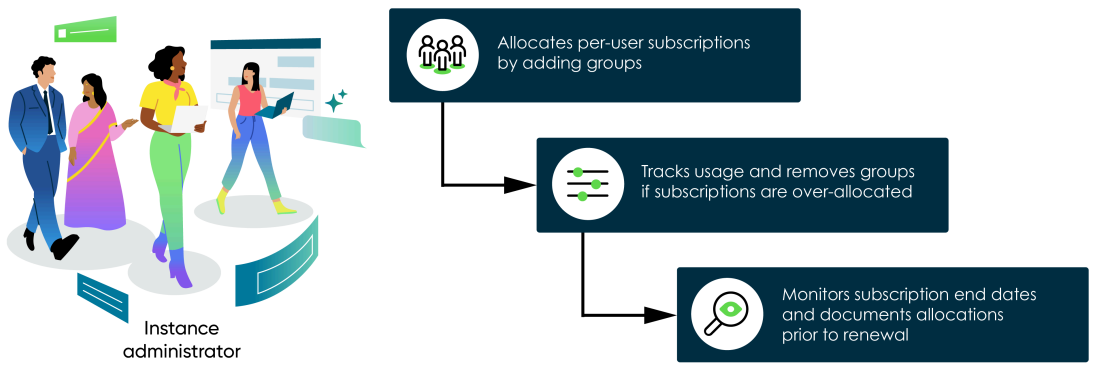
Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management

Verwalten Sie Ihre Abonnementzuteilungen pro Benutzer mit Abonnement-Management.

Übersicht über die Verwaltung von Abonnements pro Benutzer

Um Ihre Abonnements pro Benutzer erfolgreich zu verwalten, folgen Sie dem Prozess in dieser Infografik.

Abonnements pro Benutzer verwalten



- Ordnen Sie Abonnements in zu Abonnement-Management

  Abonnements werden in Abonnement-Management mithilfe von Gruppen verwaltet. Abonnements werden in Abonnement-Management mithilfe von Rollen gemessen und geprüft. Sie teilen Abonnements zu, indem Sie einem Produktabonnement eine oder mehrere Gruppen mit gemessenen Rollen hinzufügen.

- Entfernen Sie eine Gruppe aus einem Produktabonnement in Abonnement-Management

  Sie können Abonnements möglicherweise überzuteilen, was bedeutet, dass mehr Benutzer eine Berechtigung besitzen als Anzahl der gekauften Abonnements. Abonnement-Management kennzeichnet zu viel zugeteilte Abonnements für Sie. Um die Compliance zu gewährleisten, entfernen Sie Benutzer oder Gruppen aus dem Abonnement, oder erwerben Sie weitere Abonnements.

- Verwalten Sie bei Verlängerung Abonnementzuteilungen pro Anwender in Abonnement-Management .

  Wenn ein Abonnement pro Benutzer verlängert wird, kann Ihrem Account ein neues Produkt-SKU hinzugefügt werden. Behalten Sie Ihre aktuellen Zuteilungen während des Verlängerungsprozesses bei, indem Sie Ihre Zuteilungen vor dem Verlängerungsdatum dokumentieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Empfohlene Gruppen

Teilen Sie Abonnements pro Anwender zu, indem Sie -Gruppen hinzufügen, die von Abonnement-Management empfohlen werden, basierend auf ihren Rollen. Zum Beispiel:

- Wenn die Service Desk-Gruppe in der Anwendung ITSM über eine Erfüllerrolle verfügt, können Sie die Service Desk-Gruppe dem ITSM-Produktabonnement hinzufügen, um die in ITSM enthaltenen Erfüllerabonnements allen Benutzern in der Gruppe zuzuweisen.
- Wenn Sie über verfügbare ITSM-Abonnements verfügen, können Sie Gruppen hinzufügen, die von Abonnement-Management basierend auf den Typen ihrer Rollen empfohlen werden.

Gruppen, die Sie einem Produktabonnement hinzufügen, gelten als abonnierte Gruppen. Erwägen Sie die Zuweisung eines Gruppenmanagers, der für die Verwaltung der Gruppenmitgliedschaft und der Rollenzuweisungen verantwortlich ist.

Gemessene Rollen

Rollen, die ein Abonnement erfordern, gelten als gemessene Rollen. Gemessene Rollen gewähren Benutzern Zugriff auf eine Anwendung und werden nach der von ihnen bereitgestellten Zugriffsebene kategorisiert.

Wenn möglich, vereinfachen Sie die Rollenverwaltung, indem Sie gemessene Rollen Gruppen zuweisen, anstatt Rollen direkt einzelnen Benutzern zuzuweisen.

Ordnen Sie Abonnements in zu Abonnement-Management

Gewähren Sie Benutzern Berechtigungen für -Produkte ServiceNow, indem Sie Abonnements in Abonnement-Managementzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Abonnement-Management.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management**.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Abonnement-Management**.
2. Wählen Sie ein Produkt mit Abonnements aus, die Sie zuteilen möchten.
3. Teilen Sie Abonnements zu, indem Sie empfohlene Gruppen basierend auf dem Rollentyp hinzufügen.
   a. Wählen Sie auf der Detailseite **Gruppen hinzufügen**.
   b. Aktivieren Sie die Checkbox neben einer oder mehreren Gruppen.
   c. Wählen Sie **Gruppen hinzufügen**.

Ergebnisse

Allen Gruppenmitgliedern werden Abonnements zugeteilt, sodass jedes Mitglied zur Verwendung des Produkts berechtigt ist.

Entfernen Sie eine Gruppe aus einem Produktabonnement in Abonnement-Management

Korrigieren Sie ein zu viel zugeteiltes Abonnement, und geben Sie Berechtigungen frei, indem Sie eine Gruppe aus einem -Produktabonnement in Abonnement-Managemententfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Abonnement-Management.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management**.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Abonnement-Management**.
2. Identifizieren Sie ein zu viel zugeteiltes Abonnement, indem Sie entweder die Spalte **Status** auf der Registerkarte **Übersicht** oder die Liste der zu viel zugeteilten Abonnements auf der Registerkarte **Einblicke** überprüfen.
3. Wählen Sie das übermäßig zugeteilte Produktabonnement aus.
4. Wählen Sie auf der Seite mit den Abonnementdetails die Registerkarte **Abonnierte Gruppen**.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einer oder mehreren Gruppen, die Sie entfernen möchten.
6. Wählen Sie **Entfernen**.
7. Bestätigen Sie im Dialogfeld, dass Sie Berechtigungen für alle Benutzer in den ausgewählten Gruppen entfernen möchten, indem Sie **Entfernen**wählen.
8. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass das Abonnement nicht mehr überlastet ist, indem Sie den Wert in der Spalte **„Status“** auf der Registerkarte **„Abonnements“** überprüfen.

Nächste Maßnahme

Die Gruppe wird aus dem Abonnement entfernt. Wenn die Gruppe noch über eine gemessene Rolle verfügt, die ein Abonnement erfordert, fügen Sie die Gruppe einem anderen Abonnement hinzu, oder entfernen Sie die gemessene Rolle aus der Gruppe.

Verwalten Sie bei Verlängerung Abonnementzuteilungen pro Anwender in Abonnement-Management .

Stellen Sie sicher, dass die Abonnementzuteilungen während des Verlängerungsprozesses konsistent bleiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Abonnement pro Benutzer verlängert wird, kann Ihrem Account ein neues Produkt-SKU hinzugefügt werden. Diese SKU wird in Abonnement-Managementals neues Produktabonnement behandelt, bei dem Sie Abonnements neu zuweisen müssen, indem Sie dem Abonnement Gruppen mit gemessenen Rollen hinzufügen.

Prozedur

1. Überwachen Sie vor dem Verlängerungsdatum die Enddaten des Abonnements auf der Detailseite, und dokumentieren Sie die aktuellen Gruppenzuteilungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Produktabonnementdetails werden in angezeigt Abonnement-Management.
2. Fügen Sie nach dem Verlängerungsdatum die dokumentierten Gruppen dem verlängerten Abonnement in Abonnement-Managementhinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Abonnements in zu Abonnement-Management.

Nächste Maßnahme

Überwachen Sie weiterhin die Verlängerungsdaten von Abonnements, um sicherzustellen, dass Ihre Zuteilungen bei jeder Verlängerung korrekt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

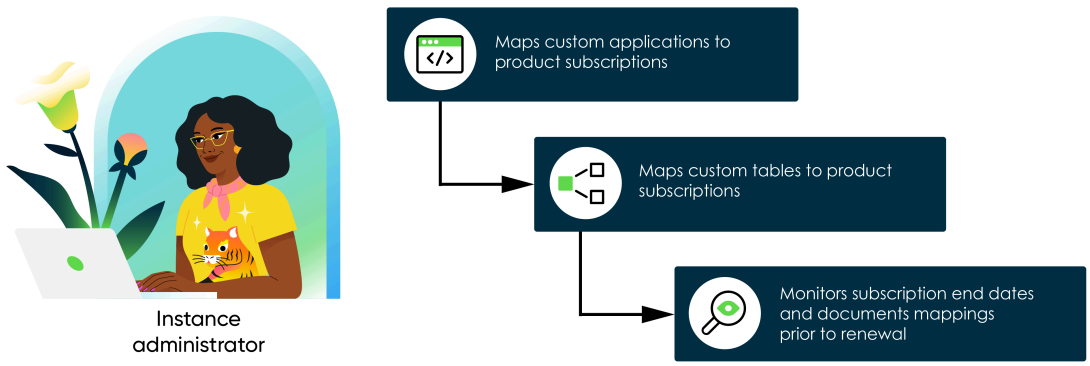
Verwalten von benutzerdefinierten Tabellen und Anwendungen in Abonnement-Management

Halten Sie Ihre anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen auf dem neuesten Stand, indem Sie alle Ihre anwenderdefinierten Anwendungen und Tabellen gültigen Abonnements in Abonnement-Managementzuordnen.

Übersicht über die Verwaltung von benutzerdefinierten Tabellen und Anwendungen

Um Ihre anwenderdefinierten Tabellen und Anwendungen erfolgreich zu verwalten, folgen Sie dem Prozess in dieser Infografik.

Anwenderdefinierte Tabellen und Anwendungen verwalten



- Ordnen Sie einem Produktabonnement in eine anwenderdefinierte Anwendung zu Abonnement-Management

  Ordnen Sie einem Produktabonnement eine anwenderdefinierte Anwendung zu, sodass Entwickler, wenn sie der Anwendung weitere Tabellen hinzufügen, automatisch dem Abonnement zugeordnet werden. Verfolgen Sie die Nutzung Ihrer anwenderdefinierten Tabellen, um sicherzustellen, dass Ihrer Organisation keine Berechtigungen für anwenderdefinierte Tabellen fehlen.

- Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management

  Ordnen Sie anwenderdefinierte Anwendungen und anwenderdefinierte Tabellen in Ihrer Produktionsinstanz einem gültigen Abonnement zu. Für Instanzen außerhalb der Produktion wird eine Zuordnung empfohlen, ist aber nicht erforderlich.

- Verwalten Sie anwenderdefinierte Tabellen- und Anwendungszuordnungen bei Verlängerung in Abonnement-Management

  Wenn ein Abonnement verlängert wird, wird Ihrem Account möglicherweise eine neue Produkt-SKU hinzugefügt. Verwalten Sie Ihre aktuellen anwenderdefinierten Tabellenzuordnungen während des Verlängerungsprozesses, indem Sie Ihre Zuordnungen vor dem Verlängerungsdatum dokumentieren.

- Abhängig von den veralteten Abonnementberechtigungen Ihrer Organisation und der vertraglichen Migration können Ihrer Produktionsinstanz abhängige Tabellenberechtigungen bereitgestellt werden. Durch diesen einmaligen Prozess werden vorhandene anwenderdefinierte Tabellen beibehalten, damit sie nicht auf Ihre neuen Berechtigungen zählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderdefinierte Tabellen

Eine *benutzerdefinierte Tabelle* ist als eine Tabelle definiert, die Sie in der Tabelle Now Platform erstellen und die nicht von ServiceNowbereitgestellt wird. Einige Tabellen sind von der Klassifizierung als anwenderdefinierte Tabelle befreit.

Hinweis:
Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Tabellen auf Now Platformfinden Sie unter Tabellenverwaltung. Eine detaillierte Beschreibung von anwenderdefinierten Tabellennutzungsrechten und ausgenommenen Tabellen finden Sie im Leitfaden für anwenderdefinierte Tabellen unter http://www.servicenow.com/upgrade-schedules.html

Abonnements sind mit Berechtigungen für anwenderdefinierte Tabellen verbunden, die die Anzahl der benutzerdefinierten Tabellen bestimmen, die Sie einem Abonnement zuordnen können. Die Anzahl der Berechtigungen für anwenderdefinierte Tabellen hängt vom Abonnement ab.

Anwenderdefinierte Anwendungen

Eine *anwenderdefinierte Anwendung* ist als eine Anwendung definiert, die Sie in Now Platform erstellen und die nicht von ServiceNowbereitgestellt wird. Wenn Ihre Organisation App Engineerworben hat, können Sie Ihre anwenderdefinierten Anwendungsabonnements mit Abonnement-Management verwalten.

App Engine Nutzung von

App Engine -Abonnements berechtigen Sie zum Entwickeln von Anwendungen und Bereitstellen benutzerdefinierter Tabellen in Produktionsinstanzen. Je nach Version App Engine überwachen Sie die Abonnementnutzung Ihrer App Engine-Anwendungen unterschiedlich.

- Sie können App Engine V2-Abonnements in Abonnement-Management wie jedes andere -Produktabonnement anzeigen und verwalten. Sie können Ihre Anwendungen und anwenderdefinierten Tabellen einem App Engine V2-Abonnement zuordnen und Abonnements pro Benutzer zuweisen, indem Sie einem App Engine V2-Abonnement Gruppen mit gemessenen Rollen hinzufügen.

- Sie können die Details des App Engine V1-Abonnements nicht wie andere Abonnements auf der Detailseite anzeigen. Anwender mit der Rolle „usage_admin“ oder „admin“ können Abonnementdetails und Nutzungsinformationen für App Engine V1 anzeigen, indem sie vom Filternavigator zum **App Engine-Nutzungsmodul** navigieren. Dieses Modul wird nur angezeigt, wenn Sie App Engine V1 haben.

  Einzelheiten zur Überwachung der Nutzung von App Engine V1 finden Sie unter KB0999383 .

Ordnen Sie einem Produktabonnement in eine anwenderdefinierte Anwendung zu Abonnement-Management

Verwalten Sie genaue Berechtigungen für anwenderdefinierte Tabellen in einer bereichsbezogenen Anwendung, indem Sie die Anwendung einem Produktabonnement in Abonnement-Managementzuordnen. Um die Compliance zu gewährleisten, müssen Sie anwenderdefinierte Tabellen, die zu anwenderdefinierten Anwendungen gehören, einem Produktabonnement zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Ihre Entwickler neue anwenderdefinierte Anwendungen und Tabellen in Ihren Instanzen erstellen und bereitstellen, verwenden Sie Abonnement-Management, um sie Abonnements zuzuordnen. Nachdem Sie eine anwenderdefinierte Anwendung einem Produktabonnement zugeordnet haben, werden zusätzliche Tabellen, die Entwickler der Anwendung hinzufügen, automatisch dem Abonnement zugeordnet.

Prozedur
1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zur Registerkarte **Probleme** in Abonnement-Management.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Probleme**.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Probleme**.
2. Suchen Sie auf der Registerkarte **Nicht zugeordnete anwenderdefinierte Anwendungen nach** anwenderdefinierten Anwendungen, die keinem Abonnement zugeordnet sind.
3. Aktualisieren Sie Ihre Berechtigungen, indem Sie eine oder mehrere anwenderdefinierte Anwendungen einem empfohlenen Produkt oder einem Produkt Ihrer Wahl zuordnen.
   Abonnement-Management empfiehlt Produktabonnements mit verfügbaren anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen in der Spalte **„Empfohlenes Produkt“**.

Ergebnisse
Mindestens eine anwenderdefinierte Anwendung wird einem Produktabonnement zugeordnet, und die Anzahl Ihrer anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen wird aktualisiert.

Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management

Verwalten Sie genaue Berechtigungen für anwenderdefinierte Tabellen im globalen Bereich und halten Sie die Vorschriften ein, indem Sie die Tabellen einem Produktabonnement in Abonnement-Managementzuordnen. Durch die Zuordnung Ihrer anwenderdefinierten Tabellen wird Ihre anwenderdefinierte Tabellenzuteilung auf dem neuesten Stand gehalten, und Sie vermeiden, dass Ihnen die anwenderdefinierten Tabellen-Berechtigungen ausgehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: usage_admin oder admin

Prozedur
1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zur Registerkarte **Probleme** in Abonnement-Management.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Probleme**.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Probleme**.
2. Suchen Sie auf der Registerkarte **Nicht zugeordnete anwenderdefinierte globale Tabellen** nach anwenderdefinierten Tabellen, die keinem Abonnement zugeordnet sind.
3. Aktualisieren Sie Ihre Berechtigungen, indem Sie eine oder mehrere benutzerdefinierte Tabellen einem empfohlenen Produkt oder einem Produkt Ihrer Wahl zuordnen.
   Abonnement-Management empfiehlt Produktabonnements mit verfügbaren anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen in der Spalte **„Empfohlenes Produkt“**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Mindestens eine anwenderdefinierte Tabelle wird einem Produktabonnement zugeordnet, und die Anzahl Ihrer anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen wird aktualisiert.

Verwalten Sie anwenderdefinierte Tabellen- und Anwendungszuordnungen bei Verlängerung in Abonnement-Management

Stellen Sie sicher, dass anwenderdefinierte Tabellen- und Anwendungszuordnungen während des gesamten Erneuerungsprozesses konsistent bleiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Abonnement verlängert wird, wird Ihrem Account möglicherweise eine neue Produkt-SKU hinzugefügt. Diese SKU wird in Abonnement-Managementals neues Produktabonnement behandelt, für das Sie dem Abonnement anwenderdefinierte Anwendungen und benutzerdefinierte Tabellen neu zuordnen müssen, um die Compliance zu gewährleisten.

Prozedur

1. Überwachen Sie vor dem Verlängerungsdatum die Enddaten des Abonnements, und dokumentieren Sie die aktuelle Liste der Zuordnungen von anwenderdefinierten Anwendungen und Tabellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Produktabonnementdetails werden in angezeigt Abonnement-Management.
2. Ordnen Sie nach dem Verlängerungsdatum die dokumentierten Tabellen und Anwendungen dem verlängerten Abonnement in Abonnement-Managementzu.
   Siehe Ordnen Sie einem Produktabonnement in eine anwenderdefinierte Anwendung zu Abonnement-Management und Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management.

Nächste Maßnahme
Überwachen Sie weiterhin die Verlängerungsdaten von Abonnements, um sicherzustellen, dass Ihre Zuordnungen bei jeder Verlängerung korrekt sind.

Tabellen mit Stammstatus und ausgenommene Tabellen

Übergeordnete und ausgenommene benutzerdefinierte Tabellen werden in Ihrer Instanz anders behandelt als andere benutzerdefinierte Tabellen. Weitere Informationen finden Sie im Vertrag ServiceNow® Ihrer Organisation.

Tabellen mit Stammstatus

Abhängig von den veralteten Abonnementberechtigungen Ihrer Organisation und der vertraglichen Migration können Ihrer Produktionsinstanz Bestandstabellen zugeteilt werden. Um die vorherigen anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen einer Organisation über die Lizenzmigration beizubehalten, kann der Produktionsinstanz eine Bestandstabellenberechtigung bereitgestellt werden. Dieser einmalige Prozess stellt sicher, dass anwenderdefinierte Tabellen, die derzeit in einer Produktionsinstanz vorhanden sind, nicht auf Ihre neuen anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen zählen.

Benutzerdefinierte Tabellen mit Stammstatus können nicht übertragen, wiederverwendet oder anderweitig als anderer benutzerdefinierter Tabellentyp klassifiziert werden.
Wenn Sie eine benutzerdefinierte Tabelle mit Bestand löschen, können Sie keine andere benutzerdefinierte Tabelle als benutzerdefinierte Tabelle mit Bestand klassifizieren, um sie zu ersetzen. Sobald eine benutzerdefinierte Tabelle mit einem Bestandstabellenabonnement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verknüpft wurde, verbleibt sie im anwenderdefinierten Tabellenbestand, auch wenn die Tabelle aus der Instanz gelöscht wird.

Um Ihre Tabellen mit Bestandszuordnung anzuzeigen, geben Sie im Filternavigator ua_custom_table_inventory.list ein, und fügen Sie dann einen Filter mit der Bedingung **[Zuteilungstyp] [ist] [Grandfather]**hinzu.

Wenn Sie eine Kombination aus benutzerdefinierten Tabellen und Tabellen mit Bestandstabellen in einer Anwendung haben, müssen die Tabellen mit Bestandsstatus einem Tabellenabonnement mit Bestandsstatus zugeordnet werden und die verbleibenden benutzerdefinierten Tabellen einem anderen Abonnement. Öffnen Sie einen Fall mit Kundenservice und Support, um Hilfe bei der Zuordnung einer Bestandstabelle zu einem Bestandstabellenabonnement zu erhalten.

Example: Stammtabellen in einer Instanz

Szenario: Ihre Organisation erwirbt drei neue Abonnements mit Berechtigungen für insgesamt 55 benutzerdefinierte Tabellen von App Engine Starter (früher Gebündelte benutzerdefinierte Tabellen). Um sicherzustellen, dass Ihre Organisation die vorherigen anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen nicht verliert, wird Ihrer -Instanz ein Bestandsabonnement mit einer Berechtigung für 25 Bestandstabellen zugeteilt. Dieses Abonnement erfordert, dass der Administrator die vorhandenen 25 Tabellen identifiziert und zuordnet. Diese Abonnements ergeben eine anwenderdefinierte Tabellengesamtberechtigung von 80. Sobald dem Stammabonnement eine benutzerdefinierte Tabelle zugewiesen wurde, gibt es keine Option, um dies rückgängig zu machen.

Mehrere Abonnements mit Bestandsgruppen und anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen

Abonnement	Anzahl der anwenderdefinierten Tabellenberechtigungen	Anzahl der zuordnungsfähigen Tabellen
Stammabonnement	25	25
Neues Abonnement 1	25	25
Neues Abonnement 2	25	25
Neues Abonnement 3	5	5

Ausgenommene Tabellen

Ausgenommene Tabellen sind anwenderdefinierte Tabellen, die nicht auf Ihre Abonnementberechtigungen zählen. Diese Tabellen bestehen hauptsächlich aus anwenderdefinierten Erweiterungen bestimmter systembezogener Tabellen wie sys_portal_page und sys_user_preference, die Sie erweitern, um operative Verbesserungen in Ihrer Produktionsinstanz zu erreichen.

Um eine Liste der freigestellten Tabellen anzuzeigen, geben Sie im Filternavigator ua_exempted_table_inventory.list ein.

Der Leitfaden für anwenderdefinierte Tabellen enthält eine vollständige Definition der Tabellen, die als ausgenommen gelten.

Hinweis:
Gesetzliche Zeitpläne werden abhängig davon durchgesetzt, wann der Vertrag ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Frühere Versionen des Leitfadens für anwenderdefinierte Tabellen finden Sie unter Zeitpläne für Rechtsangelegenheiten – Leitfaden für Tabellen .

Überwachungskapazitätsabonnements

Kapazitätsabonnements mit Abonnement-Managementverwalten und nachverfolgen.

Übersicht über Abonnements für die Überwachungskapazität

Erfahren Sie, wie die Gesamtkapazität berechnet wird

Die Nutzung des Kapazitätsabonnements wird mithilfe einer Tabellenabfrage oder einer geskripteten Definition berechnet. Sie können einen Kapazitätsdefinitionsdatensatz anzeigen, um die Details der Tabellenabfrage oder geskripteten Definition anzuzeigen. Sie können die Definition auch bei Bedarf ausführen, um die aktuellen Anzahlen anzuzeigen.

Nachdem Sie bestimmt haben, wie die Gesamtkapazität für ein Abonnement berechnet wird, können Sie die Anzahl der zugewiesenen Ressourcen anpassen oder die Kapazität Ihres Abonnements erhöhen, damit Ihr Abonnement konform bleibt. Sie können beispielsweise herausfinden, welche Tabellen für aktive Benutzer abgefragt werden oder wie die Nutzung für Geräte oder Software definiert ist, wenn das System einem Kapazitätsabonnement CIs zuordnet.

Überwachen Sie Abonnementberechnungen der Kapazität in Abonnement-Management

Zeigen Sie an, wie eine Gesamtkapazität berechnet wird, um Ihr Abonnement konform zu halten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder „usage_admin“.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Abonnement-Management.
   - Navigieren zu **Administrator** > **Abonnement-Management** > **Abonnements**.
   - Navigieren zu **Alle** > **Abonnement-Management** > **Alle Abonnements**.
2. Wählen Sie in der Liste aller Ihrer Produktabonnements ein Kapazitätsabonnement aus.
3. Zeigen Sie auf der Seite mit den Abonnementdetails eine Vorschau des Kapazitätsdefinitionsdatensatzes an, indem Sie die Datensatz-ID neben dem Feld **Kapazitätsdefinition** auswählen.
4. Überprüfen Sie je nach Definitionstyp die folgenden Details, um anzuzeigen, wie die Nutzung berechnet wird.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **„Datensatz öffnen“,** um die vollständigen Datensatzdetails der Kapazitätsdefinition anzuzeigen.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Ausführen**, um die Abfrage oder das Skript sofort auszuführen und die neuesten Ergebnisse anzuzeigen.

Hinweis:
Das Ausführen eines Skripts oder einer Tabellenabfrage in einem Kapazitätsdefinitionsdatensatz wird nicht auf die vom System überwachte Ausführungsgesamtzahl angerechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Gesamtzeit, die für die Ausführung von erforderlich ist, und die aktuelle Anzahl werden angezeigt. Die Anzahl aus vorherigen Ausführungen wird in der zugehörigen Liste Vorherige Ausführungen angezeigt.

7. Wenn das Kapazitätsabonnement nicht konform ist, passen Sie die Anzahl der zugewiesenen Ressourcen an, oder erhöhen Sie das Kapazitätsabonnement.

Abonnement-Management – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Abonnementtypen, Zählern und Support für Domain Separation.

Arten von Abonnements in Abonnement-Management

Abonnements für ServiceNow -Anwendungen gibt es in verschiedenen Ausführungen. Der Abonnementtyp bestimmt die Zuteilung von Benutzern, den Zugriff auf Anwendungen sowie anwenderdefinierte Anwendungs- und Tabellenberechtigungen.

Jede Art von Produktabonnement wird anhand eines Zählers gemessen. Einzelheiten zu den verschiedenen Arten von Zählern und was sie messen, finden Sie unter KB0727967 .

Abonnementtyp	Zugehörige Zählertypen	Zuteilungsmethode für Nutzung	Beschreibung
Kapazität	• Geräte • Abonnementeinheiten • Transaktionen	Es sind keine manuellen Schritte erforderlich. Die Nutzung wird automatisch berechnet und in Ihrer Instanz von angezeigt.	Verfolgt automatisch gemessene Einheiten und die Anzahl der Transaktionen, erstellten Datensätze oder verwalteten Ressourcen wie Geräte, Software oder Knoten.
Nur anzeigen	Keine	Zuteilung wird nicht gemessen	Zeigt Informationen an. Dieser Abonnementtyp unterstützt keine Zuteilung.
Anwenderbasiert	• Rechtebasierter Benutzer: Messung der Erfüller-Benutzer und Business-Stakeholder-Benutzer • Anwendungsbenutzer: Maß der Benutzer mit beliebiger Zugriffsebene auf ein Produkt; enthält Erstelleranwender	Manuell zugewiesen	Gewährt Benutzern Berechtigungen gemäß den zugewiesenen Rollen und zugehörigen Zugriffsrechten. Sie teilen Abonnements manuell pro Anwender zu, indem Sie einem Produktabonnement Gruppen mit gemessenen Rollen oder Zugriffsrechten hinzufügen. Abonnement-Management hilft Ihnen beim Zuteilungsprozess, indem Gruppen basierend auf ihren Rollenzuweisungen empfohlen werden.
Unbegrenzt	Unbegrenzt: Keine Messgrenze	Wird automatisch von Ihrer Instanz zugewiesen	Bietet Berechtigungen für Benutzer, ohne dass die Anzahl der Benutzer begrenzt ist, die zugewiesen werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abonnementtyp	Zugehörige Zählertypen	Zuteilungsmethode für Nutzung	Beschreibung
Uneingeschränkter Anwender	Uneingeschränkter Benutzer: Instanzweites Maß aller aktiven Benutzer	Wird automatisch von Ihrer Instanz zugewiesen	Gewährt Berechtigungen für die Anzahl der aktiven Benutzer einer Organisation, unabhängig von deren Rollenzuweisungen. Ein aktiver Benutzer ist jeder Benutzer, dessen Datensatz in der Benutzertabelle [sys_user] im Feld **Benutzer-ID** einen Wert enthält und dessen Feld **Aktiv** auf „wahr“ festgelegt ist.

Abonnementformular

Das Abonnementformular enthält wichtige Informationen zu Ihrem Abonnement.

Sie können das Abonnementformular anzeigen, indem Sie im Filternavigator „license_details.list“ eingeben, um die Tabelle „Abonnements“ [license_details] zu öffnen. Wählen Sie einen Abonnementnamen aus, um das Abonnementformular zu öffnen. Einige Felder werden für Apps ServiceNow Store nicht angezeigt.

Abonnementformular

Feld	Wert
Name	Name des Abonnements
Kategorie	Quelle des erworbenen Abonnements: ServiceNow Plattform oder ServiceNow Store.
Typ	Typ des Abonnements: • Anwenderbasiert • Uneingeschränkter Anwender • Kapazität • Unbegrenzt • Bildschirm Weitere Informationen zu Abonnementtypen finden Sie unter Arten von Abonnements in Abonnement-Management.
Startdatum/Enddatum	Beginn und Ende der Abonnementlaufzeit wie in Ihrem Servicevertrag vereinbart. Diese Informationen werden im Abschnitt „Allgemein“ des Servicevertrags für das Abonnement angezeigt.
Kapazitätsdefinition	Die ID der Kapazitätsdefinition. Erfahren Sie, wie die Gesamtzahl berechnet wird, indem Sie auf der Seite mit den Produktabonnementdetails die Datensatz-ID der Kapazitätsdefinition auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie Abonnementberechnungen der Kapazität in Abonnement-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abonnementformular (Fortsetzung)

Feld	Wert
Nur anzeigen	Der Wert „ **wahr“** gibt an, dass die Anwenderzuteilung oder -überwachung für das Abonnement derzeit nicht unterstützt wird.
Produktcode	Die Produkt-SKU, die in Ihrem Abonnement-Bestellformular angezeigt wird.

Zugehörige Links

Die zugehörigen Links im Abonnementformular können je nach Abonnement variieren.

Verknüpfung	Beschreibung
Ihre Tabellen verwalten	Sehen Sie sich anwenderdefinierte Tabellen an, die dem Abonnement zugeordnet sind.
Abonnementverlauf anzeigen	Zeigen Sie den Abonnementstatus, Daten und Trendinformationen an.
Anwenderabonnementverlauf anzeigen	Listet den Anwenderzuteilungsverlauf für das Abonnement auf. Die Liste zeigt den aktuellen Abonnementstatus eines Benutzers und wie er zugewiesen wurde.

Benutzersätze und Gruppen in Abonnement-Management

Abonnement-Management verwendet Gruppen (zuvor Benutzersätze), um Gruppen von Benutzern Berechtigungen zu erteilen.

Übersicht über Benutzersätze und Gruppen

Vor Quebecverwendete Abonnement-Management*Benutzersätze*, um Benutzer zu gruppieren. Usage_admins gruppierte Anwender nach Bedingungen, z. B. nach Stadt oder Abteilung. Benutzersätze könnten dann Abonnements zugewiesen werden, um jedem Benutzer im Benutzersatz eine Lizenz für das Abonnement zu geben.

In Quebec und späteren Releases werden alle Benutzersätze in *Gruppen*konvertiert. Eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Ähnlich wie Benutzersätze können Gruppen zu Abonnements hinzugefügt werden. Durch das Hinzufügen einer Gruppe zu einem Abonnement erhalten alle Benutzer in der Gruppe die Berechtigung.

Anwendersatzkonvertierung

Beim Upgrade auf Quebec oder höher werden alle aktuellen Benutzersätze in Gruppen umgewandelt. Die neuen Gruppen enthalten dieselben Anwender und Eigenschaften wie Ihre Anwendersätze. Die Konvertierung ist ein einmaliger Vorgang, und Benutzer werden nach der Konvertierung nicht automatisch zur neuen Gruppe hinzugefügt oder daraus entfernt.

Gruppenverwaltung

Administratoren und user_admins erstellen Gruppen und fügen Benutzer in der Anwendung **Benutzeradministration** hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Erstellen und Bearbeiten von Gruppen finden Sie unter Erstellen von Gruppen.

Mit Abonnement-Management installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins Abonnement-Management (com.glide.subscription_management) werden mehrere Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Nutzungsadministrator [usage_admin]	Verwaltet Abonnement-Management. Teilt Abonnements zu und ordnet anwenderdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen zu Abonnements zu.	sn_sub_man.admin

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Abonnierte Gruppen [sn_sub_man_st_subscribe_groups]	[Remotetabelle] Gruppen, die Sie einem Produktabonnement hinzufügen
Definition von Subscription Insights [sn_sub_man_st_subscription_insights]	[Remotetabelle] Datensätze für verfügbare Abonnements und überzugeteilte Abonnements
Detaildefinition der Abonnementlizenz [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	[Remotetabelle] Abonnementzuteilungsmetriken und Verlauf
Empfehlungen für nicht zugeteilte Gruppe [sn_sub_man_st_unallocated_group_recommendation]	[Remotetabelle] Produktempfehlungen für nicht zugeteilte Gruppen

Abonnement-Management Rollen

Abonnement-Management wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Nutzungsadministrator [usage_admin]

Verwaltet Abonnement-Management. Teilt Abonnements zu und ordnet anwenderdefinierte Tabellen und benutzerdefinierte Anwendungen zu Abonnements zu.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevate to a privileged role .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Domain Separation und Abonnement-Management

Abonnement-Management unterstützt keine Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Verwaltung von Now Support

Über das Now Support-Portal können Sie auf Selbsthilfe zugreifen, technischen Support erhalten und Ihre ServiceNow-Instanzen verwalten.

Benutzer, der das Now Support-Portal verwendet

Wenn Sie für die Verwaltung, Überwachung oder Wartung der ServiceNow-Instanzen Ihres Unternehmens verantwortlich sind, verwenden Sie wahrscheinlich das Now Support-Portal. ServiceNow-Kundenadministratoren sind die Torwärter und verwalten die Now Support-Anwender ihres Unternehmens. Administratoren können dann andere Benutzer hinzufügen oder entfernen, z. B. Entwickler, IT-Architekten und Partner. Welche Aktionen Sie im Portal ausführen können, hängt von Ihrer Rolle ab.

Hinweis:
Informationen zu den Arten von Benachrichtigungen, die verschiedene Now Support-Benutzer erhalten können, finden Sie unter KB0547262: Übersicht über Schlüsselkontakte und Benachrichtigungsliste des Unternehmens zu Now Support .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Now Support-Anwender an

Als Now Support-Administrator können Sie aktive und inaktive Anwender und ihre Rollen anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Now Support**
2. Wählen Sie das Dropdown-Profilmenü aus.
3. Wählen Sie **Benutzer und Accounts verwalten**aus.
4. Wählen Sie **Alle Anwender anzeigen** oder suchen Sie nach einem bestimmten Anwender.

Erstellen Sie in Now Support einen Anwender

Sie können in Now Support Anwender erstellen und ihnen Zugriffsrollen zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Now Support**
2. Wählen Sie das Dropdown-Profilmenü aus.
3. Wählen Sie **Benutzer und Accounts verwalten**aus.
4. Wählen Sie **Alle Anwender anzeigen aus**.
5. Wählen Sie **Neuen Anwender hinzufügen aus**.
6. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus.
7. Wählen Sie die entsprechenden Now Support-Zugriffsrollen aus.
8. Wählen Sie **Absenden**.

Verwalten Sie den Benutzerzugriff in Now Support

Sie können Anwender in Now Support verwalten und ihre Zugriffsrollen ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Now Support**
2. Wählen Sie das Dropdown-Profilmenü aus.
3. Wählen Sie **Benutzer und Accounts verwalten**aus.
4. Wählen Sie **Alle Anwender anzeigen** oder suchen Sie nach einem bestimmten Anwender.
   Sie können auch **Gesperrte Benutzer** oder **Inaktive Benutzer** auswählen, um den gesuchten Benutzer zu finden.
5. Nachdem Sie den Benutzer ausgewählt haben, für den Sie die Zugriffsrechte ändern möchten, wählen Sie **Rolle(n) bearbeiten** im Pulldown-Feld **Aktionen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Fügen Sie Now Support-Zugriffsrollen hinzu, oder entfernen Sie sie.
7. Wählen Sie **Bestätigen** aus.

Kernfunktionen der Now Platform konfigurieren

Now Platform bietet eine Vielzahl von Anpassungsoptionen für Ihre Anwendungen. Passen Sie Ihre Anwenderoberfläche an, übernehmen Sie die Benutzer- und Datenverwaltung, und lokalisieren Sie Ihre Instanz für Zeitzonen, Währungen und mehr.

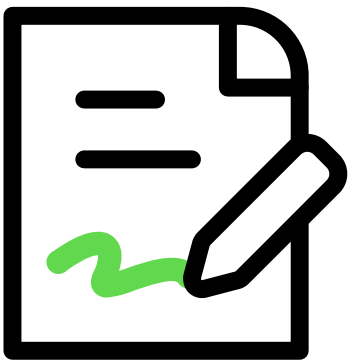
Benutzeradministration

Richten Sie Benutzer, Gruppen und Rollen ein.

Now Platform Tabellen und Daten

Verwalten Sie Daten mit externen Quellen, und konfigurieren Sie Datentabellen.

Formulare, Felder und Listen



Steuern Sie die Aktion und Darstellung von Formularen, Feldern und Listen.

Verwaltung der Suche

Ermöglichen Sie Anwendern, die Informationen über Zing- oder KI-Suchmaschinen und spezielle Such-Experiences zu finden.

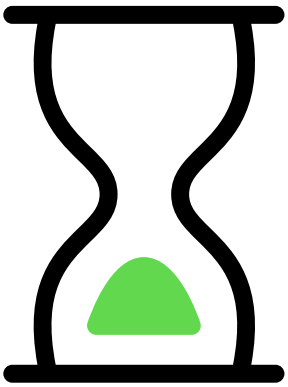
Benachrichtigungen

Verwalten Sie System-E-Mails, Benachrichtigungen und Antworten auf eingehende Nachrichten.

Übersetzung und Lokalisierung der Now Platform

Sprachen und Währung überall auf dem Globus abgleichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitkonfiguration	Währungsverwaltung	Ereignisse
		
Erstellen Sie Kalender, planen Sie Ereignisse, und zeigen Sie Anwendern auf der ganzen Welt Zeitinformationen an.	Verwalten Sie die Anzeige von Finanzdaten.	Erhalten Sie eine eingehende Analyse für alle Anzeigen und anwenderbasierten Ereignisse in Ihrer Anwendung.

Benutzeradministration

Erstellen Sie Kontozugriffstypen und zugehörige Rollen für die Arbeit in Ihrer -Instanz. Mit Benutzerdatensätzen haben Sie Kontrolle über einzelne Einzelkontotypen und die Datensätze oder Aktionen, auf die sie zugreifen können. Gruppendatensätze erweitern die Kontrolle, um Zugriffsrechte für Teams oder Abteilungen sowie für Untergruppen oder Kompetenzzuordnungen zuzuweisen. Passen Sie Instanzen mit Rollen noch weiter an, und weisen Sie Zugriffszugriff auf verschiedene Apps oder Module zu. Behandeln und testen Sie alles mit Tools, die Auditing, Identitätswechsel und mehr ermöglichen.

Weitere Informationen finden Sie unter Benutzeradministration.

Now Platform Tabellen und Daten

Verwalten und nutzen Sie Ihre Geschäftsinformationen effektiv im Now Platform. Nutzen Sie die Datenverwaltung zum Speichern, Übertragen, Importieren und Archivieren von Daten. Arbeiten Sie mithilfe der Tabellenadministration mit mehreren Datensätzen gleichzeitig, und stellen Sie eine Verbindung zu Drittanbieter- oder externen Instanzen her, um Daten mit Remote-Tabellenzu verarbeiten.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Platform Tabellen und Daten.

Now Platform Formulare, Felder und Listen

Übernehmen Sie die Kontrolle über jeden Aspekt der Datenerfassung und -verwendung in Ihrer Instanz. Formulare in Now Platform sind vollständig anpassbar und bieten Optionen für Personalisierung, Vorlagen, Anhänge, Anwenderoberfläche und vieles mehr. Erstellen und ändern Sie Felder, die in Formularen verwendet und in Listen oder Tabellen angezeigt werden. Definieren Sie den Anwenderzugriff auf alle Ihre Daten mit Listen, einschließlich anwenderdefinierter Steuerungen und Funktionen.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Platform Formulare, Felder und Listen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwaltung der Suche

Helfen Sie Ihren Anwendern, Informationen mit ServiceNow den -Suchverwaltungsprodukten mühelos zu finden. KI-Suche und die Suchmaschine Zing bieten intelligente Suchergebnisse und ordnungsgemäße Indizierung. Konzentrieren Sie Ihre Datenanforderungen mit Tabellensuchen, und erweitern Sie dies mit globalen Suchen, allesamt mit konfigurierbaren Suchsystemen auf der gesamten Now Platform. Verbessern Sie die Suchunterstützung mit Suchvorschlägen, Kontextsuche basierend auf Absichten und Suchdatenanalysen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung der Suche.

Zeitkonfiguration

Halten Sie Ihr Unternehmen mit Now Platformauf dem neuesten Stand. Behandeln Sie die Sammlung von Zeitplan- und Ereignisinformationen mit Datums-/Uhrzeitfeldern, und verwalten Sie Mitarbeiter, Benutzer und Daten über Zeitzonen hinweg. Geschäfts- und Steuerkalender sowie Ereignis-Systemplaner sind alle verfügbar und darauf zugeschnitten, Sie und Ihre Anwender bestmöglich zu unterstützen. Zeitanzeigen, Zählungen und zeitbasierte Datenanalysen helfen Ihnen bei der Verwaltung Ihrer Arbeit und der Verfolgung von Verlaufsinformationen.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitkonfiguration.

Währungsverwaltung

Überwachen Sie Währungswerte mit ServiceNow Währungsverwaltungssystemen. Konfigurieren Sie Standardwährungsfelder für finanzielle und nicht finanzielle Datensätze und Anwendungen, oder verwenden Sie erweiterte FX-Währungsfelder für zusätzliche Konfigurationsoptionen.

Weitere Informationen finden Sie unter Währungsverwaltung.

Service-Level-Management

Stellen Sie sicher, dass Ihre Services für Ihre Kunden ordnungsgemäß verwaltet und dokumentiert werden. Mit der vollständigen Reihe der ServiceNow -Module für Service-Level-Management können Sie Serviceverträge und Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) nach Bedarf definieren. Reparieren, überwachen und validieren Sie SLA-Datensätze im Hinblick auf die Genauigkeit von Zeit und Dauer, rufen Sie Analysen und Berichte zum Service ab und trennen Sie Datensatzdomänen für die Anzeige und Steuerung von Informationen.

Weitere Informationen finden Sie unter Service Level Management .

Now Platform Übersetzung und Lokalisierung

Kommunizieren Sie effektiv mit Benutzern und Kunden auf der ganzen Welt. Lokalisierungs-Framework stellt Benutzern Informationen in verschiedenen Sprachen und Währungen in einer Vielzahl von Apps bereit – alle innerhalb derselben Instanz. Dynamische Übersetzung trägt durch die aktive Übersetzung von Text in Formularen und anderen Anwendungen dazu bei, Benutzer noch umfassender zu unterstützen.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Platform Übersetzung und Lokalisierung.

Now Platform-Integrationen

Bringen Sie ServiceNow und externe Anwendungen mit Integrationen auf Now Platformzusammen. Erleichtern Sie das Onboarding und die Servicekonfiguration, indem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie Ihrer Instanz hinzufügen. Integrieren Sie andere Instanzen, Apps von Drittanbietern und Datenquellen, und machen Sie hilfreiche Funktionen wie Single Sign-on im gesamten Unternehmen verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Platform-Integrationen.

Benachrichtigungen

Verwenden Sie Benachrichtigungen, um Statusaktualisierungen nach E-Mail, System oder Benutzer (über einzelne Anbieter) zu automatisieren. Richten Sie die E-Mail-Verwaltung und den E-Mail-Client Ihrer Instanz für die Verwendung von Benachrichtigungen und das ordnungsgemäße Senden und Empfangen von E-Mails ein. Systembenachrichtigungen ermöglichen Echtzeit-Updates über Push-Benachrichtigungen, SMS, Chatnachrichten und mehr.

Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen.

Statusmanagement

Überwachen Sie den -Workflow in Ihrer -Instanz mit State Management. Definieren Sie Statusmodelle und Übergänge, um die Serviceprozesse Ihres Unternehmens sowie mögliche UI-Aktionen basierend auf dem Status zu bestimmen.

Weitere Informationen finden Sie unter Statusmanagement.

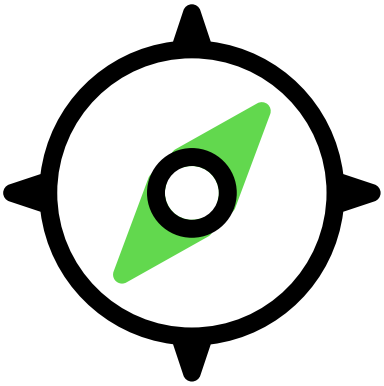
Benutzeradministration

Verwalten Sie die Personen, die auf Ihre Instanz zugreifen können, indem Sie sie als Benutzer im System definieren. Erstellen Sie Benutzergruppen, und weisen Sie ihnen Benutzer zu. Verwenden Sie Rollen, um anzugeben, was verschiedene Benutzer und Benutzergruppen sehen und tun können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

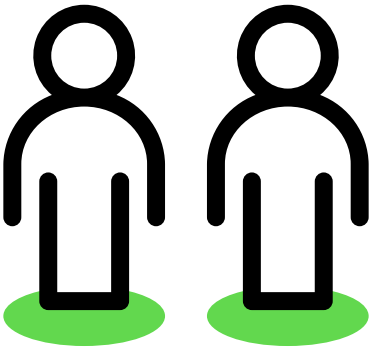
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Anwenderverwaltung.

Erstellen Sie Benutzer, Unternehmen und Abteilungen



Erstellen Sie Datensätze für Benutzer, oder aktivieren Sie die Selbstregistrierung. Erstellen Sie optional Unternehmen und Abteilungen, um Anwender weiter zu kategorisieren.

Gruppen erstellen

Erstellen und verwalten Sie Gruppen, denen Sie Rollen und Anwender zuweisen können, um die Effizienz zu steigern.

Rollen verwalten

Verwalten Sie Rollen, die steuern, welche Aktionen Benutzer und Gruppen mit dieser Rolle ausführen können.

Überwachen Sie die Benutzeraktivität

Überwachen Sie die Benutzeraktivität, und beheben Sie Probleme, indem Sie die Identität von Benutzern annehmen und Sitzungen verwalten.

Überwachen Sie die Instanznutzung

Verfolgen Sie die Anwendungsnutzung in Ihrer -Instanz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Foren der ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Benutzerverwaltung erkunden

Erfahren Sie mehr über die Benutzerverwaltung für Ihre Instanz.

Übersicht

Das Erstellen von Benutzern, Gruppen und Rollen bietet eine flexible und skalierbare Möglichkeit, den Zugriff auf Funktionen in Now Platformzu verwalten. Durch das Erstellen von Anwenderaccounts, das Zuweisen von Anwendern zu Gruppen und das Definieren von Rollen und Berechtigungen können Administratoren dafür sorgen, dass Anwender über die entsprechende Zugriffsberechtigung für Anwendungen und Daten verfügen. Dies ermöglicht es Unternehmen, den Zugriff auf vertrauliche Daten zu steuern, die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften zu gewährleisten und die allgemeine Sicherheit zu verbessern. Darüber hinaus können Sie Benutzer, Gruppen und Rollen einfach verwalten und im Laufe der Zeit ändern, wenn sich die organisatorischen Anforderungen ändern.

Workflow

Abonnements, Benutzer, Gruppen und Rollen arbeiten zusammen, um Sie bei der Definition zu unterstützen, wer in Ihrer Instanz auf die Funktionen von zugreifen kann.

1. Abonnement-Management

   Machen Sie sich mit Ihren Abonnements vertraut. Mit dem Abonnement-Management können Sie Ihre Abonnements proaktiv verwalten und die Abonnementnutzung in Ihren Instanzen überwachen.

   Abonnements können Abonnements pro Benutzer enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management.

2. Erstellen von Benutzern, Unternehmen und Abteilungen

   Erstellen Sie einen Account-Datensatz für die Personen, die Zugriff auf Ihre Instanz haben. Jeder Anwenderaccount verfügt über eine eindeutige Anmelde-ID, ein Passwort und einen Satz Berechtigungen (Rollen), die definieren, was er innerhalb der Plattform tun und auf sie zugreifen kann.

3. Erstellen von Gruppen

   Definieren Sie Gruppen mit ähnlichen Rollen oder Berechtigungen. Mit Gruppen können Sie Berechtigungen (Rollen) auf mehrere Benutzer gleichzeitig anwenden. Wenn ein Benutzer Mitglied einer Gruppe ist, verfügt er über dieselben Berechtigungen, die für die Gruppe definiert wurden.

   Sie können Gruppenmitglieder anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**. Wählen Sie einen Gruppennamen aus, und zeigen Sie die Mitglieder in der zugehörigen Liste Gruppenmitglieder an.

4. Rollen verwalten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen beschreiben die Arten von Aktivitäten, die ein Benutzer auf der Instanz ausführen kann. Jede Rolle verfügt über eine Reihe von Berechtigungen, die steuern können, welche Aktionen Benutzer und Gruppen ausführen können, z. B. Datensätze lesen, schreiben, erstellen oder löschen. Rollen können Anwendern und Gruppen zugewiesen werden. Benutzer können mehrere Rollen haben.

Eine vollständige Liste der in Now Platformenthaltenen Rollen finden Sie unter Basissystemrollen.

Rollendatensätze werden in der Tabelle „Rollen“ [sys_user_role] gespeichert.

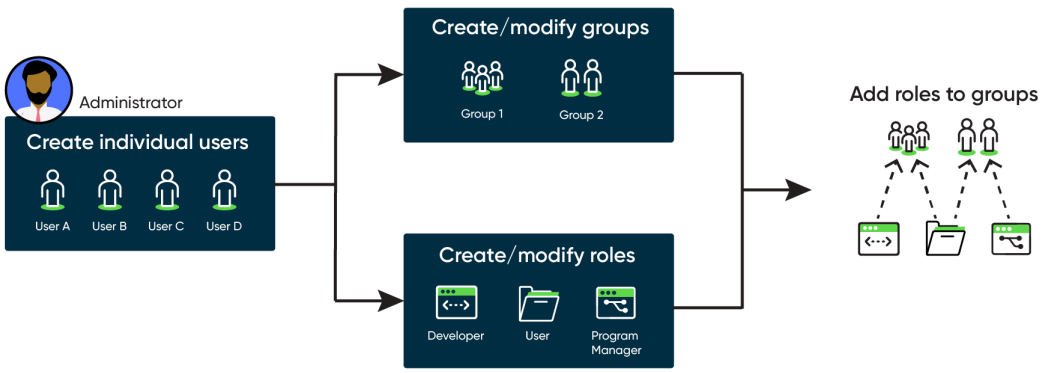
5. Überwachung der Instanznutzung

   Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „usage_admin“ können die Dashboards „ **Übersicht über die Anwendungsnutzung“** und ServiceNow Store **„Nutzungsübersicht“** anzeigen, um die Instanznutzung nachzuverfolgen.

6. Überwachung der Benutzeraktivität

   Benutzer mit der Administratorrolle können die Identität von Benutzern annehmen, Benutzersitzungen verwalten und nicht interaktive Sitzungen nutzen.

Workflow zur Anwenderadministration



Benutzereinstellungen

Benutzer können viele UI-Funktionen konfigurieren. Einige Beispiele umfassen die Anzahl der Zeilen pro Seite in einer Liste oder ob die Antwortzeit am Ende einer Liste oder eines Formulars angezeigt wird. Administratoren können diese Einstellungen nach Bedarf ändern oder löschen. Weitere Informationen finden Sie unter User preferences .

Anwendergruppen

Eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Gruppen können Aufgaben ausführen, z. B. die Genehmigung von Change-Anforderungen, die Lösung von Incidents, Empfang von E-Mail-Benachrichtigungen oder die Ausführung von Arbeitsauftragsaufgaben. Alle Geschäftsregeln, Zuweisungsregeln, Systemrollen oder Attribute, die sich auf die Gruppe beziehen, gelten automatisch für alle Gruppenmitglieder. Benutzer mit der Rolle user_admin können Gruppen erstellen und bearbeiten.

Wenn möglich, vereinfachen Sie die Benutzerverwaltung, indem Sie Gruppen Rollen zuweisen. Erstellen Sie Gruppen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas erforderlich sind, und weisen Sie diesen Gruppen dann Benutzer zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können Gruppenmitglieder anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**. Wählen Sie einen Gruppennamen aus, und zeigen Sie die Mitglieder in der zugehörigen Liste **Gruppenmitglieder** an.

Gruppendatensätze werden in der Tabelle „Gruppen“ [sys_user_group] gespeichert.

Anwenderrollen

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Anwendungen und Modulen gesteuert. Die Administratorrolle bietet Zugriff auf alle Funktionen und Fähigkeiten von.

Nachdem Zugriff auf eine Rolle gewährt wurde, wird allen dieser Rolle zugewiesenen Gruppen oder Benutzern der Zugriff gewährt. Rollen können andere Rollen enthalten und somit wird jeder Zugriff, der einer Rolle gewährt wird, allen enthaltenen Rollen gewährt.

Eine vollständige Liste der in der Plattform ServiceNow enthaltenen Rollen finden Sie unter Basissystemrollen.

Hinweis:

Wenn möglich, vereinfachen Sie die Benutzerverwaltung, indem Sie Gruppen Rollen zuweisen. Erstellen Sie Gruppen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas erforderlich sind, und weisen Sie diesen Gruppen dann Benutzer zu.

Rollendatensätze werden in der Tabelle „Rollen“ [sys_user_role] gespeichert.

Der Benutzerdatensatz

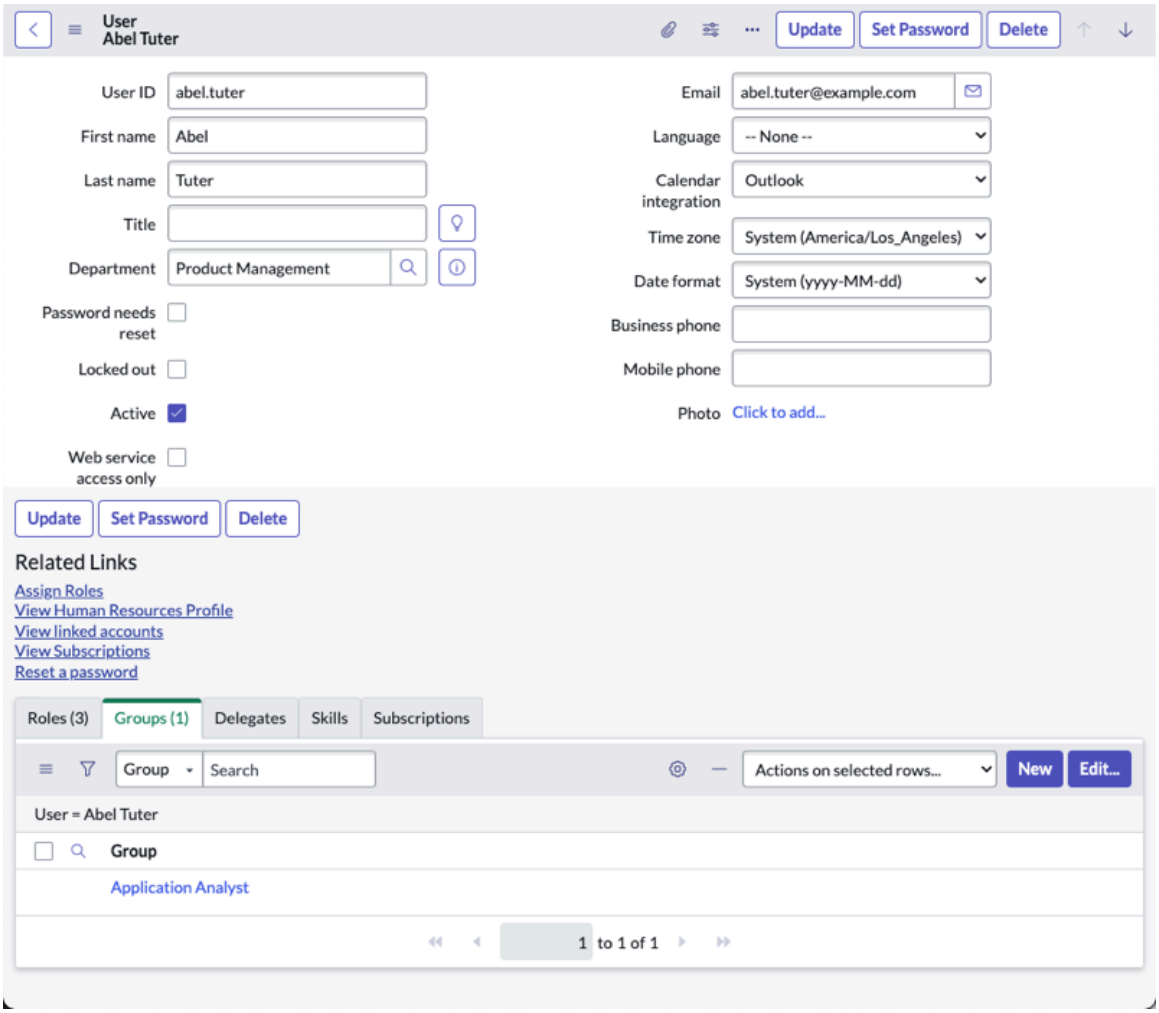
Erfahren Sie mehr über Benutzerdatensätze und ihre Verwendung in Now Platform.

Benutzeraccount-Datensätze

Benutzerdatensätze stellen eine Beziehung zwischen einer Person und Ihrer Instanz ServiceNow her. Benutzerdatensätze bestehen aus einem Anwendernamen, einem Passwort und Informationen zu einer Person, z. B. Kontaktinformationen, Standort und Berufsbezeichnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderdatensatz



Benutzerdatensätze werden in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] gespeichert.

Zugehörige Datensätze

Benutzerdatensätze sind Datensätzen in mehreren anderen Tabellen zugeordnet, um Berechtigungen, Einstellungen und andere Funktionen zu steuern.

Rollen

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Anwendungen und Modulen gesteuert. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Rollen verwalten.

Hinweis:

Wenn möglich, vereinfachen Sie die Benutzerverwaltung, indem Sie Gruppen Rollen zuweisen. Erstellen Sie Gruppen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas erforderlich sind, und weisen Sie diesen Gruppen dann Benutzer zu.

Gruppen

Eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Anwender, die Gruppen zugewiesen sind, werden automatisch allen Rollen zugewiesen, die dieser Gruppe zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Gruppen und Rollen verwalten.

Delegierte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzlich zur Zuweisung von Rollen und Gruppen können Benutzer als Delegierte zugewiesen werden, wodurch sie die Berechtigung erhalten, mit denselben Berechtigungen wie ein Delegierer-Benutzer zu handeln. Weitere Informationen zur Delegierung finden Sie unter Rollen werden delegiert.

Kompetenzen

Verwenden Sie das Kompetenzmanagement, um Benutzer ihren Schulungs- und Fachgebieten zuzuordnen. Weitere Informationen zu Kompetenzmanagement finden Sie unter Kompetenzmanagement .

Abonnements

Administratoren verwenden Abonnements, um zu steuern, welche Benutzer in ihren Instanzen Zugriff auf erworbene Abonnements haben. Details zur Abonnement-Verwaltung finden Sie unter Abonnement-Management.

Anwender pReferenzen

Benutzeraccounts sind auch mit Benutzereinstellungen verknüpft. Benutzer können personalisierte Einstellungen speichern, um viele Funktionen der Anwenderoberfläche zu konfigurieren, sowie Einstellungen für die erhaltenen Benachrichtigungen vornehmen. Details zur Verwaltung von Anwendereinstellungen finden Sie unter Anwendereinstellungen .

System- und Gastbenutzer

Einige automatisierte Prozesse verwenden das System oder Gastbenutzer, um Änderungen an Datensätzen anzuwenden und nachzuverfolgen. Daher kann für einige Datensätze angezeigt werden, dass sie zuletzt vom System oder Gast aktualisiert wurden.

Wenn sich ein Benutzer beispielsweise an einem Tag zum ersten Mal anmeldet, werden einige Felder im Datensatz dieses Benutzers vom Systembenutzer aktualisiert, z. B. **Letzte Anmeldung** und **Letzte Anmeldungszeit**. Wenn ein Benutzer einen fehlgeschlagenen Anmeldeversuch hat oder ausgesperrt ist, werden einige Felder im Datensatz dieses Benutzers vom Gastbenutzer aktualisiert, z. B. **Fehlgeschlagene Anmeldeversuche** oder **Gesperrt**.

Wenn ein Datensatz zuletzt vom System oder von Gastbenutzern aktualisiert wurde, identifizieren Sie die Felder, die aktualisiert wurden, indem Sie das Auditing für die Tabelle aktivieren und den Auditverlaufssatz anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring auditing for a table und Knowing about History sets .

Erstellen von Benutzern, Unternehmen und Abteilungen

Erstellen Sie Benutzerdatensätze für die Personen, die auf Ihre Instanz zugreifen. Benutzer können Gruppen mit definierten Rollen zugewiesen werden, um zu bestimmen, auf welche Datensätze und Aktionen sie zugreifen können.

Erstellen von Anwendern

Benutzer werden normalerweise über LDAP-Verzeichnisintegrationen (Leichtgewichtler Verzeichniszugriff) hinzugefügt. Administratoren können Anwender auch manuell zur Instanz hinzufügen, die Selbstregistrierung für neue Anwender aktivieren und die Identität von Anwendern annehmen, um sicherzustellen, dass sie über die erforderlichen Zugriffsrechte verfügen.

Weitere Informationen zu LDAP-Integrationen finden Sie unter LDAP integration .

Einen Benutzer erstellen

Sie können Ihrer -Instanz einen Benutzer hinzufügen, damit er sich anmelden und bestimmte Anwendungsfunktionen verwenden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Anwender-ID	Erstellen Sie einen eindeutigen Bezeichner für den ServiceNow -Anmeldenamen dieses Anwenders. Typische Beispiele für Anwender-IDs sind `cwitherspoon` und `charlie.witherspoon`. Sie können keinen Anwender erstellen, dessen Anwender-ID einen vorhandenen Anwender dupliziert. Wenn Sie Duplikate aus einem Update Set importieren, verwendet der neuere Name die doppelte Anwender-ID.
Vorname	Geben Sie den Vornamen (häufig der Vorname) des Anwenders ein.
Familienname	Geben Sie den Familiennamen des Anwenders ein (häufig der Nachname). **Hinweis:** Sie können das Feld **„Vorname“** oder das Feld **„Nachname“** in einem vorhandenen Anwenderdatensatz löschen, aber nicht beide gleichzeitig.
Titel	Geben Sie einen Titel oder eine Stellenbeschreibung ein, oder wählen Sie eine aus der Liste aus.
Abteilung	Wählen Sie die Abteilung des Benutzers aus der Liste aus.
Passwort	Weisen Sie dem Anwender ein Passwort zu. Um das Passwort des Anwenders einzurichten, füllen Sie die Felder im Formular aus, und **speichern Sie** den Datensatz. Wählen Sie dann **Passwort festlegen**aus. Dieses Passwort kann dauerhaft oder vorübergehend sein.
Passwort muss zurückgesetzt werden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit der Anwender das Passwort bei der ersten Anmeldung ändern muss.
Gesperrt	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Anwender für die Instanz zu sperren und alle aktiven Sitzungen zu beenden. Das System verhindert, dass Benutzer mit der Administratorrolle sich selbst aussperren.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um diesen Anwender zu aktivieren. Nur der Administrator sieht inaktive Anwender in: ○ Listen von Benutzern ○ Auswahlliste der Referenzfelder (Lupensymbol) ○ Die Autovervollständigungsliste, die angezeigt wird, wenn Sie etwas in ein Referenzfeld eingeben
Nur Webservice-Zugang	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um diesen Anwender als nicht interaktiven Anwender festzulegen. Dieses Feld ist bei nicht interaktiven Sitzungenverfügbar.
Interner Integrationsanwender	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Service-Accounts als interne Integrationsanwender zu markieren .
E-Mail	Geben Sie die E-Mail-Adresse des Anwenders ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Um eine nicht standardmäßige E-Mail-Adresse einzugeben, die die Feldvalidierung nicht besteht, müssen Sie zuerst das Validierungsskript deaktivieren: **a.** Navigieren zu **Systemdefinition** > **Validierungsskripts**. **b.** Wählen Sie den **E-Mail-** Datensatz aus. **c.** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und speichern Sie die Änderung. **d.** Füllen Sie das Anwenderprofil einschließlich der E-Mail-Adresse aus, und aktualisieren oder senden Sie den Datensatz. **e.** Aktivieren Sie das E-Mail-Validierungsskript erneut.
Sprache	Wählen Sie Ihre bevorzugte Sprache aus der Liste aus.
Kalenderintegration	**Outlook** auswählen, damit dieser Anwender Besprechungsbenachrichtigungen per E-Mail direkt an den Kalender erhält. Wählen Sie andernfalls **Keine**aus.
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone des Anwenders aus.
Datumsformat	Wählen Sie das bevorzugte Format des Anwenders für Datumsangaben aus.
Telefon (geschäftlich)	Geben Sie die geschäftliche Telefonnummer des Anwenders ein.
Mobiltelefon	Geben Sie die Mobiltelefonnummer des Anwenders ein.
Foto	Fügen Sie ggf. ein Foto des Anwenders an.

Zum Erstellen eines Anwenderdatensatzes sind mindestens folgende Felder erforderlich: **Anwender-ID** und entweder **Vorname** oder **Nachname**.

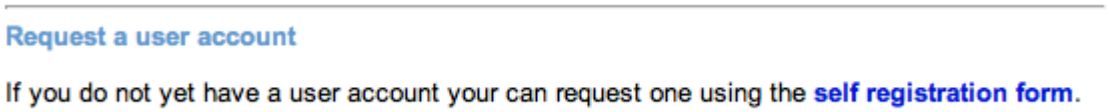
Sie können das Symbol **„Formular personalisieren“** wählen, um Felder zu entfernen.

4. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Anwender **Rollen**, **Gruppen**, **Delegierte**, **Kompetenzen**und **Abonnements** hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Rollen verwalten, Erstellen von Gruppen und Rollen werden delegiert.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der neue Benutzerdatensatz wird in der Liste angezeigt.

Selbstregistrierung für Benutzer

Das Plugin „Anwenderregistrierung anfordern“ [com.snc.user_registration] bietet nicht registrierten Benutzern die Möglichkeit, Zugriff auf eine Instanz ServiceNow anzufordern. Ein Administrator kann das Plugin aktivieren.

Ein Benutzer kann ein Konto anfordern, indem er zur -Instanz navigiert. Wenn das Plugin installiert ist, wird der folgende Abschnitt dem Begrüßungsbildschirm hinzugefügt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer können das Formular zur Selbstregistrierung ausfüllen, absenden und eine Bestätigung der Übermittlung erhalten. Der Benutzer erhält eine E-Mail, wenn der Account registriert wird.

Hinweis:
Wenn die im Formular zur Selbstregistrierung eingegebene E-Mail-Adresse bereits im System vorhanden ist, wird die Anforderung nicht übermittelt.

Genehmigen Sie ein selbst registriertes Anwenderaccount

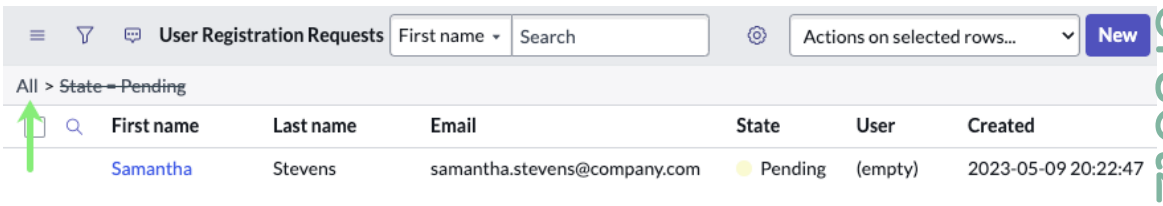
Wenn ein Benutzer ein Selbstregistrierungsformular übermittelt, kann es von einem Administrator überprüft und genehmigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Ausstehende Anwenderregistrierungen** und öffnen Sie die Anforderung.
2. Verwenden Sie die zugehörigen Links **Anwender erstellen** und **Ablehnen** im Formular zur Registrierungsanforderung, um die Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen.
   - Wenn **„Anwender erstellen“** ausgewählt ist, wird ein neuer Anwender mit der E-Mail-Adresse als **Anwender-ID**erstellt.
   - Wenn **Ablehnen** ausgewählt ist, wird die Anforderung **als Abgelehnt**markiert.

   Wenn die Anforderung akzeptiert wurde, erhält der Benutzer eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Anmeldeinformationen. Wenn sie abgelehnt wurde, erhält der Benutzer eine E-Mail mit den Informationen zur Ablehnung.
3. **Wahlweise:** Um frühere Registrierungsanforderungen anzuzeigen, entfernen Sie die Bedingung **[Status] [ist] [Ausstehend]** aus dem Filter in der Listenansicht.



Aktivieren Sie die automatische Genehmigung von selbstregistrierten Anwenderaccounts

Administratoren können Benutzern die Selbstregistrierung ermöglichen. Aktivieren Sie die automatische Genehmigung solcher Accounts, um die Anwenderregistrierung zu optimieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **System**.
2. Wählen Sie **Aktivieren Sie die automatische Verarbeitung der Anforderung zur Anwenderregistrierung**
3. Wählen Sie **Speichern**
   Wenn diese Option aktiviert ist, ist für Registrierungsanforderungen keine Genehmigung erforderlich. Stattdessen erstellt die Geschäftsregel `Auto-Process User Registration` den Benutzerdatensatz aus den bereitgestellten Informationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Fordern Sie die Aktivierung des Plugins „Explicit Roles“ (com.glide.explicit_roles) an. Das Plugin Explicit Roles erstellt zwei Rollen, um zwischen internen und externen Benutzern zu unterscheiden.

Neues Unternehmen hinzufügen

Sie können Unternehmen hinzufügen, die Lieferanten, Hersteller oder Kunden repräsentieren, mit denen Sie Geschäfte tätigen. Diese Unternehmen bieten eine Möglichkeit, Benutzer, Gruppen und Assets zu kategorisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Unternehmen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular mit den Unternehmensdetails aus.

Unternehmensfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Unternehmens.
Telefon	Telefonnummer des Unternehmens
Fax	Faxnummer des Unternehmens.
Hersteller	Gibt an, ob das Unternehmen ein Hersteller ist.
Lieferant	Gibt an, ob das Unternehmen ein Lieferant ist.
Aktiensymbol	Aktiensymbol mit drei oder vier Buchstaben für das Unternehmen.
Aktienkurs	Aktueller Preis, zu dem Aktien des Unternehmens verkauft werden.
Straße	Die Postanschrift des Unternehmens
Stadt	Der Ort, an dem das Unternehmen ansässig ist
Status	Das Bundesland bzw. der Kanton, in dem das Unternehmen ansässig ist
Postleitzahl	Postleitzahl des Unternehmens.
Notizen	Alle Informationen über das Unternehmen, die für andere hilfreich sein könnten
Felder, die durch „Ein Formular personalisieren“ hinzugefügt werden können:	
Breitengrad	Der Breitengrad des Unternehmens, falls zutreffend. Dieses Feld wird durch eine Geschäftsregel namens *get_lat_long* ausgefüllt. Deaktivieren Sie diese Geschäftsregel, um zu verhindern, dass das System manuell im Feld ausgefüllte Werte überschreibt. Der Breitengrad wird als Gleitkomma-Datentyp ausgedrückt. Der Breitengrad aus aktualisierten Versionen von ServiceNow, der in einem anderen Format als Gleitkomma ausgedrückt wird, wird in einer Spalte namens **Alter Breitengrad** angezeigt. Das System versucht, alle Breitengradwerte aus früheren Versionen nach Möglichkeit in die Gleitkommaschreibweise zu konvertieren. **Hinweis:** Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt. Sie können es hinzufügen, indem Sie das Formular personalisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Längengrad	Längengrad des Unternehmens, falls zutreffend. Dieses Feld wird durch eine Geschäftsregel namens *get_lat_long* ausgefüllt. Deaktivieren Sie diese Geschäftsregel, um zu verhindern, dass das System manuell im Feld ausgefüllte Werte überschreibt. Der Längengrad wird als Gleitkomma-Datentyp ausgedrückt. Der Längengrad aus aktualisierten Versionen von ServiceNow, der in einem anderen Format als Gleitkomma ausgedrückt wird, wird in einer Spalte namens **Alter Längengrad** angezeigt. Das System versucht, alle Längengradwerte aus früheren Versionen nach Möglichkeit in die Gleitkommaschreibweise zu konvertieren. **Hinweis:** Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt. Sie können es hinzufügen, indem Sie das Formular personalisieren.

Hinweis:
Die Anwendung IT Finance fügt dem Unternehmensformular eine Finanzansicht hinzu. Die Finanzansicht fügt ein Diagramm hinzu, das die Ausgaben zeigt, die dem Unternehmen zugeordnet wurden.

Nächste Maßnahme

Normalisieren Sie Unternehmensdaten, um Konsistenz zu gewährleisten, wenn auf einen Unternehmensnamen verwiesen wird, z. B. einen Lieferanten oder Hersteller. Weitere Informationen finden Sie unter Normalisierungsdatenservices.

Normalisierungsdatenservices

Das Plugin Normalisierungsdatenservices trägt zur Aufrechterhaltung der Konsistenz für Tabellenfelder bei, die auf einen Unternehmensnamen verweisen.

Tabellen, die sich auf Konfigurationselemente und Assets beziehen, enthalten normalerweise Spalten, die sich auf einen Unternehmensnamen beziehen, z. B. auf einen Lieferanten oder Hersteller. Häufig beziehen sich diese Tabellen auf dasselbe Unternehmen mit mehreren verschiedenen Namen. Diese Situation kann aus vielen Gründen eintreten. Beispielsweise verwenden Lieferanten je nach Gerät manchmal unterschiedliche Unternehmensnamen. Diese Inkonsistenz verursacht Probleme, insbesondere für Berichte, die auf diese Unternehmensnamen angewiesen sind.

Das Plugin Normalisierungsdatenservices hilft, dieses Problem zu entschärfen.

Wenn Sie das Plugin Normalisierungsdatenservices aktivieren und konfigurieren, lädt das System eine Liste standardmäßiger Unternehmensnamen herunter, die von ServiceNow zusammengestellt wurden. Außerdem wird eine Liste der gängigen Varianten dieses Namens heruntergeladen. Jedes Mal, wenn das Plugin ein Unternehmensnamensfeld mit einer dieser Varianten findet, ersetzt es den Standardnamen.

Hinweis:
Das Plugin Normalisierungsdatenservices bezieht sich auf einen Standardnamen als *normalisierten* Namen und auf einen Variantennamen als *erkannten* Namen.

Das Plugin Normalisierungsdatenservices bietet zwar ähnliche Services wie die Feldnormalisierungsfunktion, bei diesem Plugin müssen Sie die Zuordnungen von einem Namen zum anderen nicht manuell einrichten. Wenn Sie möchten, können Sie dem Satz eigene Zuordnungen hinzufügen. Sie beginnen jedoch automatisch mit umfangreichen Listen gängiger Unternehmensnamen (normalisierte Namen) und ihrer Varianten (erkannte Namen).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Plugin Normalisierungsdatenservices speichert Daten in zwei Tabellen. Die Tabelle „Normalisierte Unternehmensnamen“ enthält die Liste der normalisierten Unternehmensnamen. Die Tabelle „Normalisierte Zuordnungen“ enthält die Zuordnungen zwischen jedem erkannten Namen und seinem normalisierten Namen.

Wichtig:
Wenn Sie ein Feld bearbeiten, dessen Wert ein normalisierter Name ist, ändern Sie den normalisierten Namen für ALLE erkannten Namen, die ihm zugeordnet sind. Diese Arten von Aktualisierungen erfolgen unabhängig von der Tabelle, in der Sie das Feld bearbeiten.

Das Normalization Data Services-Plugin fügt der Tabelle [core_company] einen eindeutigen Index oder Hash hinzu. Sie können nur einen Unternehmensdatensatz für einen Unternehmensnamen speichern. Der eindeutige Hash ist für zwei Unternehmen mit demselben Namen identisch. Die Eindeutigkeit ist erforderlich, damit viele Funktionen ordnungsgemäß funktionieren. Zum Beispiel **Discovery**, das CMDB-Modelle (Customer Management Database) und CIs erstellt. In einer domänengetrennten Instanz wird der eindeutige Index zu hash,sys_scope erweitert. Dadurch kann jede Domäne eine eigene Version eines Unternehmens mit demselben Namen haben.

Normalisierungsdatenservices mithilfe des geführten Setups implementieren

Sie können Normalization Data Services mithilfe eines geführten Setups implementieren.

Das geführte Setup für Normalization Data Services stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, mit denen Sie das Plugin „Normalization Data Services“ für Ihre Instanz von konfigurieren können. Um das geführte Setup für Normalization Data Services zu öffnen, navigieren Sie zu **Normalisierungsdatenservices** > **Geführtes Setup**. Mehr Informationen zur Nutzung der Anwenderoberfläche des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Hinweis:
Da für das Feature Normalisierungsdatenservices zum Herunterladen von Zuordnungsinformationen eine Internetverbindung erforderlich ist, wird dieses Feature für lokale Instanzen nicht unterstützt.

Plugin wird aktiviert

In der ersten Aufgabe des geführten Setups aktivieren Sie das Plugin Normalization Data Services (com.glide.data_services_canonicalization.client). Durch die Aktivierung des Plugins werden alle erforderlichen Schemata installiert, um die Normalisierung von Verweisen auf Unternehmensdatensätze in der Kundenverwaltungsdatenbank (Customer Management Database, CMDB) und im Asset-Management zu unterstützen.

Normalisierte Daten werden heruntergeladen

In dieser Aufgabe laden Sie das Repository aller Unternehmensnamen von Lieferanten und die Zuordnungen zu den normalisierten Namen herunter. Nach Abschluss des Downloads können Sie die heruntergeladenen Daten in der Tabelle „Normalisierte Unternehmensnamen“ [cds_client_name] anzeigen. Sie können Zuordnungen in der Tabelle „Normalisierte Zuordnungen“ [cds_client_mapping] überprüfen. Sie können beispielsweise überprüfen, ob „Dell“, „DELL“, „Dell (UK)“ „Dell Inc.“ zugeordnet sind.

Referenzqualifizierer werden aktualisiert

Diese Aufgabe ändert die Referenzqualifizierer in Referenzfeldern, die mit der Tabelle „Unternehmen“ [core_company] verknüpft sind, und trägt so dazu bei, dass Anwender nur aus einer Liste normalisierter Unternehmensnamen auswählen können. Beispiel: Beim Erstellen eines Computer-Datensatzes (cmdb_ci_computer) können Benutzer nur „Dell Inc.“ auswählen. und nicht „Dell“ oder „Dell Incorporated“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einige Referenzqualifizierer werden möglicherweise nicht aktualisiert. Informationen zum manuellen Normalisieren dieser Referenzqualifizierer finden Sie unter KB0784201 .

Normalisierungseigenschaften werden aktiviert

Wählen Sie in dieser Aufgabe die Eigenschaften aus, die Sie aktivieren möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Normalisierungseigenschaften.

Aktivieren Sie die Eigenschaft **Vorhandene kanonische core_company-Datensätze normalisieren,** wenn die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] über zwei oder mehr Datensätze verfügt, die vor jeder Zuordnung auf „Normalisiert“ festgelegt wurden („kanonisch = wahr“). Diese Option stellt sicher, dass nur ein einziger [core_company]-Datensatz auf „Normalisiert“ festgelegt ist. Wenn Sie die CMDB-Tabellen später im geführten Setup normalisieren, weist die Normalisierungsaufgabe den richtigen normalisierten Wert neu zu.

Beispiel: Vor der Zuordnung werden sowohl „DELL Inc.“ als auch „Dell Inc.“ sind auf „Normalisiert“ festgelegt („kanonisch = wahr“). Sie definieren eine neue Zuordnung von „DELL Inc.“ zu „Dell Inc.“ Wenn diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, denormalisiert das geführte Setup „DELL Inc.“ und aktualisiert das Herstellerfeld in den CMDB-Datensätzen in „Dell Inc.“, wenn die CMDB-Tabellen normalisiert werden.

Daten werden normalisiert

Um das geführte Setup abzuschließen, führen Sie die verbleibenden Aufgaben aus, indem Sie die Daten in den folgenden Tabellen normalisieren:

- Configuration Items (CMDB)
- Configuration Items (CMDB)-Modell
- Software Asset Management-Tabellen

Tabelle mit normalisierten Unternehmensnamen

Das Plugin Normalisierungsdatenservices speichert die normalisierten Unternehmensnamen in der Tabelle „Normalisierte Unternehmensnamen“.

Felder für normalisierte Unternehmensnamen

Feld	Beschreibung
Name	Der normalisierte Name für dieses Unternehmen.
Tabelle	Die Tabelle, in der dieser Name gespeichert wird.
Beschreibung	[optional] Eine Beschreibung mit weiteren Informationen zu diesem Unternehmen oder Datensatz.
Feld	Das Feld, in dem dieser Name gespeichert wird.
Kundenüberschreibung	**Wahr**, wenn für den Kunden eine Überschreibung für diesen Namen gilt. Andernfalls **false**.

Zugehörige Listen mit normalisierten Unternehmensnamen

Liste	Beschreibung
Normalisierte Zuordnungen	Eine Liste aller erkannten Namen, die diesem normalisierten Namen zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie in KB0819618 .

Normalisierte MZuordnungstabelle

Die Tabelle „Normalisierte Zuordnungen“ listet alle erkannten Namen und den normalisierten Namen auf, dem die einzelnen Zuordnungenentsprechen.

Normalisierte Zuordnungsfelder

Feld	Beschreibung
Ermittelter Name	Eine Variante eines normalisierten Namens in der Datenbank.
Normalisierter Name	Der normalisierte Name, dem der erkannte Name zugeordnet ist.
Tabelle	Die Tabelle, in der dieser Name gespeichert wird.
Feld	Das Feld, in dem dieser Name gespeichert wird.

Zugehörige Listen mit normalisierten Unternehmensnamen

Liste	Beschreibung
Zugehörige Zuordnungen	Eine Liste aller erkannten Namen, die demselben normalisierten Namen zugeordnet sind wie der ausgewählte Datensatz.

Aktionen

Liste	Beschreibung
Heraufstufen von discovered name	Ersetzen Sies den normalisierten Namen durch den ermittelten Namen für den ausgewählten Datensatz und für alle Datensätze in der zugehörigen Zuordnungsliste.

Normalisierungseigenschaften

Im Formular für Normalisierungseigenschaften können Sie die konfigurierbaren Eigenschaften für das Plugin Normalisierungsdatenservices anzeigen und ändern.

Normalisierungseigenschaften

Feld	Beschreibung
Referenzqualifizierer in allen Tabellen, die auf das Unternehmen verweisen, werden aktualisiert, um das Feld „Normalisiert“ zu verwenden.	Falls **Ja**, verwendet jedes Referenzfeld für das Unternehmen – für jede Tabelle auf der Plattform – den normalisierten Namen. Dieser Service funktioniert nur, wenn Sie die Aufgabe „Referenzqualifizierer aktualisieren“ im geführten Setup ausgeführt haben.
Aktivieren Sie eine Geschäftsregel, die Herstellernamen für Konfigurationselemente automatisch normalisiert.	Wenn **Ja**, normalisiert das System Unternehmensnamen, wenn Sie Konfigurationselemente durch einen anderen Mechanismus als Discovery hinzufügen oder aktualisieren (z. B. durch manuelle Importsätze).
Discovery zur Verwendung des Normalisierungsservice für den Herstellernamen aktivieren.	Wählen Sie **Ja**aus, damit Discovery den normalisierten Unternehmensnamen als Herstellernamen verwendet.
Diese Eigenschaft dient der Aktivierung bzw. Deaktivierung des Normalisierungsprozesses.	Wählen Sie **Ja**aus, um den Normalisierungsdatenservice-Prozess zu aktivieren. Zum Deaktivieren wählen Sie **Nein**. Details finden Sie unter Normalisierungsdatenservices.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Normalisierungseigenschaften (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Normalisieren Sie vorhandene kanonische core_company-Datensätze.	Wählen Sie **„Ja“** aus, um einen vorhandenen normalisierten (kanonisch = wahr) Unternehmensdatensatz in einen nicht normalisierten (kanonisch = falsch) zu aktualisieren, wenn eine Zuordnung vorhanden ist. Weitere Informationen finden Sie unter KB0957144 .

Normalisierte Unternehmensnamen werden geändert

Sie können einen normalisierten Unternehmensnamen auf verschiedene Arten ändern. In allen Fällen wirkt sich diese Änderung auf alle normalisierten Felder aus, die sich auf dieses Unternehmen beziehen.

Sie haben mehrere Möglichkeiten, einen normalisierten Unternehmensnamen zu ändern:

- Bearbeiten Sie das Feld Normalisierter Name in der Tabelle „Normalisierte Zuordnungen“. Diese Methode wird bevorzugt.
- Bearbeiten Sie die Namenstabelle des normalisierten Unternehmens.
- Bearbeiten Sie das Feld Unternehmensname in einer beliebigen Tabelle, die auf die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] verweist.

⚠ Warnung:
Wenn Sie ein Feld bearbeiten, dessen Wert ein normalisierter Name ist, ändern Sie den normalisierten Namen für ALLE erkannten Namen, die ihm zugeordnet sind.

Ändern Sie einen normalisierten Unternehmensnamen

Sie können normalisierte Unternehmensnamen ändern, indem Sie Datensätze in der Tabelle „Normalisierter Unternehmensname“ bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Datensätze in der Tabelle „Normalisierte Unternehmensnamen“ hinzufügen und bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Normalisierungsdatenservices** > **Normalisierte Mappings**.
2. Suchen Sie den Datensatz mit dem Namen, den Sie ersetzen möchten, und bearbeiten Sie das Feld Normalisierter Name.
   Das System ändert den normalisierten Unternehmensnamen für jeden erkannten Namen, der diesem normalisierten Namen zugeordnet ist.

Fügen Sie eine Abteilung hinzu

Abteilungen bieten eine weitere Möglichkeit, Benutzer, Gruppen und Assets zu kategorisieren. Sie können Abteilungen hinzufügen und diese Benutzern zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Administrator muss möglicherweise das Formular konfigurieren, um alle in den Schrittenaufgeführten Felder anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Personalisieren von Formularen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Abteilungen** > **Ceinen neuen Datensatz erstellen**.
2. Geben Sie den Namen, die ID und die Beschreibung der Abteilung ein, oder ändern Sie sie.
3. Wählen Sie das Unternehmen aus, dem die Abteilung zugeordnet ist.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Abteilungsleiter und/oder einen primären Kontakt aus Ihrer Benutzerliste hinzu.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen von Gruppen

Administratoren können Anwender zu einer oder mehreren Gruppen hinzufügen.

Anwendergruppe erstellen

Erstellen Sie Gruppen, und weisen Sie ihnen Rollen zu. Benutzer, die der Gruppe zugewiesen sind, erben die Rollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Einige Felder werden nach der Personalisierung des Formulars angezeigt. Personalisieren Sie ein Formular .

Feld	Beschreibung
Name	Name der Gruppe.
Manager	Gruppenmanager oder Lead
Typ	Kategorie für diese Gruppe. Zum Beispiel ist eine Gruppe, die als **Typkatalog** bezeichnet wird, eine Servicekataloggruppe, auf die auch unter zugegriffen werden kann **Servicekatalog** > **Katalogrichtlinie** > **Ausführungsgruppen** Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zuweisungsgruppentypen. Möglicherweise müssen Sie ein Formular personalisieren, um das Feld **Typ** hinzuzufügen. Wenn Sie das Plugin „Arbeitsmanagement“ aktivieren, wird das Feld **Typ** automatisch hinzugefügt. **Hinweis:** ITIL wird für Gruppen mit einem leeren Gruppentyp hinzugefügt. Außerdem können diese Gruppen mit dem Standardreferenzqualifizierer für Aufgaben der Gruppe Aufgaben und andere Aufgabentypen zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Verteilerliste oder E-Mail-Adresse des Ansprechpartners, z. B. des Gruppenmanagers
Übergeordnet	Andere Gruppe, der diese Gruppe angehört. Wenn eine Gruppe eine übergeordnete Gruppe hat, übernimmt die untergeordnete Gruppe die Rollen der übergeordneten Gruppe. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind keine Mitglieder der übergeordneten Gruppe. Wenn beispielsweise der übergeordneten Gruppe ein Incident zugewiesen ist und Sie das **Suchsymbol Zugewiesen an** wählen, sind nur die Mitglieder in der übergeordneten Gruppe verfügbar. Die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind nicht verfügbar.
Aktiv	Checkbox, die anzeigt, ob die Gruppe aktiv oder inaktiv ist. Inaktive Gruppen werden weiterhin in jedem Referenzfeld angezeigt, das bereits auf die Gruppe verweist, sind jedoch für Nicht-Administratoren nicht sichtbar in: ○ Listen von Gruppen ○ Referenzsuchliste für Referenzfelder ○ die Liste der automatisch vervollständigten Gruppen, die angezeigt werden, wenn Sie etwas in ein Referenzfeld eingeben
Manager ausschließen	Checkbox, die steuert, ob der Gruppenmanager E-Mail-Benachrichtigungen erhält.
Mitglieder einbeziehen	Checkbox, die steuert, ob die Gruppenmitglieder einzelne E-Mails erhalten, wenn jemand eine E-Mail an die **Gruppen-E-Mail** -Adresse sendet. Die einzige Ausnahme bei dieser Funktionalität gilt für Genehmigungsbenachrichtigungen, bei der alle Mitglieder einer Gruppe eine Genehmigungsbenachrichtigung erhalten, unabhängig von der Option **Mitglieder** einbeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen erhalten .
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Gruppe

4. **Wahlweise:** Entfernen Sie eine Gruppe, oder blenden Sie sie aus.

a. **Hinweis:**
Nur Anwender in der ausgeblendeten Gruppe können die ausgeblendete Gruppe sehen, wenn sie in einem Referenzfeld eine Gruppe auswählen.

Erstellen Sie im Gruppenformular ein Wahr/Falsch-Feld mit der Bezeichnung Ausgeblendet.
Weitere Informationen zum Erstellen von Feldern finden Sie unter Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an
Das System erstellt ein Feld mit der Bezeichnung **u_hidden** in der Benutzertabelle **[sys_user_group]** und aktiviert die Option **Ausgeblendet**, um eine ausgeblendete Gruppe anzugeben.

b. Erstellen Sie eine neue Geschäftsregel „Vor Abfrage“ in der Tabelle [sys_user_group] (Gruppe) mit dem folgenden Skript:

```
if (!gs.hasRole("admin") && !gs.hasRole("groups_admin") &&
 gs.getSession().isInteractive()) {
  var qc = current.addQuery("u_hidden", "!=", "true"); //cannot see hidden groups...
  qc.addOrCondition("sys_id", "javascript:getMyGroups()"); //...unless in the hidden group
}
```

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Before Query business rules .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu

Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu, damit dieser alle der Gruppe zugewiesenen Rollen erbt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: user_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie kein Administrator sind, können Sie keinen Anwender zu einer Gruppe hinzufügen, die die Administratorrolle enthält. Ebenso wenig können Sie, wenn Sie nicht über die Rolle „security_admin“ verfügen, einen Anwender zu einer Gruppe hinzufügen, die die Rolle „security_admin“ enthält.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie einen **Gruppennamen**aus.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste **Gruppenmitglieder**.
4. Wählen Sie einen oder mehrere Namen in der Liste **Sammlung** aus.
5. Wählen Sie **Hinzufügen** und **speichern aus**.
6. **Wahlweise:** Entfernen Sie einen Anwender aus einer Gruppe, wenn er die Rolle ändert.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
   b. Wählen Sie einen **Gruppennamen**aus.
   c. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste **Gruppenmitglieder** das Kontrollkästchen neben dem Namen jedes Gruppenmitglieds, das Sie entfernen möchten.
   d. Wählen Sie im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilendie Option Löschen aus**.

Hinweis:
Bevor Sie **Löschen**wählen, vergewissern Sie sich, dass Sie die Zeilen mit den Anwendern, die Sie aus der Gruppe entfernen möchten, richtig ausgewählt haben.

Konfigurieren Sie Zuweisungsgruppentypen

Verwenden Sie das Feld **Typ**, um Kategorien von Gruppen zu definieren. Nach der Definition können Sie diese Kategorien verwenden, um Zuweisungsgruppen basierend auf dem Gruppentyp mithilfe eines Referenzqualifizierers zu filtern.

Wenn Sie beispielsweise im Formular „Incident“ eine Zuweisungsgruppe auswählen, können Sie mithilfe **des Typs** Gruppen danach filtern, ob sie normalerweise am Incident Management-Prozess beteiligt sind. Gruppen wie Netzwerk oder Help Desk werden so angezeigt, wie sie normalerweise beteiligt sind. Gruppen wie HR oder New York werden ausgelassen.

Die folgenden Elemente werden im Basissystem bereitgestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Typen **„Katalog“**, **„ITIL“** und **„Umfrage“**
- Der Referenzqualifizierer für [task.assignment_group] filtert nach **[Typ] [ist gleich] [itil]**.
- Ein Referenzqualifizierer namens `GetGroupFilter` ist verfügbar, um mithilfe der Option Dynamische Filter erstellen nach Gruppentypen zu filtern.

Hinweis:
Mit Außerkraftsetzung des Wörterbuchs können Administratoren einen Gruppentyp in einer erweiterten Tabelle durch eine einfache Überschreibung eines Referenzqualifizierers filtern.

Fügen Sie einen Gruppentyp hinzu

Sie können zusätzliche Gruppentypen hinzufügen, um Zuweisungsgruppen für Aufgaben zu filtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Unter Umständen müssen Sie das Formular konfigurieren, damit das Feld **Typ** angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter: Personalize a form

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie einen Gruppendatensatz aus.
3. Wählen Sie das Sperrsymbol neben **Typ aus**.
4. Wählen Sie das Suchsymbol neben dem Auswahlfeld.
   Das Dialogfeld „Gruppentypen“ wird geöffnet.
5. Führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Geben Sie den Namen und die Beschreibung des Gruppentyps ein.

   Example
   Um beispielsweise einen Typ für eine Gruppe als **Incident** und **Problem**zu definieren, geben Sie Folgendes ein: **incident,problem**.

   Example
   Wählen Sie **Absenden**.

   Das Gruppenformular wird erneut geöffnet, und der neue Typ wird aufgelistet.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf zusätzliche Gruppentypen hinzu.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Weisen Sie einen Gruppentyp zu

Sie können Gruppentypen zuweisen, um Zuweisungsgruppen für Aufgaben zu filtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen** und wählen Sie die gewünschte Gruppe aus.
2. Wählen Sie das Sperrsymbol neben **Typ aus**.
3. Wählen Sie das Suchsymbol neben dem Auswahlfeld und anschließend einen oder mehrere Gruppentypen aus.

Hinweis:
Da das Standardverhalten von `task.assignment_group` darin besteht, Gruppen mit definierten Gruppentypen herauszufiltern, wird es durch Hinzufügen eines Typs zu einer Gruppe aus dem Feld **Zuweisungsgruppe** in Aufgaben herausgefiltert. Um das Verhalten zu ändern, richten Sie den Referenzqualifizierer ein.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Rollen verwalten

Administratoren können Rollen erstellen und konfigurieren, die bestimmte Berechtigungen erteilen und steuern, welche Aktionen Benutzer und Gruppen mit dieser Rolle ausführen können.

Alle ServiceNow-Rollen

Verwenden Sie diese filterbare Tabelle, um eine vollständige Liste der in ServiceNow-Instanzen verwendeten Rollen anzuzeigen. Die Tabelle enthält wichtige Details für alle Basissystemrollen sowie für alle Rollen, die durch installierte Plugins hinzugefügt werden.

Produkt

Produkt	Rollen
AWA	AWA-Manager [awa_manager] AWA-Integrationsbenutzer [awa_integration_user] AWA-Mitarbeiter [awa_agent] AWA-Administrator [awa_admin]
Kundenservice-Management	Service Management-Partner [sn_esm_partner] Kunde [sn_customerservice.customer] Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent] Servicemanagement-Benutzeradministrator [sn_esm_user_admin] Kundenservicemanager [sn_customerservice_manager] Servicemanagement-Administrator [sn_esm_admin]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Rollen
	Verbraucher [sn_customerservice.consumersn_customerservice.consume Servicemanagement-Benutzer [sn_esm_user] Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent] Partneradministrator [sn_customerservice.partner_admin] Administrator des Servicemanagement-Partners [sn_esm_partner_admin] Rolle für REST APIs im Zusammenhang mit CSM-Webservices [csm_ws_integration] Partner [sn_customerservice.partner] Kundenfallmanager [sn_customerservice.customer_case_manager] NoRoleName [No_Role_Name] Servicemanagement-Agent [sn_esm_agent] Kundenadministrator [sn_customerservice.customer_admin]
Document Intelligence	DocIntel-Administrator [sn_docintel.admin] DocIntel-Extraktions-Agent [sn_docintel.extraction_agent] DocIntel-Viewer [sn_docintel.viewer] DocIntel-Manager [sn_docintel.manager] DocIntel-Erstellungs-Agent [sn_docintel.creation_agent]
Dokumentenservices	-Administrator [platform_document_management_admin]
Hermes Messaging-Service	-Administrator [hermes_admin] Kafka-Namespace-Administrator [kafka_namespace_admin] Kafka-Administrator [kafka_admin]
IDR	-Administrator [idr_admin] REST [idr_rest]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Rollen
	lesen [idr_read]
Wissensmanagement	KCS-Beitragender [kcs_contributor] Wissensadministrator [knowledge_admin] Wissensmanager [knowledge_manager] KCS-Herausgeber [kcs_publisher] KCS-Kandidat [kcs_candidate] Wissensdomänenexperte [knowledge_domain_expert] Mitglied der Wissensgruppe [knowledge_group_member] Wissensgruppenmanager [knowledge_group_manager] Administrator [admin] Wissen [knowledge]
MetricBase	-Administrator [Clotho_admin] REST-Put [Clotho_rest_put] REST-Akkumulierung [Clotho_rest_actumulate] Plus-Autor [mbplus_writer] Plus-Leser [mbplus_reader]
Predictive Intelligence	ML-Beschrifter [ml_labeler] ML-Berichtbenutzer [ml_report_user] ML-Administrator [ml_admin]
Reporting	Gruppenberichtsbenutzer [report_group] Berichtzeitplaner [report_scheduler] Berichtsbeschreibungsadministrator [report_description_admin] Berichtadministrator [report_admin] Globaler Berichtbenutzer [report_global] Berichtsbenutzer [report_user]
Servicekatalog	Administrator [admin]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Rollen
	Katalog-Generator-Editor [catalog_builder_editor] Katalogeditor [catalog_editor] Katalogmanager [catalog_manager] Katalogadministrator [catalog_admin]
Serviceportal	-Administrator [sp_admin] Ankündigungsadministrator [announcement_admin] Portal-Analytics-Administrator [portal_analytics_admin] Analytics-Betrachter des Portals [portal_analytics_viewer]
Task Intelligence	Task Intelligence-Administrator [lia_admin] Task Intelligence-Benutzer [lia_user] Task Intelligence-Analyst [lia_analyst]
Virtual Agent	Ersteller [now.assist.creator] Chat Analytics-Administrator [chat_analytics_admin] UI Builder-Administrator [ui_builder_admin] Virtual Agent-Administrator [virtual_agent_admin] Chat Analytics-Betrachter [chat_analytics_viewer] UI Builder-Administrator [ui_builder_admin] Virtual Agent-Administrator [virtual_agent_admin] Chat Analytics-Administrator [chat_analytics_admin] Chat Analytics-Betrachter [chat_analytics_viewer] Administrator für automatische Problemlösung [iar_admin] Automated Testing Framework Designer [atf_test_designer]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Rollen
	-Administrator [nlu_admin] admin [virtual_agent_admin] [action_designer] Administrator für die Installation externer Anwendungen [external_app_install_admin] Selfservice-Manager [sn_ssa_core.self_service_manager] Lokalisierungseditor [localization_editor] Lokalisierungserfüller [localization_fulfiller] Image-Administrator [image_admin] Automated Customer Experiences (ACE)-Benutzer [sn_ace.ace_user] Administrator für Aktivitätsabonnements [actsub_admin] Administrator für das geführte Setup für Konversations-Schnittstellen [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin] Virtual Agent-Branding [va_branding] Anfordernde Person der Lokalisierung [localization_requestor] Virtual Agent-Branding [va_branding] Administrator der Suchanwendung [search_application_admin] Chat Analytics-Administrator [chat_analytics_admin] -Administrator [Evam_admin] -Administrator [Evam_admin] Anfordernde Person der Lokalisierung [localization_requestor] Administrator für Aktivitätsabonnements [actsub_admin] [action_designer] Administrator für Chatumfrage [chat_survey_admin]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produkt (Fortsetzung)

Produkt	Rollen
	Flow Designer [flow_designer]

Basissystemrollen

Administratoren können eine oder mehrere Basissystem-Benutzerrollen zuweisen, um Zugriff auf die Funktionen und Anwendungen der Basissystemplattform zu gewähren.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements pro Benutzer finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Administrator [admin]

Die Administratorrolle. Diese Rolle hat Zugriff auf alle Features, Funktionen und Daten des Systems, da Administratoren Regeln für Zugriffssteuerungslisten (Access Control List, ACL) überschreiben und alle Rollenprüfungen übergeben können. Vermeiden Sie es, Ihren Anwendern diese Rolle zuzuweisen, wenn gezieltere Rollen verfügbar sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- ais_admin
- announcement_admin
- Katalog
- catalog_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_lookup_admin
- catalog_template_editor
- chat_admin
- evam_admin
- image_admin
- import_admin
- import_scheduler
- import_set_loader
- import_transformer
- live_feed_admin
- ml_admin
- ml_labeler
- nlu_admin
- nlu_editor
- nlu_user
- pa_data_collector

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- pa_viewer
- personalize_dictionary
- Platform_ml_create
- platform_ml_read
- Platform_ml_write
- search_application_admin
- search_relevancy_model_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_employee.admin
- sn_hr_sp.admin
- sn_hr_sp.esc_admin
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_templated_snip.template_snippet_reader
- sn_templated_snip.template_snippet_writer
- sp_admin
- taxonomy_admin
- user_criteria_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Gewähren Sie diese Berechtigung mit Bedacht. Wenn Sie vertrauliche Informationen haben, z. B. HR-Datensätze, die Sie schützen müssen, erstellen Sie eine anwenderdefinierte Administratorrolle für diesen Bereich. Trainieren Sie alle Anwender, die zum Anzeigen dieser Datensätze berechtigt sind, als Administratoren. Beachten Sie auch die speziellen Verwaltungsrollen.

Hinweis:
Anwender mit Rollen im Zusammenhang mit dem Key Management Framework können nur von Administratoren mit der Rolle „kmf_admin“ geändert werden. Einzelheiten zu KMF-Rollen finden Sie unter Roles installed with Key Management Framework .

Agent-Administrator [agent_admin]

Agent-Administratoren können den integrierten System-Agent herunterladen und verwalten. Sie können MID-Server-bezogene Skripts verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- agent_security_admin
- view_changer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Administrator für KI-Suche [ais_admin]

Administratoren der KI-Suche können Indexierungs- und Sucheinstellungen abfragen, erstellen, aktualisieren und löschen und über den Nachrichten protokollieren KI-Suche Anwendung.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Installationsprogramm des Anwendungsclientunternehmens [app_client_company_installer]

Anwender, denen die Rolle „app_client_company_installer“ zugewiesen ist, können Anwendungen installieren, die dasselbe Unternehmen enthalten wie die aktuell angemeldete Instanz. Durch das Zuweisen dieser Rolle wird die Erstinstallation von Anwendungen für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das Unternehmen ermöglicht, das der aktuellen Instanz zugeordnet ist. Benutzer mit dieser Rolle können keine Anwendung für ein anderes Unternehmen installieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Anwendungsclient-Benutzer [app_client_user]

Anwendungsclient-Benutzer können Anwendungen installieren, die dasselbe Unternehmen wie die aktuell angemeldete Instanz enthalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Genehmigungsadministrator [approval_admin]

Genehmigungsadministratoren können Genehmigungsanforderungen anzeigen oder ändern, die ihnen nicht direkt zugewiesen sind. Verwenden Sie die Rolle approver_user, damit Genehmiger nur Anforderungen anzeigen oder ändern können, die ihnen direkt zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erfüller können innerhalb des Produkts genehmigen, das sie abonniert haben (ITSM-Erfüller, der innerhalb von ITSM genehmigt). Diese Genehmigung kann in der Plattform oder per E-Mail erfolgen. Es ist keine zusätzliche Berechtigung erforderlich.

Erfüller dürfen nicht über das Produkt hinaus genehmigen, das sie abonniert haben (ITSM-Erfüller, der innerhalb von Beschaffung, GRC usw. genehmigt). Diese Genehmigung würde eine zusätzliche Genehmigungsberechtigung für den Anwender erfordern.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Genehmigerbenutzer [approver_user]

Genehmigende Benutzer können Genehmigungsanforderungen ändern, die an sie weitergeleitet werden. Sie verfügen auch über alle Fähigkeiten von anfordernden Personen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Mit dieser Rolle ist eine Gebühr verbunden. Weisen Sie sie keinen Anwendern zu, ohne zu bestätigen, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Asset-Benutzer [asset]

Asset-Benutzer können Hardware- und Software-Assets verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- inventory_user
- cmdb_query_builder
- canvas_user
- financial_mgmt_user
- cmdb_read
- contract_manager
- category_manager

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Administrator für Zuweisungsregel [assignment_rule_admin]

Administratoren für Zuweisungsregeln können Zuweisungsregeln verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Geschäftsprozessadministrator [business_process_admin]

Geschäftsprozessadministratoren können alle Datensätze und ihre Beziehungen im Geschäftsprozess erstellen, lesen, aktualisieren und löschen.

Im Kontext von Governance, Risk und Compliance (GRC) erhalten Benutzer mit der Rolle sn_grc.admin, die GRC-Anwendungen und deren Setups verwalten, automatisch Zugriff auf diese Rolle. Mit diesem Zugriff können die GRC-Administratoren einen Geschäftsprozess und seine Datensätze ähnlich wie andere GRC-Tabellen verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: business_process_manager

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Diese Rolle wird Benutzern zugewiesen, die Administratoren sind und über umfassende Informationen und Schulungen zu Geschäftsprozessen verfügen. Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Geschäftsprozessmanager [business_process_manager]

Geschäftsprozessmanager können beliebige Geschäftsprozesse erstellen, lesen und aktualisieren und die Beziehung von Geschäftsprozessen zu anderen Datensätzen verwalten. Diese Rolle wird Geschäftsprozessmanagern zugewiesen, die in der Regel Spezialisten sind und mehrere Geschäftsprozesse in der Organisation verwalten. Weisen Sie diese Rolle Anwendern zu, die normalerweise mit anderen Mitarbeitern zusammenarbeiten und Experten für Geschäftsprozesse sind.

Im Kontext von GRC erben Benutzer mit der Rolle sn_grc.manager automatisch diese Rolle, mit der sie die Geschäftsprozesse für das gesamte Unternehmen verwalten können.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „business_process_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Geschäftsprozessbenutzer [business_process_user]

Geschäftsprozessbenutzer können die Geschäftsprozesse aktualisieren, deren Besitzer sie sind, und können auch alle Geschäftsprozesse lesen. Diese Rolle muss den entsprechenden Prozessverantwortlichen zugewiesen werden. Diese Rolle kann auch Benutzern zugewiesen werden, die die Geschäftsprozesse in der Organisation anzeigen und besser verstehen müssen.

Im GRC-Kontext wird Benutzern mit der Rolle sn_risk.user automatisch diese Rolle zugewiesen. Mit dieser Rolle können Benutzer die eigenen Geschäftsprozesse verwalten und alle Geschäftsprozesse lesen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „cmdb_read“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Katalogadministrator [catalog_admin]

Katalogadministratoren können die Anwendung Servicekatalog einschließlich Katalogkategorien und -elemente verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- user_criteria_admin
- catalog_builder_editor
- catalog_template_editor
- Katalog
- catalog_lookup_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Katalogeditor [catalog_editor]

Katalogeditoren können Elemente innerhalb von Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen, denen sie zugewiesen sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Katalogelementdesigner [catalog_item_designer]

Katalogelementdesigner können den Status ihrer Kategorieanforderungen anzeigen. Diese Rolle wird Benutzern automatisch gewährt, wenn sie eine Anforderung für eine Elementdesignerkategorie stellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine

Katalogmanager [catalog_manager]

Katalogmanager können Katalogeditoren anzeigen und ihren Kategorien zuweisen. Sie können auch Elemente innerhalb ihrer Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Kataloganwender [catalog]

Kataloganwender haben Lese- und teilweise Schreibzugriff auf alle Servicekatalog-Anforderungen, -Aufgaben und -Elemente.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

- Kataloganforderungsgenehmiger > 1000 USD
- Kataloganforderungsgenehmiger für Vertrieb
- Außendienste

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kategoriemanager [category_manager]

Kategoriemanager können Modellkategorien erstellen, bearbeiten und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „model_manager“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

CMDB-Administrator [sn_cmdb_admin]

Der CMDB-Administrator (Configuration Management Data Base) ist eine Schlüsselrolle, die für die Interaktion mit dem CMDB-Arbeitsbereich erforderlich ist. CMDB-Administratoren können im CMDB-Arbeitsbereich auf alle CMDB-Daten, -Tools und -UIs zugreifen.Anwender mit dieser Rolle können Richtlinien festlegen, die ein Editor nicht kann, z. B. Klassenmanager- und App-Service-Anforderungen.

Wenn Sie im CMDB-Arbeitsbereich Detailinformationen anzeigen, gibt es einige Dashboards und Listenansichten, die zusätzlich zu den Rollen CMDB-Administrator, CMDB-Editor oder CMDB-Anwender bestimmte Rollen erfordern.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- canvas_admin
- cmdb_ms_admin
- data_manager_admin
- sn_cmdb_editor

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

CMDB-Deduplizierungsadministrator [cmdb_dedup_admin]

CMDB-Deduplizierungsadministratoren können CMDB-Deduplizierungsaufgaben überprüfen und korrigieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – cmdb_read.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

CMDB-Editor [sn_cmdb_editor]

Eine Schlüsselrolle, die für die Interaktion mit CMDB-Arbeitsbereich erforderlich ist. CMDB-Editoren können CMDB-Datensätze erstellen, bearbeiten und löschen, können jedoch keine Richtlinien wie Datenmanager oder Klassenmanager im CMDB-Arbeitsbereich ändern.

Wenn Sie im CMDB-Arbeitsbereich Detailinformationen anzeigen, gibt es einige Dashboards und Listenansichten, die zusätzlich zu den Schlüsselrollen CMDB-Administrator, CMDB-Editor oder CMDB-Anwender bestimmte Rollen erfordern.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- cmdb_ms_editor
- sn_cmdb_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine

CMDB-Administrator für mehrere Quellen [cmdb_ms_admin]

Der CMDB-Administrator mit mehreren Quellen kann eine Abfrage erstellen und ausführen und CMDB 360-Eigenschaften ändern. Enthält die Rolle cmdb_ms_write.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – cmdb_ms_editor.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

CMDB-Editor für mehrere Quellen [cmdb_ms_editor]

CMDB-Editoren mit mehreren Quellen können CMDB-Datensätze erstellen und abfragen, lesen und schreiben, können jedoch keine Neuberechnungsaktionen ausführen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – cmdb_ms_user.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

CMDB-Benutzer mit mehreren Quellen [cmdb_ms_user]

CMDB-Benutzer mit mehreren Quellen haben Lese- und Ausführungszugriff auf die Abfragen mit mehreren Quellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – cmdb_read.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

CMDB-Leser [cmdb_read]

Benutzer von CMDB-Lesern können Daten aus der CMDB-Hierarchie lesen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

CMDB-Benutzer [sn_cmdb_user]

Eine Schlüsselrolle, die für die Interaktion mit CMDB-Arbeitsbereich erforderlich ist. CMDB-Anwender haben im CMDB-Arbeitsbereich schreibgeschützten Zugriff auf CMDB-Daten und grundlegende Anwenderoberflächen.

Wenn Sie im CMDB-Arbeitsbereich Detailinformationen anzeigen, gibt es einige Dashboards und Listenansichten, die zusätzlich zu den Schlüsselrollen CMDB-Administrator, CMDB-Editor oder CMDB-Anwender bestimmte Rollen erfordern.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- app_service_user
- canvas_user
- cmdb_ms_user
- cmcb_query_builder
- data_manager_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Vertragsmanager [contract_manager]

Vertragsmanager können Verträge über die Anwendung „Vertragsmanagement“ erstellen, bearbeiten und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- canvas_user
- financial_mgmt_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

CreateNow unbegrenzt [unlimited_createnow]

Rolle für Anwender mit unbegrenzter Lizenz von CreateNow.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Datenklassifizierungsadministrator [data_classification_admin]

Datenklassifizierungsadministratoren verwalten alle Aspekte der Datenklassifizierungsanwendung, des Setups des Datenklassifizierungscodes und der Zuweisung.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „data_classification_auditor“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Auditor für Datenklassifizierung [data_classification_auditor]

Datenklassifizierungsauditoren prüfen die Zuweisungen von Datenklassifizierungscodes.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enterprise-CMDB-Administrator [ecmdb_admin]

Enterprise-CMDB-Administratoren können administrative Aufgaben ausführen und auf Tabellen und Datensätze in Enterprise-CMDB zugreifen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – cmdb_read.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Filteradministrator [filter_admin]

Filteradministratoren können Filterdatensätze [sys_filter] erstellen, bearbeiten und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- filter_global
- filter_group

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Filtergruppenanwender [filter_group]

Filtergruppenbenutzer können Filter erstellen, die zu Gruppen gehören, in denen der Benutzer Mitglied ist.

Enthält Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Anzeigehersteller [anzeige_hersteller]

Anzeigeersteller können Anzeigen aus Berichten erstellen. Ab Helsinkiwerden Berichte nicht mehr als Anzeigen umgewandelt.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Globaler Filterbenutzer [filter_global]

Benutzer von globalen Filtern können Datensätze für globale Filter [sys_filter] erstellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Globaler Vorlageneditor [template_editor_global]

Benutzer mit der Rolle „template_editor_global“ können Vorlagen für die globale Verwendung erstellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Gruppenvorlagen-Editor [template_editor_group]

Benutzer mit der Rolle „template_editor_group“ können Vorlagen für Gruppen erstellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine

Guided Tour-Administrator [guided_tour_admin]

Administratoren für geführte Touren können Datensätze für geführte Touren [sys_embedded_tour_guide] erstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – sn_tourbuilder.tour_admin.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Image-Administrator [image_admin]

Image-Administratoren können Image-Datensätze [db_image] erstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Identitätswechsel [impersonator]

Identitätswechsel können die Identität von Benutzern annehmen.

⚠ Warnung:
Diese Rolle ermöglicht nicht den Identitätswechsel von Administratoranwendern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Weitere Informationen zum Identitätswechsel finden Sie unter Basissystemrollen.

Importadministrator [import_admin]

Importadministratoren können alle Aspekte von Datensätzen und Importen von Importsätzen [sys_import_set] verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- import_set_loader
- import_transformer
- import_scheduler

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Importplaner [import_scheduler]

Importplaner können Importe planen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

> **Warnung:**
> Gewähren Sie diese Rolle mit Bedacht. Der import_scheduler kann Skripts mit Berechtigungen auf Administratorebene ausführen.

Importsatzlader [import_set_loader]

Benutzer des Importsatzladeprogramms können Datensätze für Importsätze [sys_import_set] laden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Umwandler importieren [import_transformer]

Benutzer von Importumwandlern können Datensätze für Importsatz-Transformationszuordnungen [sys_transform_map] verwalten und Transformationen ausführen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Bestandsadministrator [inventory_admin]

Bestandsadministratoren verwalten Lager, Lagerhaltungsmodelle und Lagerhaltungsregeln.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- inventory_user
- canvas_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Bestandsbenutzer [inventory_user]

Bestandsbenutzer haben Zugriff auf Bestandsinformationen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

ITIL

Benutzer der Information Technology Infrastructure Library (ITIL) können Incidents, Probleme, Changes und Konfigurationsverwaltungselemente öffnen, aktualisieren und schließen. Diese Rolle entspricht der Rolle des Basissystemtechnikers. Benutzern mit der Rolle ITIL können Aufgaben zugewiesen werden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- dependency_views
- agent_workspace_user
- sn_incident_write
- sn_sow.sow_user
- snc_platform_rest_api_access
- cmdb_query_builder
- sn_cmdb_editor
- sn_problem_write
- „tracked_file_reader“
- sn_request_write
- view_changer
- visual_creator
- template_editor
- cmdb_read
- App_service_user-Zertifizierung
- sn_change_write
- sn_strum_condition_read
- email_composer

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

- Außendienste
- Kataloganforderungsgenehmiger > 1000 USD
- Kataloganforderungsgenehmiger für Vertrieb

Erweitert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

ITIL-Administrator [itil_admin]

ITIL-Administratoren können Incidents, Probleme, Changes und andere zugehörige Datensätze löschen. Diese Rolle ist für Teamleiter vorgesehen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- sn_cmdb_admin
- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- cmdb_read

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie die Gewährung von Administratorrollen, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Wissen [knowledge]

Knowledge-Benutzer können Knowledge Management-Artikel schreiben, bearbeiten und überprüfen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Wissensadministrator [knowledge_admin]

Knowledge-Administratoren können Knowledge Bases verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – Wissen.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Listenaktualisierungsprogramm [list_updater]

Benutzer von Listenaktualisierern können in einer Liste die Menüoptionen Gesamte **Liste aktualisieren** und **Ausgewählte aktualisieren auswählen**.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wartung

Diese Rolle ist für die Verwendung durch ServiceNow reserviert.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Diese Rolle kann nicht zugewiesen werden, oder die Identität von ihr angenommen werden, und ist für die Verwendung durch ServiceNow reserviert.

MID-Server [mid_server]

MID-Server-Benutzer können auf die Tabellen zugreifen, die MID-Server normalerweise verwenden. Diese Rolle sollte Ihren MID-Servern gewährt werden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – SOAP.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Diese Rolle sollte Anwenderkonten zugewiesen werden, die für MID-Server zur Interaktion mit Ihrer Instanz erstellt wurden. Details finden Sie unter Create the MID Server user and grant the role .

Modellmanager [model_manager]

Modellmanager können Datensätze des Basismodells [cmdb_model] erstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „catalog_editor“ enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Personalisieren [personalize]

Benutzer mit der Rolle „personalize“ können Formulare, Listen, Regeln, Steuerungen und Skripts personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- personalize_control
- personalize_rules
- personalize_dictionary
- personalize_choices
- personalize_styles
- personalize_responses
- personalize_list
- personalize_form

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Auswahlmöglichkeiten personalisieren [personalize_choices]

Benutzer, die der Rolle personalize_choices zugewiesen sind, können die Auswahlmöglichkeiten für ein Listenfeld personalisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Steuerung personalisieren [personalize_control]

Benutzer von Steuerungen personalisieren können Steuerungen für Listen wie Filter, Links und Schaltflächen personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Wörterbuch personalisieren [personalize_dictionary]

Benutzer mit der Rolle „personalize_dictionary“ können Wörterbucheinträge und -bezeichnungen personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Formular personalisieren [personalize_form]

Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können Formulare personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Liste personalisieren [personalize_list]

Benutzer mit der Rolle „personalize_list“ können Listen personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine

Antworten personalisieren [personalize_responses]

Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können vordefinierte Antworten für Vorschlagsfelder personalisieren, z. B. das Feld „Zusätzliche Kommentare“.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Personalisierungsregeln [personalize_rules]

Benutzer von Personalisierungsregeln können Geschäftsregeln und Skripts personalisieren. Diese Rolle enthält zusätzliche Rollen für die Gewährung von selektivem, administrativem Zugriff auf Regeln und Skripts.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- ui_action_admin
- business_rule_admin
- client_script_admin
- ui_policy_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vermeiden Sie es, diese Rolle Anwendern zu gewähren, die keinen Zugriff auf alle in dieser Rolle enthaltenen Rollen benötigen.

Stile personalisieren [personalize_styles]

Benutzer mit der Rolle „personalize_styles“ können Feldstile personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

UI personalisieren [personalize_ui]

Benutzer mit der Rolle „personalize_ui“ können Formulare und Listen personalisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- personalize_form
- personalize_list

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Platform REST API-Zugriff [snc_platform_rest_api_access]

Ermöglicht den Zugriff auf Platform REST APIs. Diese Rolle ist in der Rolle ITIL [itil] enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tabellen-API
- Importsatz-API
- Aggregieren-API
- Anhang-API

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Öffentlich [public]

Für den Zugriff auf Features oder Funktionen mit der öffentlichen Rolle ist keine Anmeldung erforderlich.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Release-Administrator [release_admin]

Release-Administratoren können den Releaseverlauf für ein Release bearbeiten.

Enthält Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Berichtadministrator [report_admin]

Berichtsadministratoren können alle Berichte verwalten, freigeben, veröffentlichen und planen. Benutzer, denen diese Rolle zugewiesen ist, können auf das zugreifen **Berichte** > **Administration** bearbeiten und alle berichtsbezogenen Objekte verwalten. Die Rolle report_admin übernimmt alle anderen Berichtsrollen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- anzeige_hersteller
- report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- visual_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichtsaliasadministrator [report_alias_admin]

Berichtsaliasadministratoren können Aliasse für Felder und Werte verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Globaler Bericht [report_global]

Globale Berichtbenutzer können Berichte verwalten, die für alle freigegeben sind (aufgeführt in Global).

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „report_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Berichtsgruppe [report_group]

Berichtsgruppenanwender können für sie freigegebene Berichte (in der Gruppe aufgeführt) verwalten und freigeben.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „report_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Berichtherausgeber [report_publisher]

Anwender mit Berichtsherausgebern können alle Berichte veröffentlichen, die sie verwalten können. Wenn Sie einen Bericht veröffentlichen, wird ein öffentlicher Link zu diesem Bericht erstellt. Benutzer mit dieser Rolle müssen auch eine andere Rolle haben, die ihnen die Berechtigung zum Erstellen, Bearbeiten und Freigeben von Berichten erteilt.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „report_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Berichtzeitplaner [report_scheduler]

Anwender des Berichtsplaners können den E-Mail-Versand aller Berichte planen, die sie sehen können, einschließlich der Berichte, die sie nicht verwalten können. Benutzer mit dieser Rolle müssen auch eine andere Rolle haben, die ihnen die Berechtigung zum Erstellen, Bearbeiten und Freigeben von Berichten erteilt.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „report_user“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine

Berichtsbenutzer [report_user]

Berichtsanwender können für sie freigegebene Berichte erstellen und anzeigen. Anwender mit dieser Rolle können für sie freigegebene Berichte nicht freigeben, bearbeiten oder löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle „visiz_creator“ enthalten sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Administrator für Skriptkorrektur [script_fix_admin]

Skriptkorrektur-Administratoren können Korrekturskripts verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Administrator der Suchanwendung [search_application_admin]

Administratoren der Suchanwendung können Konfigurationstabellen für die Such-Benutzer-Experience einfügen, aktualisieren und löschen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sys_search_context_config
- sys_search_source
- m2m_search_context_config_search_source
- sys_search_facet
- sys_search_filter

Dem Administrator der Suchanwendung wird die Rolle ais_admin gewährt, um die Konfiguration der KI-Suche zu aktivieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- ais_admin
- personalize_dictionary

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

SOAP [soap]

-Benutzer mit der SOAP-Rolle können Datensätze in allen Tabellen abfragen, erstellen, aktualisieren und löschen und Skripts ausführen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- soap_create
- soap_delete
- soap_ecc
- soap_query
- soap_script
- soap_update

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-Erstellung [soap_create]

Benutzer mit der Rolle „soap_create“ können Datensätze in allen Tabellen und Spalten erstellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-Löschung [soap_delete]

Benutzer mit der Rolle „soap_delete“ können Datensätze in allen Tabellen und Spalten löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-ECC [soap_ecc]

Benutzer mit der Rolle „soap_ecc“ können nur in der ECC-Warteschlangentabelle (External Communication Channel) Abfragen erstellen und Aktualisierungen durchführen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-Abfrage [soap_query]

Benutzer mit der Rolle „soap_query“ können Datensätze in allen Tabellen und Spalten abfragen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-Abfrageaktualisierung [soap_query_update]

Benutzer mit der Rolle „soap_query_update“ können alle Tabellen und Spalten abfragen und aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- soap_query
- soap_update

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-Skript [soap_script]

Benutzer mit der Rolle „soap_script“ können Endpunktfunktionen von Business-Regeln über **script.do**ausführen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

SOAP-Update [soap_update]

Benutzer mit der Rolle „soap_update“ können Datensätze in allen Tabellen und Spalten aktualisieren.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Umfrageadministrator [survey_admin]

Umfrageadministratoren können alle Umfragen, Definitionen, Fragen und Instanzen anzeigen, die von ihnen und anderen erstellt wurden. Benutzer mit dieser Rolle können alle Module im Anwendungsmenü **„Survey“** verwenden.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Umfrageersteller [survey_creator]

Umfrageersteller können Umfragedefinitionen, Fragen und von ihnen erstellte Instanzen verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist – Umfrageersteller

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Umfrageleser [survey_reader]

Umfrageleser können Umfragen und zugehörige Informationen anzeigen, z. B. Umfrageantworten, Umfragegruppen, Bewertungslisten und Berichte. Anwender mit dieser Rolle können keine Umfragen oder Umfrageantworten ändern.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind – sn_bm_client.benchmark_data_viewer.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Aufgabeneditor [task_editor]

Aufgabeneditoren können geschützte Aufgabenfelder bearbeiten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine

Vorlageneditor [template_editor]

Vorlageneditoren können Vorlagen für den persönlichen Gebrauch erstellen und persönliche Vorlagen ändern oder löschen. Diese Rolle ist in der Rolle itil im Basissystem enthalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Vorlagenplaner [template_scheduler]

Vorlagenplaner können die vorlagenbasierte Datensatzerstellung planen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Textsuche-Administrator [text_search_admin]

Textsuche-Administratoren können Gruppen und Tabellen für globale Textsuchen anpassen.

Enthält Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Zeitkartenadministrator [timecard_admin]

Zeitkartenadministratoren können auf alle Zeitkartendatensätze zugreifen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- timecard_approver
- timecard_user

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Zeitkartengenehmiger [timecard_approver]

Zeitkartengenehmiger genehmigen Zeitkarten für Benutzer oder lehnen sie ab.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- pa_viewer
- timecard_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Zeitkartenbenutzer [timecard_user]

Benutzer von Zeitkarten können selbst Zeitkarten erstellen und ihre eigenen Zeitkarten anzeigen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Benutzer [user]

Die -Anwenderrolle hat keine Funktionalität und gewährt keinen Zugriff auf Assets in Ihrer Instanz. Benutzer mit dieser Rolle gelten als lizenzierte Erfüller.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Benutzeradministrator [user_admin]

Benutzeradministratoren können Benutzer, Gruppen, Standorte, Kompetenzen und Unternehmen verwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- fsm_skill_admin
- skill_admin
- territory_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Ansichtswechsler [view_changer]

Ansichtswechsler können aktive Ansichten wechseln.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Workflow-Administrator [workflow_admin]

Workflow-Administratoren können grafische Workflows erstellen, bearbeiten, veröffentlichen und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- activity_creator
- itom_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Workflow-Ersteller [workflow_creator]

Workflow-Ersteller können grafische Workflows erstellen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine

Workflow-Herausgeber [workflow_publisher]

Workflow-Ersteller können grafische Workflows veröffentlichen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Workflow-Berichtsanzeige [workflow_report_viewer]

Workflow-Berichtsbetrachter können auf das Workflow-Notizblock für Berichte zugreifen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Keine

Administrator für Zing-Textsuche [ts_admin]

Benutzer mit der Rolle ts_admin können Textindexierungs- und Suchmaschine Zingverwalten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevated privilege roles .

Nein

Besondere Überlegungen

Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Spezielle administrative Rollen

Bestimmte Rollen gewähren bestimmte Administratorrechte, ohne die vollständigen Berechtigungen der Administratorrolle zu besitzen. Beispielsweise kann ein Administrator einem Benutzer das Recht zum Ändern von UI-Richtlinien, aber nicht von Client-Skripts gewähren.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements pro Benutzer finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Diese Rollen ändern das Verhalten der Administratorrolle nicht, die vollständige Administratorrechte gewährt.

Wichtig:
Sie können keine Rollen jeglicher Art in umbenennen Now Platform

Administrator für Zuweisungsregel [assignment_rule_admin]

Zuweisungsregelnerstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Business-Regel-Administrator [business_rule_admin]

Classic Business rules erstellen, ändern und löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Clientskriptadministrator [client_script_admin]

Client scripts erstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Formularadministrator [form_admin]

Formulare, Formularabschnitte und Abschnittselemente erstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichtadministrator [report_admin]

Sie können alle Berichte verwalten, freigeben, veröffentlichen und planen. Benutzer, denen diese Rolle zugewiesen ist, können auf das zugreifen **Berichte** > **Administration** bearbeiten und alle berichtsbezogenen Objekte verwalten. Die Rolle report_admin übernimmt alle anderen Berichtsrollen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- anzeige_hersteller
- report_alias_admin
- report_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- visual_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Skripteinbindungsadministrator [script_include_admin]

Script includes erstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

UI-Aktionsadministrator [ui_action_admin]

Definieren von UI-Aktionenerstellen, ändern und löschen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

UI-Makro-Administrator [ui_macro_admin]

UI macros erstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

UI-Seitenadministrator [ui_page_admin]

UI pages erstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Richtlinienadministrator [ui_policy_admin]

UI-Richtlinien werden verwendeterstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

UI-Skriptadministrator [ui_script_admin]

UI scripts erstellen, ändern und löschen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Schreibgeschützte Rolle

Die schreibgeschützte Rolle (snc_read_only) beschränkt einen Benutzer oder eine Gruppe von Benutzern auf den Lesezugriff auf die Tabellen, auf die der Benutzer bereits Zugriff hat.

Diese Rolle soll andere Rollen eines Benutzers ergänzen. Ihr Zweck besteht darin, Aktionen wie Einfüge-, Aktualisierungs- oder Löschvorgänge für die Tabellen einzuschränken, auf die über die vorhandenen Rollen zugegriffen werden kann.

Nachdem Sie diese Rolle einem Anwender zugewiesen haben, kann er in ANY-Tabellen keine Datensätze mehr erstellen, aktualisieren oder löschen.

Hinweis:
Weisen Sie diese Rolle nur Anwendern zu. Weisen Sie diese Rolle keinen anderen Ressourcen im System zu, einschließlich Anwendungen, Zugriffssteuerungsebenen (ACLs) usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Rolle snc_read_only kann jedem Benutzer zugewiesen werden, um den Zugriff auf Daten zu beschränken, ohne ACLs für Systemtabellen, anwenderdefinierte Tabellen und Felder erstellen zu müssen. Diese Vorgehensweise ist nützlich, um interne oder externe Audits durchzuführen, ohne einem Benutzer Zugriff zum Einfügen oder Aktualisieren von Daten zu gewähren.

Benutzer mit der Rolle snc_read_only haben unabhängig von anderen Rollen und Berechtigungen die folgenden Einschränkungen.

- Datensätze können nicht in der Anwenderoberfläche oder bei Verwendung der GlideRecord-API eingefügt, aktualisiert oder gelöscht werden.
- Plugins können nicht aktiviert oder aktualisiert werden.
- SQL kann nicht direkt ausgeführt werden.
- XML-Dateien können nicht hochgeladen werden.
- Skripts können nur im Hintergrund ausgeführt werden, wenn sie sich in einer Instanz in der öffentlichen Sandbox-Umgebung befinden.

Hinweis:
Diese Rollenbeschränkungen gelten auch dann, wenn die Identität eines anderen Anwenders mit Schreibzugriff wie eines Administrators angenommen wird.

Aktivieren Sie die schreibgeschützte Rolle

Wenn es noch nicht aktiv ist, kann ein Administrator das Plugin „Anwenderrolle mit Lesezugriff“ (com.snc.read_only.role) aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Read-Only User Role“ (com.snc.read_only.role) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Schreibgeschützte Rolleneigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern die Rolle snc_read_only. Die folgenden Standardwerte werden für die Eigenschaften verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_create	Gibt an, welche Tabellen von der Erzwingung der schreibgeschützten Rolle ausgenommen sind und die Erstellung neuer Datensätze ermöglichen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sys_user_session, sysevent, syslog, syslog_transaction, sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_write	Gibt an, welche Tabellen von der Erzwingung der schreibgeschützten Rolle ausgenommen sind und die Aktualisierung vorhandener Datensätze ermöglichen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sys_user_session, sysevent, syslog, syslog_transaction, sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]
glide.security.snc_read_only_role.tables.exempt_delete	Gibt an, welche Tabellen von der Erzwingung der schreibgeschützten Rolle ausgenommen sind und das Löschen vorhandener Datensätze ermöglichen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: sys_user_preference, sys_ui_list, sys_ui_list_element, sys_db_cache, user_multifactor_auth • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Nachdem Sie diese Eigenschaften konfiguriert haben, weisen Sie die schreibgeschützte Rolle nach Bedarf zu. Wenn Sie sich anmelden, können Sie in KEINE Tabellen erstellen, aktualisieren oder löschen, es sei denn, Sie haben diese Eigenschaften geändert.

Hinweis:
Testen Sie die schreibgeschützte Rolle, indem Sie sie einem Benutzer zuweisen und dann die Identität dieses Benutzers annehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsspezifische Rollen

Anwendungen, die Sie in Ihrer -Instanz installieren, können zusätzliche Rollen enthalten. Folgen Sie den Links in diesem Abschnitt, um zu sehen, welche Rollen zusammen mit Anwendungen installiert werden.

Workflow	Produkt	Links zur Rollendokumentation
Kundenservice-Management	Kundenseitige Zugriffsverwaltung	Roles installed with customer access management
Kundenservice-Management	Kundenservice-Management	Roles installed with Customer Service Management
Kundenservice-Management	Management schwerwiegender Probleme	Components installed with Major Issue Management
Kundenservice-Management	OpenFrame	Components installed with OpenFrame
Kundenservice-Management	Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	
Kundenservice-Management	Spezielle Bearbeitungsnotizen	Components installed with Special Handling Notes
Kundenservice-Management	Targeted Communications	Components installed with Targeted Communications
Mitarbeiterservices-Management	Case and Knowledge Management	Components installed with Case and Knowledge Management
Mitarbeiterservices-Management	HR-Servicebereitstellung	Setting up your Alumni Service Center
Mitarbeiterservices-Management	HR-Servicebereitstellung	Reference for Document Templates
Mitarbeiterservices-Management	HR-Servicebereitstellung	vReference for Listening Posts
Mitarbeiterservices-Management	Journey Designer	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow	Produkt	Links zur Rollendokumentation
Mitarbeiterservices-Management	Journey Designer	Components installed with Journey Accelerator
Mitarbeiterservices-Management	Manager-Hub	Components installed with Manager Hub
Mitarbeiterservices-Management	Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange	Components installed with Workplace Case Management
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Calendar Synchronization
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Case Management
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Core
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Move Management
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Reservation Management
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Space Management
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Space Mapping
Mitarbeiterservices-Management	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Visitor Management
Mitarbeiterservices-Management	Vendor Management-Arbeitsbereich	Installed with Vendor Management Workspace

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow	Produkt	Links zur Rollendokumentation
Environmental, Social und Governance	Environmental, Social und Governance	Components installed with ESG Management
Governance, Risk und Compliance	Audit-Management	Components installed with Audit Management
Governance, Risk und Compliance	GRC: Metriken	Components installed with the GRC: Metrics application
Governance, Risk und Compliance	Organisationale Resilienz	
Governance, Risk und Compliance	Datenschutz-Management	Roles installed with Privacy Management
Governance, Risk und Compliance	Risikomanagement	Components installed with Risk Management
Gesundheitswesen und Biowissenschaften	Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Components installed with Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Gesundheitswesen und Biowissenschaften	Patient Support Services	Components installed with Patient Support Services
Gesundheitswesen und Biowissenschaften	Pre-Visit Management	Components installed with Pre-Visit Management
IT Asset Management	Modellverwaltung	Installed with Model Management
IT Asset Management	Produktkatalog	Roles installed with Product Catalog
IT Operations Management	Automation Discovery	Components installed with Automation Discovery
IT Operations Management	Ereignismanagement	Components installed with Event Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow	Produkt	Links zur Rollendokumentation
Funktionen der Now Platform	Erweiterte Arbeitszuweisung	Components installed with Advanced Work Assignment
Funktionen der Now Platform	KI-Suche	Mit KI-Suche installierte Komponenten
Funktionen der Now Platform	Anwendungs-Portfoliomanagement	Installed with Enterprise Architecture (formerly Application Portfolio Management)
Funktionen der Now Platform	Automatisierungszentrale	Components installed with Automation Center
Funktionen der Now Platform	Client-Softwareverteilung 2.0	Components installed with
Funktionen der Now Platform	Konversationsanalysen	Legacy - Conversational Analytics dashboard roles
Funktionen der Now Platform	Document Intelligence	Document Intelligence roles
Funktionen der Now Platform	Interaktionsmanagement	Components installed with Interaction Management
Funktionen der Now Platform	Live-Feed	User roles installed with Live Feed
Funktionen der Now Platform	Benachrichtigen	Roles installed with Notify
Funktionen der Now Platform	Orchestration (veraltet)	Installed with Orchestration ROI
Funktionen der Now Platform	Workflows erstellen	
Funktionen der Now Platform	Workflows erstellen	
Funktionen der Now Platform	Workflows erstellen	User access to Workflow Studio flows

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow	Produkt	Links zur Rollendokumentation
Funktionen der Now Platform	Workflows erstellen	
Funktionen der Now Platform	Service Bridge	
Funktionen der Now Platform	Service Bridge	
Funktionen der Now Platform	Statusmodell	Mit Statusmodell installiert
Platform Analytics	Automation Discovery	Components installed with Automation Discovery
Platform Analytics	Performance Analytics	Performance Analytics roles
Platform Analytics	Process Mining	Components installed with Process Mining
Platform Analytics	Berichterstellung	Reporting roles
Platform Analytics	User Experience Analytics	Roles installed with User Experience Analytics
IT Service Management	Asset-Management	
IT Service Management	Change-Management	Components installed with ITSM Roles - Change Management
IT Service Management	Management kontinuierlicher Verbesserungen	CIM roles
IT Service Management	Vertragsmanagement	User roles installed with Contract Management
IT Service Management	Digital-Portfoliomanagement	Roles for Digital Portfolio Management

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow	Produkt	Links zur Rollendokumentation
IT Service Management	Mitarbeiter-Center	Employee Center roles
IT Service Management	Kostenzeile	Components installed with Expense Line
IT Service Management	Move-Management für Einrichtungen	Roles installed with Facilities Move Management
IT Service Management	Facility-Servicemanagement	Roles installed with Facilities Service Management
IT Service Management	Incident-Management	Components installed with ITSM Roles — Incident Management
IT Service Management	ITSM Predictive Intelligence-Workbench	Components installed with ITSM Predictive Intelligence Workbench
IT Service Management	Wissensmanagement	Knowledge Management roles
IT Service Management	Performance Analytics	Performance Analytics roles
IT Service Management	Geplante Wartung	Installed with SM Planned Maintenance
IT Service Management	Problem-Management	Components installed with Problem Management
IT Service Management	Beschaffung	User roles installed with Procurement
IT Service Management	Anforderungsmanagement	Request ITSM Roles - Request Management
IT Service Management	Service-Generator	Roles installed with Service Builder
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Components installed with Service Operations Workspace ITSM Applications

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow	Produkt	Links zur Rollendokumentation
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Components installed with Agent Client Collector for Investigation
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Components installed with Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Components installed with Remedial Actions Framework
IT Service Management	Service Operations-Arbeitsbereich	Components installed with Metrics and CI Actions Framework
IT Service Management	Service-Level-Management	Installed with Service Level Management
IT Service Management	Service Management Core	Installed with Service Management Core
IT Service Management	Service-Portfoliomanagement	
IT Service Management	Vendor Management-Arbeitsbereich	Installed with Vendor Management Workspace
IT Service Management	Walk-Up Experience	Components installed with Walk-up Experience
IT Service Management	Personaloptimierung	Components installed with Process Mining
Security Operations	Security Incident Response	Components installed with Security Incident Response
Security Operations	Threat Intelligence-Freigaben	
Security Operations	Vulnerability Response	Components installed with Vulnerability Response
Strategisches Portfoliomanagement	Datentrennung	Components installed with Data Separation

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow	Produkt	Links zur Rollendokumentation
Strategisches Portfoliomanagement	Enterprise Release Management	
Strategisches Portfoliomanagement	Außendienst-Management	Components installed with Field Service Management
Strategisches Portfoliomanagement	Außendienst-Management	Field Service with Service Locations Support components
Strategisches Portfoliomanagement	Finanzmanagement	User roles installed with Financial Management - Legacy
Strategisches Portfoliomanagement	Investitionsfinanzierung	Components installed with Investment Funding
Strategisches Portfoliomanagement	Projekt-Portfoliomanagement	Components installed with Project Portfolio Management (PPM) Standard
Strategisches Portfoliomanagement	Scrum-Programme	Components installed with Scrum Programs
Strategisches Portfoliomanagement	Teamspaces	Installed with teamspaces

Systemrollen

Administratoren können den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in einer Instanz ServiceNow steuern, indem sie Benutzern Rollen zuweisen.

Ihr ServiceNow enthält Rollen, um Zugriff auf die Plattformfunktionen und -anwendungen zu gewähren, die in einer Basissysteminstanz enthalten sind. Anwendungen, die Sie in Ihrer -Instanz installieren, enthalten möglicherweise zusätzliche Rollen, um den Zugriff auf diese installierten Funktionen zu steuern. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Benutzerverwaltung erkunden.

Wichtig:
Das Basissystem und die mit Anwendungen installierten Rollen können von Administratoren deaktiviert werden, sie können diese Rollen jedoch nicht ändern oder umbenennen.

Basissystemrollen

Basissystemrollen sind in allen ServiceNow -Instanzen vorhanden und erfordern keine Installation zusätzlicher Plugins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
Administrator	Die Systemadministrator-Rolle. Diese Rolle hat Zugriff auf alle Features, Funktionen und Daten des Systems, da Administratoren Regeln für Zugriffssteuerungslisten (Access Control List, ACL) überschreiben und alle Rollenprüfungen übergeben können. Vermeiden Sie es, Ihren Anwendern diese Rolle zuzuweisen, wenn gezieltere Rollen verfügbar sind. **Warnung:** Gewähren Sie diese Berechtigung mit Bedacht. Wenn Sie vertrauliche Informationen haben, z. B. HR-Datensätze, die Sie schützen müssen, müssen Sie eine anwenderdefinierte Administratorrolle für diesen Bereich erstellen. Sie müssen auch alle Benutzer schulen, die berechtigt sind, diese Datensätze anzuzeigen, damit sie als Administratoren fungieren. Beachten Sie auch die speziellen Verwaltungsrollen.
agent_admin	Agent-Administratoren können den in das System integrierten Agent herunterladen und verwalten. Sie können MID-Server-bezogene Skripts verwalten.
ais_admin	Administratoren der KI-Suche können Indexierungs- und Sucheinstellungen abfragen, erstellen, aktualisieren und löschen und über den Nachrichten protokollieren KI-Suche Anwendung.
approval_admin	Genehmigungsadministratoren können Genehmigungsanforderungen anzeigen oder ändern, die ihnen nicht direkt zugewiesen sind. Verwenden Sie die Rolle approver_user, damit Genehmiger nur Anforderungen anzeigen oder ändern können, die ihnen direkt zugewiesen sind. Die Verwendung dieser Rolle erfordert eine Erfüller-Lizenz. Zur Verwendung der Rolle approver_user ist eine Genehmigerlizenz erforderlich.
approver_user	Genehmigende Benutzer können Genehmigungsanforderungen ändern, die an sie weitergeleitet werden. Sie verfügen auch über alle Fähigkeiten von anfordernden Personen. **Hinweis:** Mit dieser Rolle ist eine Gebühr verbunden. Weisen Sie sie keinen Anwendern zu, ohne zu bestätigen, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt.
assignment_rule_admin	Administratoren für Zuweisungsregeln können Zuweisungsregeln verwalten.
Asset	Asset-Benutzer können Hardware- und Software-Assets verwalten.
business_process_admin	Geschäftsprozessadministratoren können alle Datensätze und ihre Beziehungen im Geschäftsprozess erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Im Kontext von Governance, Risk und Compliance (GRC) erhalten Benutzer mit der Rolle sn_grc.admin, die GRC-Anwendungen und deren Setups verwalten, automatisch Zugriff auf diese Rolle. Mit diesem Zugriff können die GRC-Administratoren einen Geschäftsprozess und seine Datensätze ähnlich wie andere GRC-Tabellen verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
	Wichtig: Diese Rolle wird Benutzern zugewiesen, die Administratoren sind und über umfassende Informationen und Schulungen zu Geschäftsprozessen verfügen.
business_process_manager	Geschäftsprozessmanager können beliebige Geschäftsprozesse erstellen, lesen und aktualisieren und die Beziehung von Geschäftsprozessen zu anderen Datensätzen verwalten. Diese Rolle wird Geschäftsprozessmanagern zugewiesen, die in der Regel Spezialisten sind und mehrere Geschäftsprozesse in der Organisation verwalten. Diese Benutzer arbeiten in der Regel mit anderen Mitarbeitern zusammen und sind Experten für Geschäftsprozesse. Im Kontext von GRC erben Benutzer mit der Rolle sn_grc.manager automatisch diese Rolle, mit der sie die Geschäftsprozesse für das gesamte Unternehmen verwalten können.
business_process_user	Geschäftsprozessbenutzer können die Geschäftsprozesse aktualisieren, deren Besitzer sie sind, und können auch alle Geschäftsprozesse lesen. Diese Rolle muss den jeweiligen Prozessverantwortlichen zugewiesen werden, die den in ihrem Besitz befindlichen Geschäftsprozess verwalten. Diese Rolle kann auch Benutzern zugewiesen werden, die die Geschäftsprozesse in der Organisation anzeigen und besser verstehen müssen. Im GRC-Kontext wird Benutzern mit der Rolle „sn_risk.user“ automatisch diese Rolle zugewiesen, da sie mit dieser Rolle die eigenen Geschäftsprozesse verwalten und alle Geschäftsprozesse lesen können.
Katalog	Katalogbenutzer können auf Servicekataloganforderungen zugreifen.
catalog_admin	Katalogadministratoren können die Anwendung Servicekatalog einschließlich Katalogkategorien und -elemente verwalten.
catalog_editor	Katalogeditoren können Elemente innerhalb von Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen, denen sie zugewiesen sind.
catalog_item_designer	Katalogelementdesigner können den Status ihrer Kategorieanforderungen anzeigen. Diese Rolle wird Benutzern automatisch gewährt, wenn sie eine Anforderung für eine Elementdesignerkategorie stellen.
catalog_manager	Katalogmanager können Katalogeditoren anzeigen und ihren Kategorien zuweisen. Sie können auch Elemente in ihren Kategorien erstellen, ändern und veröffentlichen.
category_manager	Kategoriemanager können Modellkategorien erstellen, bearbeiten und löschen.
cmdb_dedup_admin	CMDB-Deduplizierungsadministratoren können CMDB-Deduplizierungsaufgaben überprüfen und korrigieren.
cmdb_ms_user	CMDB-Mehrfachquellen-Leser können auf eine CMDB-Abfrage mit mehreren Quellen zugreifen und diese ausführen, aber keine Abfrage erstellen. Diese Rolle enthält die Rolle „Enthält cmdb_read“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
cmdb_ms_editor	Kann eine Abfrage erstellen und ausführen, hat vollständigen Lese- und Schreibzugriff, kann jedoch keine Neuberechnung durchführen. Enthält die Rolle cmdb_ms_read.
cmdb_ms_admin	Kann Abfragen erstellen und ausführen und CMDB 360-Eigenschaften ändern. Enthält die Rolle cmdb_ms_write.
cmdb_read	Kann jede CMDB-Tabelle lesen. Enthalten in „admin“ und „itil“.
communication_manager	Verwaltet die Kommunikation für schwerwiegende Incidents und ist für die Kommunikation mit allen Beteiligten verantwortlich.
contract_manager	Kann Verträge über die Anwendung „Vertragsmanagement“ erstellen, bearbeiten und löschen.
data_classification_admin	Verwaltet alle Aspekte der Datenklassifizierungsanwendung, der Einrichtung und Zuweisung des Datenklassifizierungscodes
data_classification_auditor	Audits von Datenklassifizierungscode-Zuweisungen.
ecmdb_admin	Kann die CMDB verwalten.
filter_admin	Kann Filter verwalten.
filter_global	Kann globale Filter erstellen.
filter_group	Kann Filter erstellen, die zu Gruppen gehören, in denen der Benutzer Mitglied ist.
anzeige_hersteller	Kann Anzeigen aus Berichten erstellen. Ab Helsinki werden Berichte nicht mehr zu Anzeigen umgewandelt.
Guided_tour_admin	Kann die Funktionalität der geführten Tour verwalten.
image_admin	Kann Bilddateien in der Tabelle „Images“ [db_image] verwalten.
impersonator	Kann die Identität von Benutzern annehmen. Diese Rolle lässt keinen Identitätswechsel von Administratoranwendern zu.
import_admin	Kann alle Aspekte von Importsätzen und Importen verwalten.
import_scheduler	Kann Importe planen **⚠ Warnung:** Gewähren Sie diese Rolle mit Bedacht. Die Rolle import_scheduler entspricht der Gewährung der Administratorrolle an den Benutzer, da import_scheduler Skripts mit Berechtigungen auf Administratorebene ausführen kann.
import_set_loader	Kann Importsätze laden.
import_transformer	Kann Transformationszuordnungen für Importsätze verwalten und Transformationen ausführen.
incident_manager	Verwaltet Incident-Eigenschaften und Auslöserregeln für schwerwiegende Incidents.
inventory_admin	Kann Lagerbestandsinformationen erstellen und löschen. Nur Benutzer mit der Rolle „inventory_admin“ können Lagerhaltungsregeln, Lager und Lagertypen bearbeiten.
inventory_user	Hat Zugriff auf Bestandsinformationen. Kann Transferaufträge erstellen und verwalten.
ITIL	Kann Standardaktionen für einen ITIL-Helpdesk-Techniker ausführen. Kann Incidents, Probleme, Changes und Konfigurationsverwaltungselemente öffnen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
	aktualisieren und schließen. Standardmäßig können nur Benutzern mit der Rolle itil Aufgaben zugewiesen werden.
itil_admin	Verfügt über mehr Berechtigungen als die Rolle itil und ist für Teamleiter vorgesehen. Diese Rolle kann Incidents, Probleme, Changes und andere zugehörige Entitäten löschen, wenn die Rollen itil und itil_admin zugewiesen sind. Darüber hinaus gewährt die Rolle itil_admin vollständige Kontrolle über die CMDB. Die Rolle „itil_admin“ enthält alle Berechtigungen, die der Rolle „sn_cmdb_admin“ gewährt wurden, die vollständigen Zugriff auf CMDB-Daten, -Tools und -UIs bietet.
Wissen	Kann Knowledge Base-Artikel erstellen, bearbeiten und überprüfen.
knowledge_admin	Kann die Knowledge Base verwalten.
list_updater	Kann die Menüoptionen „Gesamte Liste aktualisieren“ und „Auswahl aktualisieren“ in Listen verwenden.
Wartung	Reserviert für die Verwendung durch ServiceNow.
mid_server	Rolle, die jedem MID-Server-Benutzer gewährt werden sollte. Diese Rolle gewährt dem MID-Server Zugriff auf die Tabellen, die er normalerweise verwendet.
model_manager	Kann CMDB-Modelle erstellen. Der Modellmanager kann die Basismodelle und alle Modellerweiterungen steuern, die keine Software oder Verbrauchsgüter sind. Verbrauchsgütermodelle werden von der Asset-Manager-Rolle (Asset) gesteuert. Softwaremodelle werden von der Software Asset Manager-Rolle (SAM) gesteuert.
major_incident_manager	Initiiert den Prozess für schwerwiegende Incidents durch die Bewertung und Genehmigung von Kandidaten für schwerwiegende Incidents oder die Erstellung schwerwiegender Incidents. Verwaltet den Besitz und die Verantwortlichkeit für den Lebenszyklus des incident. Identifiziert die Benutzer und Gruppen, die an den Lösungsaktivitäten beteiligt sein sollen, und richtet Kommunikationskanäle ein.
niemand	Die Rolle niemandem bedeutet, dass kein Benutzer Zugriff hat – nicht einmal der Administrator oder Wartung. Gehen Sie mit der Rolle „ niemandem “ sorgsam um. Die Rolle „noemand“ hat Vorrang vor der Option zum Überschreiben des Administrators in ACLs, sodass auch Administratoren keinen Zugriff haben. Weitere Informationen finden Sie unter ACL-Regeln erstellen . Weisen Sie es nicht bestimmten Anwendern zu. Sie können diese Rolle in ACLs verwenden, die den Zugriff auf Ressourcen wie UI-Seiten, Prozessoren, Skripteinbindungen und Datensätze steuern. **Warnung:** Das Anwenden der Rolle „ niemandem “ kann bei einigen wichtigen Systemfunktionen unwiderruflich sein.
personalisieren	Kann Formulare, Listen, Regeln, Steuerungen und Skripts konfigurieren.
personalize_choices	Kann Auswahlmöglichkeiten und vordefinierte Antworten für Nicht-Journal-Felder konfigurieren, die als Auswahl- oder Vorschlagsfelder gekennzeichnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
personalize_control	Kann Steuerungen für Listen konfigurieren, z. B. Filter, Links und Schaltflächen.
personalize_dictionary	Kann Wörterbucheinträge und -bezeichnungenkonfigurieren.
personalize_form	Kann Formulare konfigurieren.
personalize_list	Kann Listen und Listenberechnungenkonfigurieren.
personalize_responses	Kann vordefinierte Antworten für Journalfelder konfigurieren, die als Vorschlagsfelder festgelegt sind.
personalize_rules	Kann Geschäftsregeln und Skripts konfigurieren. Diese Rolle enthält die folgenden spezialisierten Rollen für die Gewährung von selektivem, administrativem Zugriff auf Regeln und Skripts: • business_rule_admin • client_script_admin • ui_policy_admin • ui_action_admin
personalize_styles	Kann Feldstilekonfigurieren.
personalize_ui	Kann Formulare und Listen konfigurieren.
Öffentlich	Für den Zugriff auf Features oder Funktionen mit der öffentlichen Rolle ist keine Anmeldung erforderlich.
release_admin	Kann den Releaseverlauf für ein Release bearbeiten.
report_admin	Kann Berichte verwalten.
report_global	Kann globale Berichte erstellen.
report_group	Kann Berichte erstellen und Berichte für Gruppen freigeben, in denen der Benutzer Mitglied ist. Benutzer mit dieser Rolle können Berichte bearbeiten, die von anderen Benutzern in der Gruppe geteilt wurden.
report_publisher	Kann Berichte auf einer öffentlichen Seite verfügbar machen.
report_scheduler	Kann planen, dass ein Bericht per E-Mail gesendet wird.
script_fix_admin	Kann Korrekturskripts erstellen und verwalten, aber keine Korrekturskripts ausführen.
search_application_admin	Kann Datensätze in UX-bezogenen Suchtabellen abfragen, erstellen, aktualisieren und löschen. Enthält die Rolle ais_admin.
sn_appclient.app_client_company_installer	Kann Anwendungen installieren, die dasselbe Unternehmen wie die aktuell angemeldete Instanz enthalten. Anwenderrolle, die die erstmalige Installation von Anwendungen für das Unternehmen ermöglicht, das der aktuellen Instanz zugeordnet ist. Ein Benutzer mit dieser Rolle kann keine Anwendung für ein anderes Unternehmen installieren.
sn_appclient.app_client_user	Kann Anwendungen installieren, die dasselbe Unternehmen wie die aktuell angemeldete Instanz enthalten.
sn_cmdb_admin	Bietet vollständigen Zugriff auf CMDB-Daten, -Tools und -UIs. Ein CMDB-Administrator legt beispielsweise Richtlinien im CI-Klassenmanager und in den Anforderungen für Anwendungsservices fest. CMDB-Administrator bietet die höchste Zugriffsebene für die CMDB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
sn_cmdb_editor	Bietet Zugriff auf CMDB-Datensätze. Ein CMDB-Editor kann keine Richtlinien ändern, z. B. im CMDB-Datenmanager oder im CI-Klassenmanager.
sn_cmdb_user	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf CMDB-Daten und grundlegende UIs wie CMDB-Berichte und -Dashboards.
soap	Kann Datensätze in allen Tabellen abfragen, erstellen, aktualisieren und löschen und Skripts ausführen.
soap_create	Kann Datensätze für alle Tabellen und Spalten erstellen.
soap_delete	Kann Datensätze in allen Tabellen und Spalten löschen.
soap_ecc	Kann nur die ECC-Warteschlangentabelle abfragen, erstellen und aktualisieren.
soap_query	Kann Datensätze in allen Tabellen und Spalten abfragen.
soap_query_update	Kann Datensätze in allen Tabellen und Spalten abfragen und aktualisieren.
soap_script	Kann Endpunktfunktion der Business-Regel über script.do ausführen.
soap_update	Kann Datensätze in allen Tabellen und Spalten aktualisieren.
survey_admin	Kann alle Umfragen, ihre Definitionen, Fragen, von ihnen erstellte Instanzen und andere sehen. Umfrage-Administratoren können alle Module im Anwendungsmenü der Umfrage verwenden.
survey_reader	Benutzer mit der Rolle „Umfrageleser“ können Umfragen und zugehörige Informationen anzeigen, z. B. Umfrageantworten, Umfragegruppen, Bewertungslisten und Berichte. „Survey_reader“ kann keine Umfrage oder Umfrageantworten ändern.
task_editor	Kann geschützte Aufgabenfelder bearbeiten.
template_editor	Kann Vorlagen für den persönlichen Gebrauch erstellen und persönliche Vorlagen ändern oder löschen. Enthalten in der Rolle itil im Basissystem.
template_editor_global	Kann Vorlagen für globale Verwendung erstellen.
template_editor_group	Kann Vorlagen für Gruppen erstellen.
„template_scheduler“	Kann vorlagenbasierte Datensatzerstellung planen
text_search_admin	Kann Gruppen und Tabellen für die globale Textsuche anpassen.
timecard_admin	Kann die Zeitkarten anderer Benutzer genehmigen, ändern und löschen.
ts_admin	Kann Textindexierungs- und Suchmaschine Zingverwalten.
Unlimited_createnow	Rolle für Anwender mit unbegrenzter Lizenz von CreateNow.
upgrade_app	Kann installierte Anwendungen aktualisieren, die dasselbe Unternehmen wie die aktuell angemeldete Instanz enthalten. Erstinstallationen von Anwendungen, die auf der Seite „Anwendungsclient“ veröffentlicht wurden, können nicht durchgeführt werden.
user	Verfügbar für die Verwendung durch Kunden, hat im Basissystem keine Funktion.
user_admin	Kann Benutzer, Gruppen, Standorte und Unternehmen verwalten.
view_changer	Kann aktive Ansichten wechseln.
workflow_admin	Kann grafische Workflows erstellen, bearbeiten, veröffentlichen oder löschen.
workflow_creator	Kann neue grafische Workflows erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
workflow_publisher	Kann grafische Workflows veröffentlichen.

Anwendungsspezifische Rollen

Anwendungen, die Sie in Ihrer -Instanz installieren, können zusätzliche Rollen enthalten. Folgen Sie den Links in diesem Abschnitt, um die Rollendokumentation zu den Rollen anzuzeigen, die zusammen mit -Anwendungen installiert werden.

Produkt	Anwendung
Plattformfähigkeiten	Advanced Work Assignment

Erstellen Sie eine Rolle

Erstellen Sie eine Rolle, um den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Anwendungen und Modulen zu steuern. Die neue Rolle hat keinen Zugriff auf Anwendungen oder Module, bis Sie ihr andere Rollen hinzufügen oder sie den entsprechenden Anwendungen und Modulen hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem der Zugriff auf eine Rolle gewährt wurde, wird allen Gruppen oder Anwendern, die dieser Rolle zugewiesen sind, der Zugriff gewährt. Rollen können andere Rollen enthalten und somit wird jeder Zugriff, der einer Rolle gewährt wird, allen enthaltenen Rollen gewährt.

Eine vollständige Liste der in der Basisinstanz enthaltenen Rollen finden Sie unter Basissystemrollen

Hinweis:

Sie können keine Rollen jeglicher Art in Now Platformumbenennen. Wenn Sie eine Rolle manuell erstellen, können Sie sie nach dem Speichern nicht umbenennen.

Verschieben Sie diese Aktion in den Hintergrund, damit Sie beim Hinzufügen einer Reihe von Gruppenmitgliedern nicht warten müssen, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles`hinzufügen. Legen Sie die Systemeigenschaft auf **true**fest. Der Systemanwender wird verwendet, um Datensätze zu erstellen oder vorhandene zu aktualisieren, da die Aktion im Hintergrund ausgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Rollen** und erstellen Sie einen Datensatz.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Rolle ein.
Abonnement erforderlich	Gibt an, ob Benutzer mit dieser Rolle ein Abonnement benötigen, um die Vorschriften einzuhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Ja Gemessene Rolle, die ein Abonnement erfordert. Sie können Benutzern mit dieser Rolle Abonnements zuweisen, indem Sie einem Produktabonnement eine oder mehrere Gruppen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management. **Nein** Keine gemessene Rolle. **Nicht angegeben** Weder noch
Anwendung	Wählen Sie die Anwendung aus, die diesen Datensatz enthält.
Erhöhtes Recht	Eine Rolle, die erhöhte Berechtigungen erfordert, kann einem Anwender bei der Anmeldung nicht vom System zugewiesen werden. Stattdessen muss ein Benutzer Berechtigungen manuell erhöhen, um die erhöhte Rolle zu erhalten. Wählen Sie diese Option aus, um diese Rolle als erforderlich zu markieren und auf hohe Sicherheit zu erhöhen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen mit erhöhten Berechtigungen .
Beschreibung	Wählen Sie die Rollen aus, die an das Gruppenmitglied delegiert werden sollen.

Gewähren Sie einer Rolle Zugriff auf Anwendungen und Module

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Anwendungen und Modulen gesteuert. Sie fügen einer Anwendung oder einem Modul eine Rolle hinzu, damit die Rolle allen Benutzern mit der Rolle Zugriff auf die Anwendung oder das Modul gewähren kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungen** oder **Systemdefinition** > **Module**.
2. Wählen Sie die entsprechende Anwendung oder das entsprechende Modul aus, um sie in der Formularansicht zu öffnen.
3. Wählen Sie das Schloss aus, um das Feld **Rollen** zu öffnen.
4. Fügen Sie der Anwendung oder dem Modul die gewünschten Rollen hinzu.
5. Wählen Sie das Schloss aus, um das Feld **Rollen** zu schließen, und speichern Sie dann Ihre Änderungen.

Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Sie können einer Gruppe eine Rolle zuweisen, um Gruppenmitgliedern Zugriff auf Anwendungen und Module zu gewähren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Gruppen und nicht einzelnen Benutzern Rollen zuweisen, erben Mitglieder der Gruppe die Rolle. Wenn ein Benutzer die Gruppe wechselt, wird die neue Gruppenrolle automatisch zugewiesen. Informationen zu den Service-Mapping -Rollen finden Sie unter Benutzerzugriff auf Anwendungsservices steuern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie die Gruppe aus, der eine Rolle zugewiesen werden soll.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Rollen“Bearbeiten**aus.
4. Fügen Sie der Gruppe die gewünschten Rollen hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Einem Benutzer eine Rolle zuweisen

Ein Benutzer erbt Rollen von allen Gruppen, denen er angehört. Sie können Rollen auch direkt einem Benutzer zuweisen. Wenn einem Benutzer eine neue Rolle zugewiesen wird, wird diese erst wirksam, wenn er sich mit einer neuen Sitzung angemeldet hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Wenn möglich, vereinfachen Sie die Benutzerverwaltung, indem Sie Gruppen Rollen zuweisen. Erstellen Sie Gruppen, die alle Rollen enthalten, die für bestimmte Personas erforderlich sind, und weisen Sie diesen Gruppen dann Benutzer zu.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einem Benutzer die Administratorrolle zuzuweisen, müssen Sie auch über die Administratorrolle verfügen. Um einem Benutzer die Rolle security_admin zuzuweisen, müssen Sie auch über die Rolle security_admin verfügen. Sie müssen ein Upgrade auf die Rolle „security_admin“ durchführen, bevor Sie anderen Anwendern die Rolle „security_admin“ gewähren. Weitere Informationen finden Sie unter Auf eine privilegierte Rolle hochstufen .

Hinweis:

Die Rolle des Systemadministrators (admin) bietet Zugriff auf alle Features, Funktionen und Daten des Systems, unabhängig von Sicherheitsbeschränkungen. Vermeiden Sie es, Ihren Anwendern diese Rolle zuzuweisen, wenn gezieltere Rollen verfügbar sind.

Sie können keine Rollen, die der Gruppe zugewiesen sind, aus dem Anwenderdatensatz löschen. Sie müssen den Anwender aus dem Gruppendatensatz entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** und öffnen Sie dann einen Benutzerdatensatz.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Rollen“Bearbeiten**aus.
3. Wählen Sie in der Liste **Sammlung** die gewünschten Rollen aus, und wählen Sie dann **Hinzufügen**aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Hinweis:

Wenn Sie seine Rollen aktualisieren, wenn der Benutzer angemeldet ist und nicht auf Datensätze zugreifen kann, die durch die neue Rolle aktiviert wurden, muss er sich möglicherweise abmelden und wieder anmelden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzu

Wenn Sie einer vorhandenen Rolle für einen Benutzer eine neue Rolle hinzufügen, erbt der Benutzer den Zugriff, der von der neuen Rolle gewährt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Rollen** und öffnen Sie die vorhandene Rolle.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Enthält Rollen **auf Bearbeiten**.
3. Verwenden Sie den Slushbucket, um der vorhandenen Rolle eine oder mehrere Rollen hinzuzufügen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Die Benutzer mit der vorhandenen Rolle erben den Zugriff, der von der neuen Rolle gewährt wird.

Gruppenrollen erstellen

Erstellen Sie eine Gruppenrolle, um den Zugriff auf Features und Funktionen in Anwendungen für alle Mitglieder in einer Gruppe zu steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppenrollen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus, und wählen Sie **Absenden aus**.

Feld	Beschreibung
Gruppe	Wählen Sie eine Gruppe aus.
Rolle	Wählen Sie die Rolle aus, die auf die Gruppe angewendet werden soll.
Übernahmen	Wählen Sie diese Option aus, damit alle Mitglieder der Gruppe die Rolle erben. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.

Hinweis:
Um diese Aktion in den Hintergrund zu verschieben, damit Sie beim Hinzufügen einer Reihe von Gruppenmitgliedern nicht warten müssen, fügen Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles` hinzu, und legen Sie sie auf „true“ fest.

Audit-Anwenderrollen

Änderungen an Anwenderrollen werden automatisch in der Tabelle „Audit-Rollen“ [sys_audit_role] nachverfolgt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn das Plugin „ Verhindern doppelter Einträge mit Kontextsicherheit: Rollenverwaltung V2“ installiert ist, müssen Sie das Auditing von Rollen mit Kontextsicherheit: Rollenmanagement V2 aktivieren .

Prozedur

Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `sys_audit_role.list` ein.
In der Tabelle „Audit-Rollen“ [sys_audit_role] werden Änderungen an Anwenderrollen angezeigt.

Feld	Beschreibung
Geändert von	Der Anwender, der die Änderung vorgenommen hat.
Anzahl nach Change	Direkte Rolle, die als Ergebnis des Change hinzugefügt wurde (falls vorhanden), plus Anzahl der hinzugefügten geerbten Rollen.
Gewährt von Gruppe	Wenn die Rolle geerbt wurde, die Gruppe, von der die Rolle geerbt wurde.
Vorgang	Die Art des Change. Werte: • Hinzugefügt • Entfernt
Rolle	Die betroffene Rolle.
Anwender	Der betroffene Anwender.

Rollen werden delegiert

Administratoren können Benutzern die Berechtigung zum Zuweisen von Rollen innerhalb von Gruppen erteilen. Diese Anwender können jedoch nur Rollen zuweisen, über die sie bereits verfügen.

Rollendelegierer sind Anwender, die für die Zuweisung von Rollen an andere Anwender innerhalb einer Gruppe verantwortlich sind. Diese Rolle kann manuell zugewiesen werden, indem dem Benutzer die Rolle role_delegator zugewiesen wird, oder über die Geschäftsregel **Gruppenmanager-Change**.

Die standardmäßig deaktivierte Geschäftsregel **Gruppenmanager-Change** gewährt die Rolle role_delegator automatisch einem Benutzer, der im Feld **Manager** im Formular **Gruppe** als Manager einer Gruppe festgelegt ist. Die Rolle wird entfernt, wenn der Benutzer nicht mehr der Manager der Gruppe ist.

Aktivieren Sie die Business Rule, um sie zu nutzen. Weitere Informationen zu **Geschäftsregeln**finden Sie unter Classic Business rules .

Überprüfen von Rollen und Rollenänderungen

So zeigen Sie Rollen und Rollenänderungen an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einzelne Benutzer: Navigieren Sie zu **Benutzeradministration** > **Anwender** Wählen Sie einen Benutzer aus, und überprüfen Sie die zugehörige Liste **„Rollen“**.
- Rollendelegierer: Überprüfen Sie, wer in welchen Gruppen Rollen zuweisen kann, indem Sie zu navigieren **Benutzeradministration** > **Rollendelegierer**.
- Für alle Rollenänderungen: Um einen Verlauf der Rollenänderungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemsicherheit** > **Berichte** > **Rollenaudit**. Weitere Informationen finden Sie unter Audit-Anwenderrollen.

Rollendelegierer bestimmen

Rollendelegierer für die Zuweisung von Rollen an Anwender in einer bestimmten Gruppe bestimmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Delegierer können Rollen zuweisen, die sie von einer Gruppe erben. Sie können auch Rollen zuweisen, die ihnen von einem Administrator zugewiesen wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Rollendelegierer bestimmen**.
2. Wählen Sie die Gruppe aus, die den Anwender enthält, der Rollendelegierer sein soll.
3. Wählen Sie den Anwender aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine Change-Anforderung für die Rollendelegierer-Anforderung wird erstellt und automatisch genehmigt.

Weisen Sie Rollen als Rollendelegierer zu

Wenn Sie ein Rollendelegierer sind, können Sie Rollen delegieren, die Ihnen für von Ihnen verwaltete Gruppen zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: role_delegator

Prozedur

1. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Rollen in Gruppe delegieren**.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Gruppe	Wählen Sie die Gruppe aus, in der eine oder mehrere Rollen an ein Mitglied delegiert werden sollen. Jede Gruppe kann ausgewählt werden, einschließlich Gruppen, denen der role_delegator nicht angehört oder die er nicht verwaltet.
Anwender	Wählen Sie das Gruppenmitglied aus, an das Sie eine oder mehrere Rollen delegieren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zu delegierende Rollen	Wählen Sie die Rollen aus, die an das Gruppenmitglied delegiert werden sollen. Für das Delegieren sind nur die Rollen verfügbar, über die der role_delegator verfügt.

(Optional) Um eine delegierte Rolle von einem Anwender zu entfernen, öffnen Sie den Delegierungsdatensatz, und entfernen Sie die unerwünschte(n) Rolle(n).

Verhindern Sie, dass eine Rolle delegiert wird

Sie können verhindern, dass Rollen an Benutzer delegiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig können die folgenden Rollen nicht delegiert werden.

- Administrator
- Öffentlich
- role_delegator

Hinweis:
Ein Anwender mit der Rolle „role_delegator“ kann diese Rolle nicht an andere Gruppenmitglieder delegieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Rollen**.
2. Öffnen Sie die Rolle.
3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass die Felder **Gewährbarer** oder **Kann Delegierter** hinzugefügt werden.
4. Deaktivieren Sie die Checkbox für ein oder beide dieser Felder.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Erteilen Sie eine zeitlich begrenzte Anwenderrolle

Erfahren Sie, wie Sie einem Anwender vorübergehend eine Rolle zuweisen. Verwenden Sie diese Funktion, wenn Sie einen Anwender haben, der eine einmalige Aktion ausführen muss, die normalerweise außerhalb seiner Rollen liegt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Warnung:
Die Verwendung von zeitlich begrenzten Anwenderrollen kann vom Kunden erworbene Zugriffs- und Nutzungsrechte verbrauchen und zusätzliche Abonnementgebühren zur Folge haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > > **Anwenderadministration** > **Rollen mit Zeitbegrenzung**.
2. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Alle Felder außer „Kommentare“ sind Pflichtfelder.

Felder	Beschreibung
Aktiv	Bestimmt, ob die zeitlich begrenzte Rollenzuweisung aktiv ist.
Rolle	Die dem Anwender zugewiesene Rolle
Anwender	Der Anwender, dem die zeitlich begrenzte Rolle zugewiesen werden soll
Startzeit	Startzeit und Startdatum für die zeitlich begrenzte Rolle
Endzeit	Endzeit und -datum für die zeitlich begrenzte Rolle
Kommentare (optional)	Zusätzliche Kommentare oder Informationen für die eingeschränkte Rollenzuweisung

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der angegebene Anwender hat jetzt die Rolle. Sie müssen ihre ansonsten eingeschränkte Aufgabe zwischen der Startzeit und der Endzeit abschließen.

Hinweis:
Den zugewiesenen Anwendern werden keine zeitlich begrenzten Rollen angezeigt.

Überwachung der Benutzeraktivität

Erfahren Sie mehr über die Tools, die Administratoren für die Überwachung von Benutzern in ihrer Instanz zur Verfügung stehen.

Benutzerverwaltungstools

Anwenderaccounts speichern nicht nur Informationen zu einem Anwender, sondern sind auch mit Gruppen und Rollen verknüpft. Ihre -Instanz verwendet Gruppen und Rollen, um zu bestimmen, auf welche Datensätze und Funktionen eine Person zugreifen kann.

Identitätswechsel

Administratoren können Benutzerdatensätze für den Identitätswechsel auswählen. Verwenden Sie diese Funktion, um die Instanz als ein anderer Benutzer mit den Einstellungen und Berechtigungen dieses Benutzers zu nutzen. Der Identitätswechsel von Benutzern kann ein wertvolles Tool zum Testen und zur Problembehandlung sein. Weitere Informationen zum Identitätswechsel finden Sie unter Identität von Benutzern annehmen.

Untersuchen der Benutzeraccount-Aktivität

Es muss jederzeit ein bestimmtes Benutzerverhalten überprüft werden. Im Folgenden finden Sie die empfohlenen Schritte zur Überprüfung der Transaktions- und Ereignisprotokolle:

- Suchen Sie die IP-Adresse erfolgreicher/fehlgeschlagener Anmeldung für einen bestimmten ServiceNow-Anwender für seine Instanz
- Ändern Sie den Zeitrahmen der Suche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einschränkung des Suchbereichs anhand des Anwendernamens
- Zeigen Sie erfolgreiche/fehlgeschlagene Anmeldungsversuche an

Weitere Informationen zum Untersuchen von Benutzeraktivitäten finden Sie im Artikel How to untersuchen user account activity [KB0564981] (Untersuchung der Benutzerkontoaktivität [KB0564981]) in der Knowledge Base von Now Support.

Anwendersitzungen

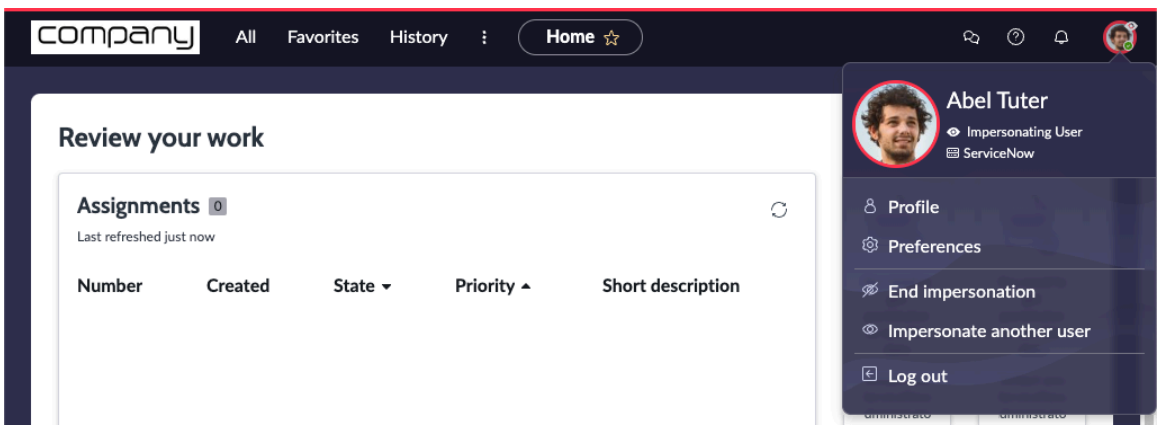
Mit der Verwaltung von -Benutzersitzungen können Administratoren einzelne Benutzersitzungen anzeigen und beenden, Benutzer für die Instanz sperren und Benutzer deaktivieren. Einzelheiten zur Verwaltung von -Benutzersitzungen finden Sie unter Benutzersitzungen verwalten.

Benutzerdatensätze sind auch Transaktionsprotokollen zugeordnet. Administratoren können mit diesen Protokollen alle Browseraktivitäten für eine Instanz nachverfolgen.

Identität von Benutzern annehmen

Administratoren können die Identität anderer authentifizierter Benutzer annehmen, eine Funktion, die hauptsächlich zu Testzwecken verwendet wird.

Diese Funktion ermöglicht es dem Administrator, genau wie der im Identitätswechsel befindliche Benutzer auf das System zuzugreifen, einschließlich identischer Menüs und Module. Alle vom Administrator während des Identitätswechsels ausgeführten Aktionen werden so aufgezeichnet, als ob sie vom Anwender, dessen Identität angenommen wurde, ausgeführt worden wären.



Einschränkungen beim Identitätswechsel

Wenn Sie die Identität eines Benutzers annehmen, werden alle bereichsgeschützten Rollen und Verschlüsselungsmodulrollen unterstützt, wenn die Option **Identitätswechsel** in der Modulzugriffsrichtlinie konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Modulzugriffsrichtlinie erstellen .

Das Annehmen der Identität eines Benutzers ermöglicht den Zugriff auf bereichsgeschützte Rollen und Verschlüsselungsrollen, wie in der Zugriffsrichtlinie definiert. Wenn Sie jedoch die Identität eines Benutzers mit einer Administratorrolle annehmen, ist der Zugriff auf bestimmte Funktionen und Module eingeschränkt, es sei denn, der Identitätswechsel besitzt diese Rollen bereits.

Wenn Sie die Identität eines Benutzers mit einer anwendungsspezifischen Administratorrolle wie Human Resources-Administrator oder Security Incident Responseannehmen, wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Zugriff auf bestimmte Funktionen wie Security Incidents und Profilinformationen eingeschränkt, es sei denn, diese Rollen sind bereits dem die Identität annehmenden Administrator zugewiesen. Diese Einschränkung gilt für bestimmte Module und Anwendungen in der Navigationsleiste, und Administratoren können das Passwort von Anwendern mit Anwendungsadministratorrollen nicht ändern.

Die folgenden Aktionen oder Bedingungen führen dazu, dass der Identitätswechsel eines Benutzers beendet wird:

- Der Anwender nimmt die Identität eines anderen Anwenders an
- Die Benutzersitzung wird beendet, beispielsweise nachdem sich ein Benutzer von seiner Instanz abgemeldet hat

Hinweis:
Wenn ein Administrator beginnt, die Identität eines Anwenders anzunehmen, wird das Ereignis „Identität von Begin annehmen“ im Systemprotokoll protokolliert. Ebenso wird das Ereignis „Identitätswechsel beenden“ aufgezeichnet, wenn der Identitätswechsel unter einer der beiden oben aufgeführten Bedingungen abgeschlossen wird.

Identitätswechselanforderungen

Der Anwenderaccount, dessen Identität angenommen werden soll, muss eine Anwender-ID haben. Sie finden diese ID im Benutzerdatensatz [sys_user] für den Account. Wenn dieser Wert fehlt, wird die Meldung angezeigt , dass die Identität des ausgewählten Benutzers nicht angenommen werden konnte.

Sie benötigen verschiedene Konten, um das System zu testen.

- Ein Administratorkonto für die Ausführung von Aufgaben
- Eine ITIL-Bibliothek (Information Technology Infrastructure Library) oder einen ähnlichen Account, um als Techniker zu testen
- Ein ESS-Account zum Testen als Endanwender

Möglicherweise sind weitere Anmeldungen erforderlich, um das System angemessen zu testen.

Hinweis:
Wenn Sie versuchen, die Identität eines ausgesperrten oder inaktiven Benutzers anzunehmen, werden Sie vom System automatisch abgemeldet, sobald Sie eine Aktion initiieren oder einen Link auswählen. Denken Sie daran, dass alle während des Identitätswechsels vorgenommenen Änderungen nur für diese Sitzung gelten. Um die Genauigkeit sicherzustellen, melden Sie sich ab und wieder an, nachdem Sie den Identitätswechsel abgeschlossen haben.

Identitätswechsel in Mobile Apps

Der Identitätswechsel für Mobilgeräte ist in Apps ServiceNow Mobile verfügbar. Informationen zu Identitätswechseln für Mobilgeräte finden Sie unter Identitätswechsel für Mobilgeräte .

Verwalten Sie die Sichtbarkeit der Funktion „Identitätswechsel“.

Bevor Benutzer die Identität eines anderen Benutzers annehmen können, muss ein Administrator die Funktion sichtbar machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen unter **der Schaltfläche „Identitätswechsel aktivieren“ in der Bannerzeile,** um die Schaltfläche ein- oder auszublenden.
3. Wählen Sie oben auf der Seite **Speichern** aus.
   Administratoren können weiterhin über die UI-Seite **impersonate_dialog** die Identität von Benutzern annehmen.

Nehmen Sie die Identität eines Anwenders an

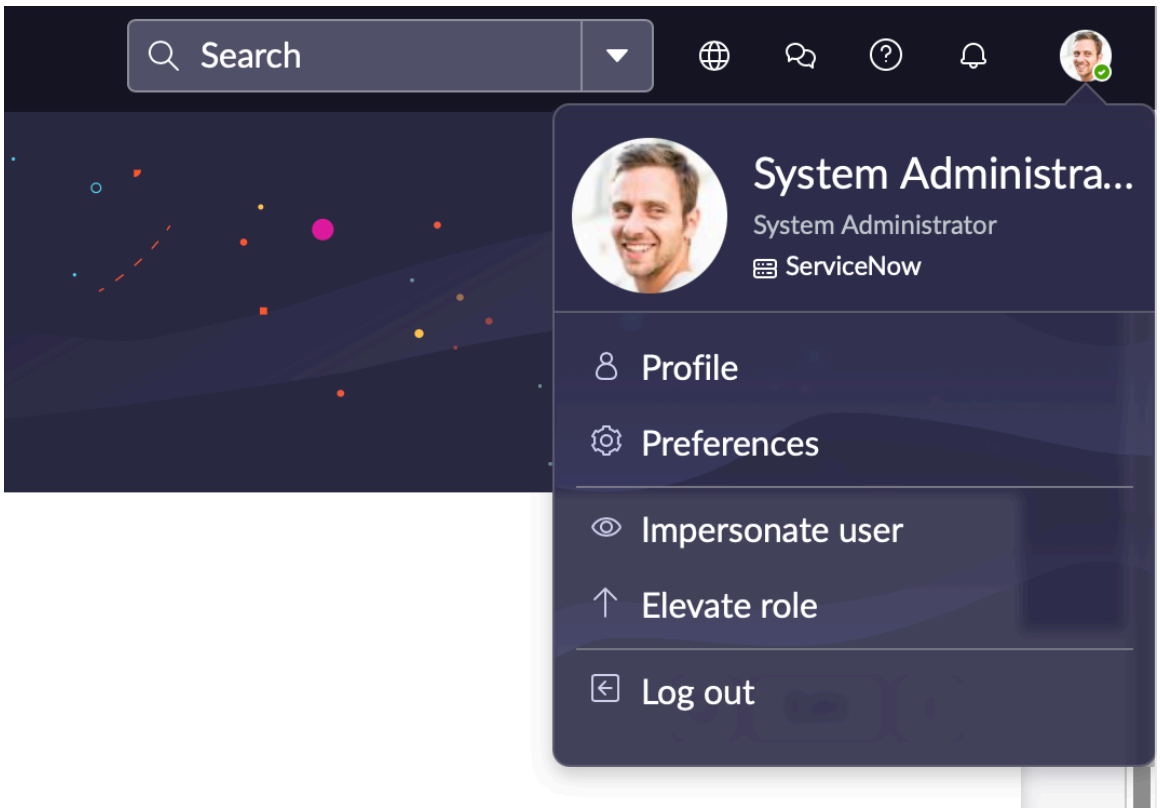
Sie können einen Anwender auswählen oder einen anderen Anwendernamen eingeben, um einen Identitätswechsel durchzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Identitätswechsel

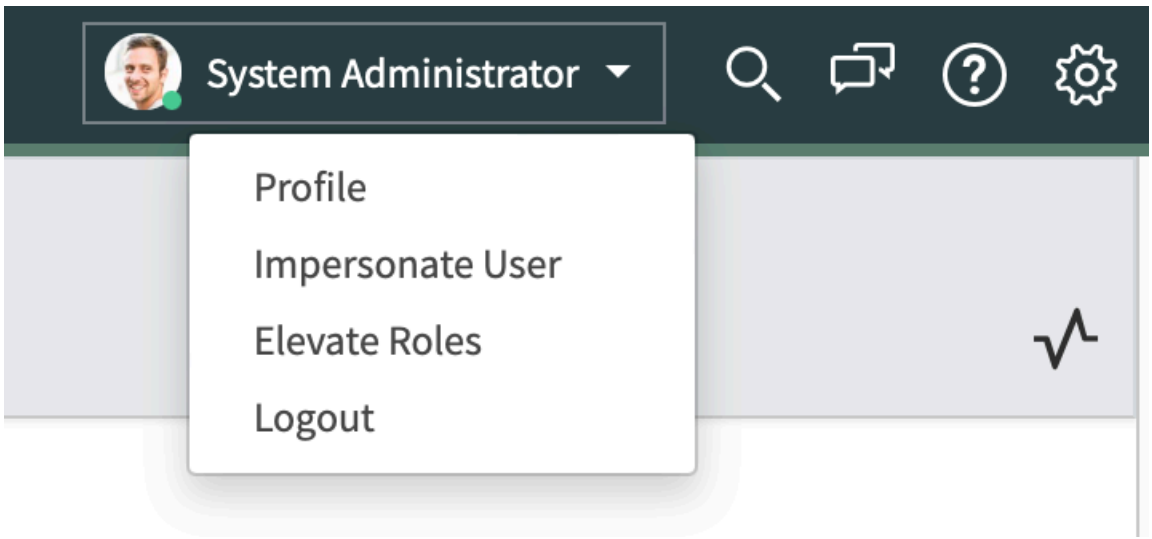
Prozedur

1. Wählen Sie im Bannerframe Ihr Anwenderprofilbild aus, um das Anwendermenü zu öffnen.
2. Wählen Sie **Identität eines Benutzers**annehmen aus.
   - In Next Experience:



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

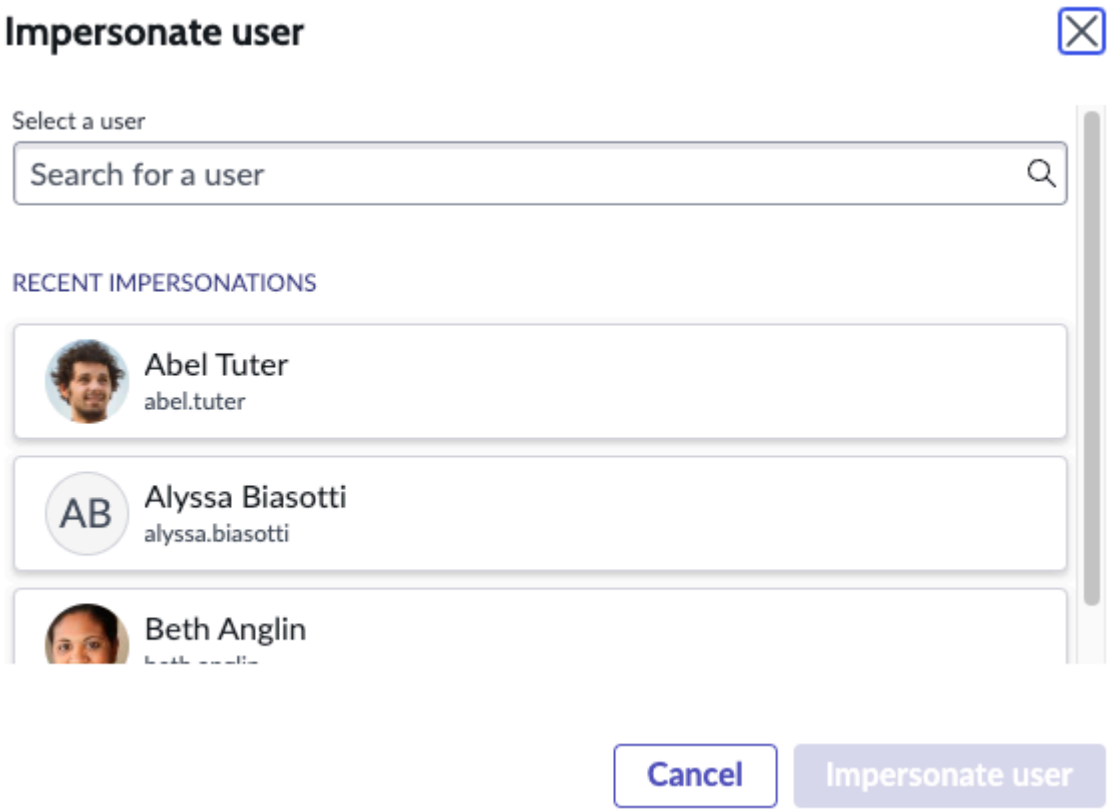
- In Core-UI:



Das Dialogfeld Identität eines Benutzers annehmen wird angezeigt.

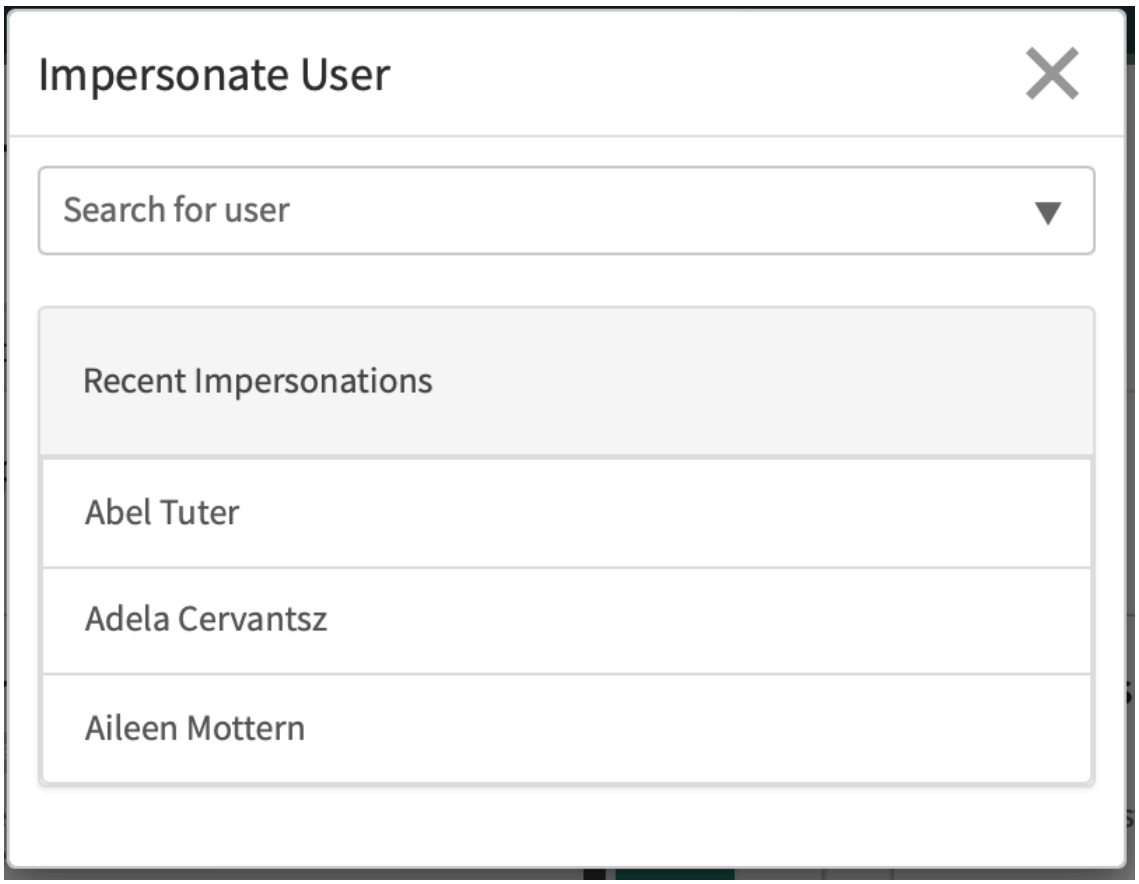
3. Wählen Sie einen Anwender aus der Liste **„Letzte Identitätswechsel“** aus, oder geben Sie den Namen eines anderen Anwenders in das Benutzerauswahlfeld ein.

- In Next Experience:



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In Core-UI:



4. Wählen Sie **Identität eines Benutzers**annehmen aus.
5. **Wahlweise:** Um die Identität eines anderen Anwenders anzunehmen, während Sie die Identität eines anderen Anwenders annehmen, öffnen Sie das Benutzermenü, und wählen Sie **Identität eines anderen Anwenders annehmen**aus.
6. Um zu Ihrer ursprünglichen Anmeldung zurückzukehren, öffnen Sie das Benutzermenü, und wählen Sie **Identitätswechsel beenden aus**.

Hinweis:
In einigen Fällen kann das Annehmen der Identität eines Benutzers zu einem Problem führen, das es schwierig macht, zurück zu wechseln. Wenn beim Annehmen der Identität eines Anwenders in einer Testumgebung eine fehlerhafte Seite angezeigt wird, müssen Sie möglicherweise die Abmeldung erzwingen. Navigieren Sie dazu zu http://.<instance name> .service-now.com/logout.do, und melden Sie sich dann wieder an.

Identitätswechselprotokolle

Identitätswechsel werden im Systemprotokoll protokolliert.

Protokollieren Sie Identitätswechsel für interaktive (UI) oder nicht interaktive Sitzungen.

Protokollierung des Identitätswechsels für interaktive Sitzungen

Interaktive Sitzungen werden über die Anwenderoberfläche (UI) von durchgeführt. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Protokollierung des Identitätswechsels für interaktive Sitzungen mit der Eigenschaft `glide.sys.log_impersonation`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Protokollierung des Identitätswechsels für interaktive Sitzungen aktivieren, indem Sie *glide.sys.log_impersonation* auf **true**setzen, werden alle interaktiven Sitzungen im Protokoll aufgezeichnet.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.sys.log_impersonation	Aktiviert (**true**) oder deaktiviert (**false**) die Protokollierung des Identitätswechsels für interaktive Sitzungen.

Protokollierung des Identitätswechsels für nicht interaktive Sitzungen

Nicht interaktive Sitzungen werden von Anwendungen und Skripts ausgeführt, nicht über die Anwenderoberfläche.

Die Protokollierung des Identitätswechsels von nicht interaktiven Sitzungen ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie die Protokollierung des Identitätswechsels aktivieren, indem Sie die Eigenschaft *glide.sys.log_impersonation.non_interactive* auf **true**festlegen, werden Identitätswechsel von nicht interaktiven Sitzungen im Identitätswechselprotokoll aufgezeichnet.

Selbst wenn *glide.sys.log_impersonation.non_interactive* auf **true**festgelegt ist, protokolliert das System bestimmte allgemeine Identitätswechselaufgaben, die für die Standardbenutzer (*system*, *soap.guest*und *guest*) ausgeführt werden, nicht, da die Anwendung die Identität dieser Standardbenutzer annimmt, um eine Reihe von Aufgaben auszuführen.

Verwenden Sie die Eigenschaft *glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion*, um Identitätswechsel durch andere Benutzer außer den Standardbenutzern auszuschließen.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.sys.log_impersonation.non_interactive	Aktiviert (**true**) oder deaktiviert (**false**) die Protokollierung des Identitätswechsels für nicht interaktive Sitzungen.
glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion	Schließt die Protokollierung des Identitätswechsels von nicht interaktiven Sitzungen für angegebene Anwender aus. Geben Sie die Anwendernamen als kommagetrennte Liste ein. Standardanwender (**system**, **SOAP.guest**und **Gast**) müssen nicht in die Liste aufgenommen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzersitzungen verwalten

Now Platform bietet die Möglichkeit, einzelne Benutzersitzungen anzuzeigen und zu beenden, Benutzer für das System zu sperren und Benutzer inaktiv zu machen.

Unabhängig von der Anzahl der geöffneten Fenster in einem Browser wird dies als eine Sitzung betrachtet. Wenn Sie jedoch zwei separate Browser geöffnet haben (z. B. Google Chrome und Safari), wird dies als zwei separate Sitzungen betrachtet.

- Durch das Beenden einer Anwendersitzung wird dieser Anwender effektiv von der nächsten Transaktion abgemeldet, die normalerweise die nächste Browserauswahl ist. Verwenden Sie die Funktion zum Beenden von Sitzungen, wenn Sie eine Systemwartung durchführen möchten.
- Wenn Sie einen Benutzer für das System sperren, kann er sich nicht mehr anmelden oder Aktionen aus E-Mail-Nachrichten generieren, die er an die Instanz sendet. Durch das Sperren von Benutzern werden auch deren Sitzungen beendet.
- Wenn Sie einen Benutzer deaktivieren, wird er nicht in Feldern angezeigt, die auf aktive Benutzer in der **Benutzertabelle** verweisen.

Konfigurieren Sie eine maximale aktive Zeit für Benutzersitzungen

Sichern Sie Ihre Instanz, indem Sie unabhängig von der Benutzeraktivität eine maximale Zeit für Sitzungen erzwingen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig laufen Sitzungen erst nach einem Zeitraum der Inaktivität ab. Das Erzwingen einer maximalen aktiven Sitzungszeit beendet Sitzungen unabhängig davon, ob ein Benutzer in letzter Zeit aktiv war (einschließlich der Tatsache, dass er kürzlich das Verlängern einer Sitzung ausgewählt hat). Die Zeitüberschreitung für aktive Sitzungen muss größer sein als der für die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen konfigurierte Wert. Wenn Sitzungen beispielsweise so konfiguriert sind, dass sie nach 30 Minuten Inaktivität ablaufen, muss die Zeitüberschreitung für aktive Sitzungen größer als 30 Minuten sein.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Filtern Sie die Liste „Systemeigenschaften“ [sys_properties] nach den folgenden Eigenschaften, und wählen Sie dann eine Eigenschaft aus, um den zugehörigen Datensatz zu öffnen.
   - *`glide.ui.active.session.life_span`*: Legt die maximale Sitzungszeit für authentifizierte Benutzersitzungen unabhängig von der Benutzeraktivität fest. Authentifizierte Benutzer werden nach der angegebenen Zeit von der Instanz abgemeldet und müssen ihre Anmeldeinformationen erneut eingeben, um auf die Instanz zuzugreifen.
   - *`glide.guest.active.session.life_span`*: Legt die maximale Sitzungszeit für Gastbenutzersitzungen unabhängig von der Benutzeraktivität fest. Diese Einstellung trägt zum Sichern einer Instanz mit Anwendungen bei, die Gastbenutzersitzungen beinhalten, z. B. Mitarbeiterchat.
3. Geben Sie im Feld **Wert** an, nach wie vielen Minuten die Sitzung abläuft, unabhängig von der Benutzeraktivität.
   Der Wert muss größer sein als der Wert der entsprechenden Eigenschaften für eine Zeitüberschreitung bei inaktiven Sitzungen: *`glide.ui.session_timeout`* für authentifizierte Benutzer oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

`glide.guest.session_timeout` für Gastbenutzer. Standardmäßig beträgt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen für authentifizierte Benutzer und Gastbenutzer 30 Minuten.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie eine maximale aktive Zeit für Integrationssitzungen

Ändern Sie die Zeitüberschreitung der Anwendersitzung nach Inaktivität

Geben Sie an, wann Anwendersitzungen nach einem Zeitraum der Inaktivität abgebrochen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig meldet die Plattform den Benutzer nach 30 Minuten Inaktivität in der Anwendung automatisch ab, es sei denn, das Kontrollkästchen **Anwendernamen speichern** auf dem Anmeldebildschirm ist aktiviert. Eine Verlängerung des Intervalls kann zu unnötiger Wartung inaktiver Sitzungen im Arbeitsspeicher führen. Passen Sie diese Zeitüberschreitungseinstellung auf nicht mehr als einige Stunden an, obwohl bis zu 24 Stunden möglich sind.

Hinweis:

- Ajax-Aufrufe an den Server halten die Sitzung aufrecht (z. B. Dashboards „Bezeichnungen“ und „Aktualisierung“).
- Durch Abfragen wird die Sitzung aktiv, wenn der Chat-Desktop geöffnet ist (erfordert das Chat-Plugin).

Prozedur

1. Deaktivieren Sie die Checkbox **„Anwendernamen speichern“** auf dem Anmeldebildschirm.
2. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
3. Suchen Sie in der Liste „Systemeigenschaft“ [sys_properties] nach `glide.ui.session_timeout`.
4. Wenn `glide.ui.session_timeout` nicht vorhanden ist, wählen Sie **Neu**, um eine neue Eigenschaft mit den folgenden Werten hinzuzufügen:
   - **Name**: `glide.ui.session_timeout`
   - **Beschreibung**: Geben Sie eine kurze Beschreibung ein. Geben Sie in diesem Fall etwas wie Standardmäßige Sitzungszeitüberschreitung überschreiben (30) ein. Dieser Wert wird in Minutenangegeben.
   - **Typ**: Wählen Sie den entsprechenden Datentyp aus. Wählen Sie in diesem Fall **Ganzzahl**aus.
   - **Wert**: Ändern Sie den Standardwert von 30 Minuten in einen Wert Ihrer Wahl.

   Hinweis:
   Die Zeitüberschreitung für Sitzungen kann auch über Anpassungen des Installationsausgangs festgelegt werden.

Nächste Maßnahme

Administratoren können der Tabelle „Systemeigenschaften“ auch die folgenden Eigenschaften hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *glide.security.csrf.handle.ajax.timeout*: Behandelt Fehler für Ajax-Anforderungen mit Zeitüberschreitung, wenn auf **„wahr“**festgelegt.
- *glide.security.auto.resubmit.ajax*: Übermittelt Ajax-Anforderungen mit Zeitüberschreitung automatisch erneut, wenn die Option auf „ **wahr“** festgelegt ist und das Kontrollkästchen Bei einer Instanz anmelden aktiviert ist oder den Standardwert des Kontrollkästchens „Anwendernamen speichern“ ändern . Anwendern wird ein Popup angezeigt, in dem sie aufgefordert werden, fortzufahren.
- *glide.ui.auto_req.extend.session*: Bei Festlegung auf **wahr**verlängert das System die Sitzung eines Benutzers automatisch um den Wert, den er für die Aktualisierungszeit der Homepage ausgewählt hat. Wenn keine Aktualisierungszeit für die Homepage vorhanden ist, wird der Standard-Zeitüberschreitungswert angewendet. Tablets und Mobilgeräte unterstützen diese Eigenschaft nicht. Wenn dies auf **false**festgelegt ist, laufen Anwendersitzungen ab, wenn das Kontrollkästchen **Anwendernamen speichern** deaktiviert ist. Die Zeitüberschreitung hängt davon ab, ob eine Homepage aktualisiert werden muss. Wenn keine Homepage-Aktualisierungszeit vorhanden ist, wird der Standard-Zeitüberschreitungswert angewendet. Wenn eine Homepage-Aktualisierungszeit vorhanden ist, wird die Anwendersitzung nach dem Zeitüberschreitungswert plus einem Intervall der Homepage-Aktualisierungszeit überschritten. Wenn ein Benutzer beispielsweise ein Aktualisierungsintervall von fünf Minuten auswählt, läuft diese Sitzung nach dem Zeitüberschreitungswert plus fünf Minuten ab.

Hinweis:
Benutzer, die das Kontrollkästchen **„Anwendernamen speichern“** aktivieren, sind von den Timeout-Eigenschaften der Sitzung nicht betroffen.

Administratoren können auch die folgenden Eigenschaften hinzufügen, um zusätzliche Timeout-Einstellungen für Benutzersitzungen zu konfigurieren. Diese zusätzlichen Einstellungen helfen, Systemressourcen zu sparen:

- *glide.session.unauthorized.timeout.enabled*: Aktiviert eine alternative Sitzungs-Zeitüberschreitung für nicht authentifizierte Gastsitzungen. Gastsitzungen werden für HTTP-Anforderungen an die Instanz erstellt, die keine Authentifizierungsinformationen enthalten. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **true**festgelegt.
- *glide.unauthorized.session_timeout*: Gibt die Zeit in Minuten an, nach der sich ein authentifizierter Benutzer von einer Instanz abgemeldet hat, bevor die Sitzung endet. Legen Sie die Eigenschaft auf einen Wert größer als **0** und kleiner als der Wert in der Eigenschaft *glide.ui.session_timeout* fest.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Zeitüberschreitung der Integrationssitzung nach Inaktivität

Anwender werden aufgefordert, eine Sitzung zu verlängern

Konfigurieren Sie, wie viel Zeit Anwender haben, um eine Sitzung zu verlängern, bevor sie aufgrund von Inaktivität abläuft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig werden Benutzer zwei Minuten vor Ablauf ihrer Sitzung mit dem Dialogfeld „Sitzung verlängern“ aufgefordert, ihre Sitzung zu verlängern. In diesem Verfahren wird erläutert, wie das Timing angepasst wird, wann Anwendern diese Eingabeaufforderung angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *glide.ui.session_timeleft*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** an, wie viele Minuten vor dem Timeout der Sitzung Anwender aufgefordert werden, ihre Sitzung zu verlängern.
   Wenn Sie den Wert auf Null setzen, wird die Aufforderung von Anwendern zum Verlängern ihrer Sitzungen deaktiviert.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Sperren Sie einen Anwender aus

Sperren Sie einen Anwender, wenn er nicht auf die Instanz zugreifen soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** und wählen Sie den Anwender aus der Liste aus.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gesperrt**, und aktualisieren Sie den Datensatz.

Markieren Sie einen Anwender als inaktiv

Sie können einen Anwender als inaktiv markieren, damit er nicht in Feldern angezeigt wird, die auf aktive Anwender in der **Anwendertabelle** verweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Standardmäßig wird ein Benutzer, den Sie als inaktiv markieren, gesperrt. Die Geschäftsregel **„Inaktive Benutzer sperren“** steuert dieses Verhalten.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren, wird der Benutzer ausgesperrt und kann nicht auf die Instanz zugreifen. Diese Funktionalität wird über eine Glide-Eigenschaft *glide.authenticate.only.allow.active.user.login* gesteuert, die nur den aktiven Benutzern den Zugriff auf die Instanz ermöglicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** und wählen Sie den Anwender aus der Liste aus.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und aktualisieren Sie den Datensatz.

Beendet eine Anwendersitzung

Sie können eine Benutzersitzung beenden, z. B. wenn Sie eine Systemwartung durchführen und Benutzer noch angemeldet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Angemeldete Anwender**.
   Sie können nur Benutzer sehen, die beim selben Anwendungsknoten wie Sie angemeldet sind. Wenn das Feld Aktiv in einem Benutzerdatensatz den Wert „false“ aufweist, ist der Benutzer angemeldet, führt jedoch derzeit keine Transaktion aus. Die meisten Benutzer werden zu jedem Zeitpunkt als inaktiv angezeigt.
2. Wählen Sie die Sitzung aus, die Sie beenden möchten.
3. Wählen Sie **Sitzung sperren aus**.
   Die Sitzung wird beendet, und der Anwender wird bei der nächsten versuchten Transaktion zur Anmeldeseite weitergeleitet. Der Benutzer ist nicht ausgesperrt. Einem Anwender können mehrere Anwendersitzungen zugeordnet sein. Das Beenden einer Anwendersitzung wirkt sich nur auf die angegebene Sitzung aus.

Hinweis:
Mobile-Anwendersitzungen können mit diesem Prozess nicht beendet werden.

Nicht interaktive Sitzungen

Das Plugin „Non-Interactive Sessions“ unterscheidet zwischen interaktiven und nicht interaktiven Benutzern.

Interaktive Benutzer

Neue Benutzer, die der Instanz hinzugefügt werden, werden automatisch zu interaktiven Benutzern. Interaktive Benutzer können die folgenden Aktionen ausführen:

- Melden Sie sich mit Anwendername und Passwort bei der Anwenderoberfläche oder einem Serviceportal an.
- Stellen Sie über eine URL, die eine UI-Seite, ein Formular oder eine Liste aufruft, eine Verbindung zu einer Instanz her, z. B. https://.<instance name> .service-now.com/incident.do
- Stellen Sie eine Verbindung mit Single Sign-on her, z. B. Digest-Authentifizierung oder eine Security Assertion Markup Language (SAML).
- Verwenden Sie ihre Anmeldeinformationen, um SOAP-Verbindungen zu autorisieren, wenn die strikten Sicherheitseinstellungen dies zulassen.
- Verwenden Sie ihre Anmeldeinformationen ohne Einschränkung für andere API-Verbindungen wie WSDL, JSON, XML oder XSD.

Nicht interaktive Benutzer

Nicht interaktive Benutzer können nur mit ihren Anmeldeinformationen API-Verbindungen wie JSON, SOAP und WSDL autorisieren. Sie können sich nicht bei der Anwenderoberfläche ServiceNow anmelden. Die Einstellung für strikte Sicherheit für hohe Sicherheit bestimmt, ob für nicht interaktive Benutzer die Anforderungen des Kontextsicherheitsmanagers gelten.

Die Unterscheidung zwischen interaktiven und nicht interaktiven Benutzern erhöht die Instanzsicherheit, indem sichergestellt wird, dass Benutzer das Prinzip der geringsten Rechte einhalten.

Mit nicht interaktiven Sitzungen installiert

Hinweis:
Nicht-interaktive Sitzungen sind für alle neuen Instanzen seit dem Calgary-Release aktiviert. Wenn Sie es nicht in der Liste der Plugins sehen, fordern Sie es über das Servicekatalogelement Plugin aktivieren in Now Supportan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügt der Tabelle „ **Benutzer** “ [sys_user] eine Spalte mit der Bezeichnung „ **Nur Webservicezugriff** “ [web_service_access_only] hinzu.
- Legt alle vorhandenen Anwender als interaktive Anwender fest (web_service_access_only=falsch).
- Aktualisiert das Benutzerformular so, dass standardmäßig das Feld **„Nur Webservice-Zugang** “ [web_service_access_only] angezeigt wird.

Erstellen Sie einen nicht interaktiven Anwender für Webservices

Nicht interaktive Benutzer können nur über ein API-Protokoll eine Verbindung zu einer Instanz ServiceNow herstellen. Verwenden Sie diese Funktion, um Anwenderaccounts für die Webservice-Authentifizierung einzurichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nicht interaktive Benutzer können sich nicht bei einer Instanz oder einem Serviceportal anmelden oder eine Verbindung über Single Sign-on herstellen. Sie können als MID Server-Benutzer verwendet werden, wenn sie als interne Integrationsbenutzer gekennzeichnet sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Suchen Sie nach dem zu aktualisierenden Anwender.

   Example
   Beispiel: SOAP-Benutzer.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Webservice-Zugang**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis:

Die ServiceNow -Plattform verwendet jeden Anwendernamen und jedes Passwort, die mit einer Anforderung bereitgestellt werden, auch wenn die Einstellungen für hohe Sicherheit keine Autorisierung für ein bestimmtes API-Protokoll erfordern. Wenn beispielsweise eine SOAP-Anforderung einen Anwendernamen und ein Passwort bereitstellt, überprüft die Instanz diese Anmeldeinformationen auch dann, wenn für SOAP-Anforderungen keine Autorisierung erforderlich ist. Um zu vermeiden, dass die Anmeldeinformationen von Benutzern überprüft werden, darf sie in der Anforderung nicht enthalten sein.

Machen Sie einen nicht interaktiven Anwenderdatensatz interaktiv

Wechseln Sie manuell einen nicht interaktiven Anwender zu einem interaktiven Anwender.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Suchen Sie nach dem Anwender, den Sie aktualisieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: **Systemadministrator**.

3. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nur Webservice-Zugang**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Aktualisieren Sie Webservice-Anwenderaccounts für strikte Sicherheit

Wenn Ihre Instanz strikte Sicherheit erfordert, fügen Sie allen Benutzeraccounts, die für Webservices verwendet werden, die SOAP-Rolle hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: user_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Wählen Sie einen Webservice-Benutzer aus der Liste aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Rollen“Bearbeiten**aus.
4. SOAP zur **Rollenliste**hinzufügen.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Authentifizierung erforderlich

Sie können festlegen, ob für nicht interaktive Sitzungen eine Authentifizierung im Modul **„Strenge Sicherheitseinstellungen“** erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin mit erweiterten Rechten

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine nicht interaktive Sitzung umgeht die Anwenderoberfläche, um auf API-Ebene eine Verbindung zur Instanz herzustellen. Normalerweise verwenden nicht-interaktive Sitzungen festgelegte Protokolle wie JSON, SOAP, XSD oder WSDL. Standardmäßig erfordern alle nicht interaktiven Sitzungen eine Authentifizierung.

Prozedur

1. Melden Sie sich als Administrator mit der Rolle security_admin an.
2. Erhöhen Sie Ihre Rechte, um security_admin zu verwenden.
3. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Strenge Sicherheitseinstellungen**.
4. Wählen Sie die entsprechende Option **Erfordert Autorisierung...** für das Protokoll aus, das Sie festlegen möchten.
   Beispiel: **Erfordert Autorisierung für eingehende SOAP-Requests**.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um eine Authentifizierung für die nicht interaktive Sitzungsmethode anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

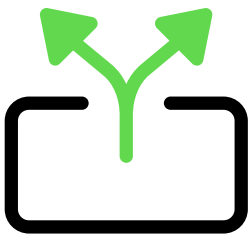
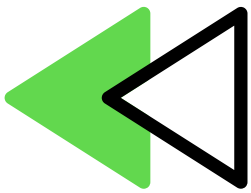
Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die nicht interaktive Sitzungsmethode für das Herstellen einer Verbindung ohne Anmeldeinformationen zu aktivieren.

Hinweis:

Durch die Aktivierung des Plugins „Non-Interactive Sessions“ können sich vorhandene Benutzer, die SOAP- und WSDL-Integrationen verwalten, möglicherweise nicht anmelden, es sei denn, sie besitzen bereits die SOAP-Rolle.

Now Platform Tabellen und Daten

ServiceNow bietet Optionen für die Verwaltung Ihrer Daten im Now Platform.

Tabellenadministration	Datenmanagement	Daten exportieren	Führen Sie ein Rollback durch, und löschen Sie die Wiederherstellung
			
Erfahren Sie, wie Sie mit komplexen, großen Datenmengen arbeiten, indem Sie Tabellen und Datensätze in Now Platform verwenden.	Erkunden Sie Optionen zum Speichern und Löschen von Daten mit ServiceNow.	Erfahren Sie, wie Sie Daten aus Now Platform exportieren.	Erfahren Sie, wie Sie Aktionen zurücksetzen und gelöschte Datensätze wiederherstellen.

Tabellenadministration

Übernehmen Sie die Daten- und Prozessverwaltung für alle Ihre ServiceNow -Anwendungen. Mit administrativen Rollen in Now Platform können Sie auf Tabellen und Datensätze zugreifen und so Incidents, Probleme, Datenbankänderungen und vieles mehr verwalten. Erstellen Sie mithilfe von Schemazuordnungen grafische Darstellungen von Tabellen und deren Beziehungen (z. B. über- oder untergeordnete Tabellen), und definieren Sie Elemente in Ihrer Datenbank mit Datenwörterbuchtabellen. Arbeiten Sie mit komplexen Beziehungen zwischen mehreren Datensätzen mithilfe von m:n-Aufgabenbeziehungen.

Datenverwaltung

Verwalten Sie das Datenwachstum in Ihrer Instanz mit unseren Datenverwaltung -Tools. Sorgen Sie für eine reibungslose Performance, indem Sie Datensätze archivieren, ältere Datensätze mit der Tabellenbereinigung löschen und große Tabellen mit Datenbankrotationen verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten exportieren

Exportieren Sie einzelne oder mehrere Datensätze aus Now Platform in verschiedenen Formaten.

Führen Sie ein Rollback durch, und löschen Sie die Wiederherstellung

Setzt ein Software-Upgrade oder die Plugin-Aktivierung zurück. Stellen Sie gelöschte Datensätze und zugehörige Changes wieder her.

Tabellenadministration

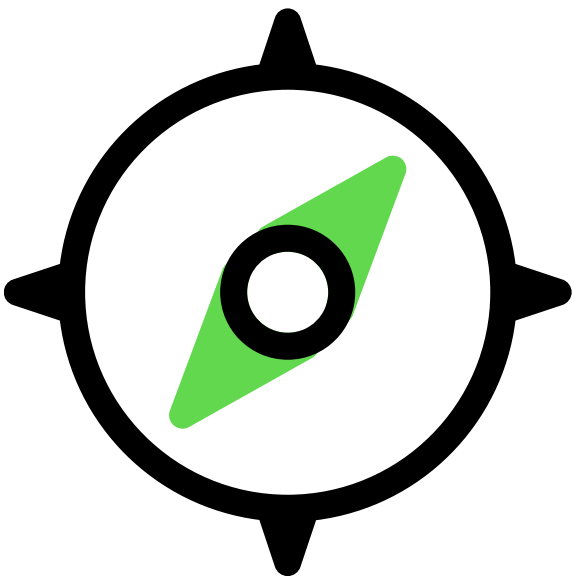
Eine Tabelle ist eine Sammlung von Datensätzen in der Datenbank. Jeder Datensatz entspricht einer Zeile in einer Tabelle, und jedes Feld in einem Datensatz entspricht einer Spalte in dieser Tabelle.

Dieses Video behandelt die Infrastruktur ServiceNow® und führt in die Konzepte von Tabellen, Datensätzen und Feldern ein. Tabellenklassen andere Tabellenbeziehungen; und Schemazuordnungen.

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um einen Überblick über die Tabellenverwaltung zu erhalten.

Erste Schritte

Tabellen Now Platform® erkunden



Erlernen Sie die Grundlagen von Tabellen und deren Verwaltung.

Tabellen und Indizes verwalten

Verwalten Sie Tabellen und Verzeichnisse, und erstellen Sie relationale Verbindungen zwischen Datensätzen.

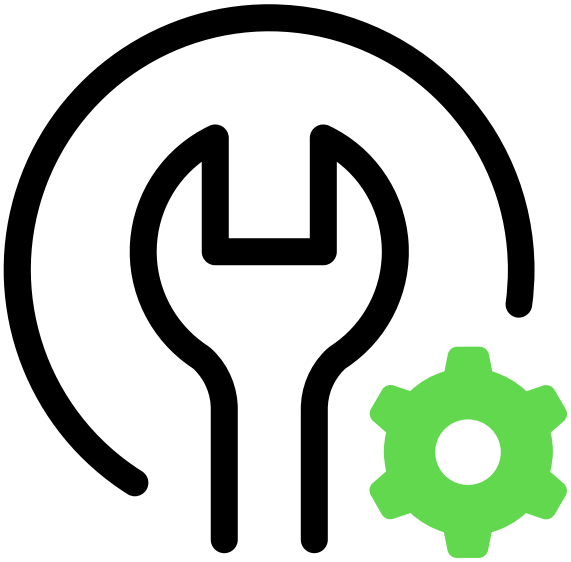
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten mit der Aufgabentabelle

Verwenden Sie die Aufgabentabelle, um aufgabenspezifische Funktionen zu verfolgen, und stellen Sie eine Verbindung mit Incident- und Problem-Tabellen her.

Erstellen von Datenbankansichten für die Berichterstellung



Erstellen Sie Datenbankansichten zu Berichterstellungszwecken.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und sehen Sie sich andere Ressourcen für die Tabellenverwaltung in an ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Tabellen Now Platform® erkunden

Anwendungen verwenden Tabellen und Datensätze zum Verwalten von Daten und Prozessen, z. B. Incident, Problem und CMDB. Tabellen können andere Tabellen erweitern und so über- und untergeordnete Tabellen erstellen.

Übersicht über die Tabellenverwaltung

Now Platform® verwendet eine tabellenbasierte Datenstruktur zum Speichern und Organisieren von Informationen. Für allgemeine ITSM-Prozesse (IT Service Management) sind vorgefertigte Tabellen enthalten, deren Daten vollständig in CSV, XML oder anderen Formaten importiert und exportiert werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer mit Tabellenadministration

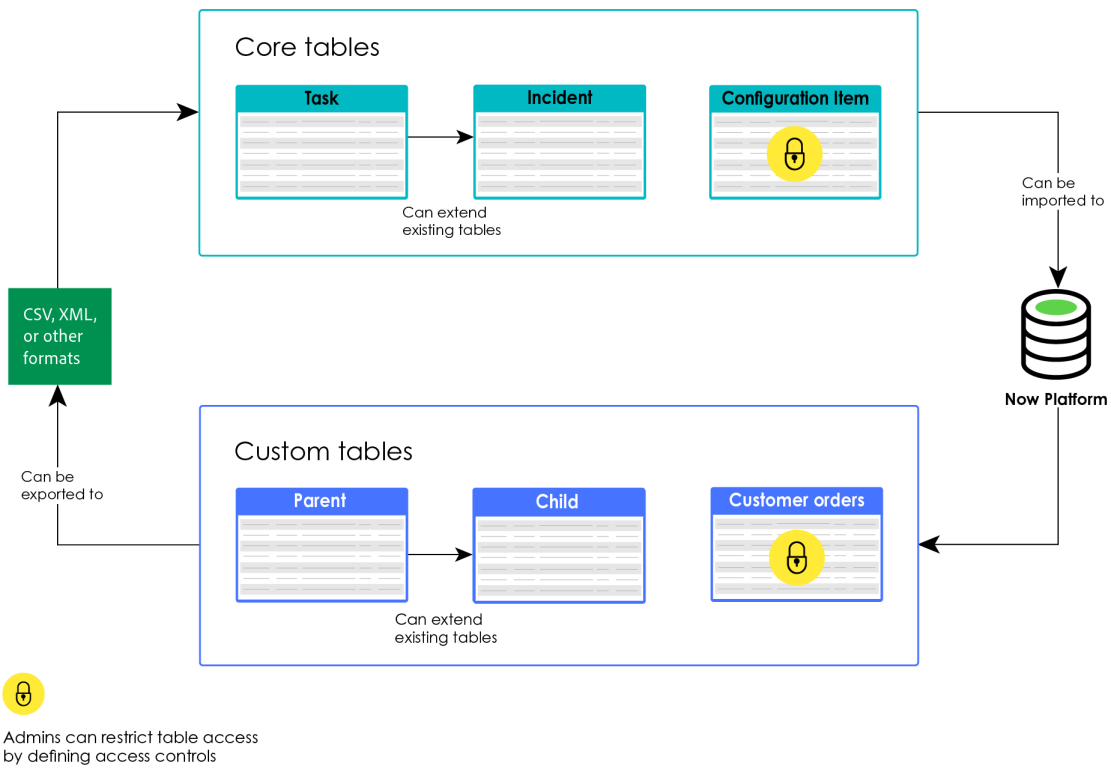
Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Administratoren können anwenderdefinierte Tabellen für bestimmte Geschäftsanforderungen erstellen, Feldeigenschaften definieren, Beziehungen zwischen Tabellen erstellen und vorhandene Tabellen erweitern, ohne die ursprünglichen Tabellen zu ändern. Administratoren definieren auch Zugriffssteuerungen, um nur genehmigten Benutzern den Zugriff auf Datensätze zu gewähren, Geschäftsregeln für verschiedene Aufgaben und Tabellenbereinigungsrichtlinien für nicht verwendete und veraltete Datensätze.

Tabellenverwaltungs-Workflow

Diese Infografik zeigt, wie ein Administrator sowohl Kerntabellen als auch anwenderdefinierte Tabellen erweitern kann.

Erweitern von Core-Tabellen und benutzerdefinierten Tabellen



1. Ein -Administrator zeigt Tabellenbeziehungen an und erfährt, wie die Tabellenerweiterung für Now Platform® funktioniert.
2. Der Administrator erstellt eine anwenderdefinierte übergeordnete Tabelle und erweitert sie durch die Erstellung einer anwenderdefinierten untergeordneten Tabelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Der Administrator definiert Zugriffssteuerungen, um den Zugriff auf jede Tabelle einzuschränken.
4. Der -Administrator exportiert und importiert nach Bedarf Daten in Core-Tabellen und anwenderdefinierte Tabellen.

Vorteile der Tabellenadministration

Vorteil	Funktion	Anwender
Definieren Sie Modelle und Entitätsbeziehungen über mehrere Tabellen hinweg.	Datenwörterbuchtabellen	Administrator
Greifen Sie auf visuelle Referenzen für Tabellen und deren Inhalte zu.	Tabellenreferenzen und -erweiterungen anzeigen	Administrator
Store-Datensätze für Ihre Instanz.	Tabelle erstellen	Administrator
Entfernen Sie nicht benötigte Tabellen aus Ihrer Instanz.	Anwenderdefinierte Tabellen werden gelöscht	Administrator
Schnelle Suche nach Daten, die in einer Tabelle gespeichert sind.	Erstellen Sie einen Tabellenindex	Administrator
Verbinden Sie eine Liste mit einer anderen Liste mit mehreren Einträgen anstelle mit einem einzelnen Feld.	Erstellen Sie eine m:n-Tabellenbeziehung	Administrator
Organisieren und speichern Sie aufgabenbezogene Daten.	Arbeiten mit der Aufgabentabelle	Administrator
Verbinden Sie Tabellen zu Berichterstellungszwecken.	Erstellen von Datenbankansichten für die Berichterstellung	Administrator

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zur Verwendung der Tabellenverwaltungsfunktionen finden Sie unter:

- Tabellen und Indizes verwalten
- Arbeiten mit der Aufgabentabelle
- Erstellen von Datenbankansichten für die Berichterstellung

Datenwörterbuchtabellen

Greifen Sie auf Details zu Tabellen, Spalten und Feldbezeichnungen in Ihrer Instanz zu.

Tabellen

Alle Informationen zu einer Instanz werden in Tabellen gespeichert, die aus einer Reihe von Datensätzen bestehen. Der Datensatz enthält wiederum eine Reihe von Feldern, die die einzelnen Datenbits enthalten und entweder als Liste oder Formular angezeigt werden können.

Die Tabelle „Tabellen“ [sys_db_object] enthält einen Datensatz für jede Tabelle in der Datenbank.

Greifen Sie auf die Tabelle Tabellen [sys_db_object] zu, indem Sie zu navigieren **Systemdefinition** > **Tabellen**. In der Liste Tabellen kann ein Administrator eine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anwenderdefinierte Tabelle erstellen oder eine vorhandene Tabelle auswählen, um Tabellendetails anzuzeigen. Im Tabellenformular kann ein Administrator auf Tabellenverwaltungsoptionen zugreifen.

- Sie können Spalten mit einer durchsuchbaren und sortierbaren eingebetteten Liste anzeigen, hinzufügen oder ändern, das automatische Nummernformat definieren, die Tabelle durch andere Tabellen erweiterbar machen und Module für die Tabelle erstellen.
- Starten Sie eine Schemazuordnung für eine Tabelle, indem Sie auf den zugehörigen Link **Schemazuordnung anzeigen** klicken.
- Öffnen Sie die Wörterbucheinträge für die Tabelle, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader klicken und **Dictionary-Datensatz anzeigen**auswählen.
- Navigieren Sie direkt zur Standardlisten- oder Formularansicht für die Tabelle, indem Sie auf den zugehörigen Link **Liste anzeigen** oder **Formular anzeigen** klicken.
- Löschen Sie alle Datensätze aus einer Tabelle, indem Sie auf **Alle Datensätze löschen**klicken.

Die folgende Abbildung zeigt eine Liste der Tabellen, die die Tabelle „Anwendungsdatei“ erweitern.

Tabellen

Tables | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All > Extends table = Application File

Label	Name	Extends table	Extensible	Updated
Agent Assist Recommendation	agent_assist_recommendation	Application File	false	2022-04-25 04:58:49
Record Producer Configuration	aisa_rp_config	Application File	false	2022-04-25 05:05:44
Search Actions	aisa_ui_action	Application File	false	2022-04-25 05:05:43
AI Search ACL Overrides	ais_acl_overrides	Application File	false	2022-04-25 03:48:21
AI Search Child Table	ais_child_table	Application File	false	2022-04-25 03:48:16

Wörterbucheinträge

Die Tabelle „Wörterbucheinträge“ [sys_dictionary], auch **Systemwörterbuch**genannt, definiert jede Tabelle und jedes Feld im System. Enthält Informationen zu Datentyp, Zeichenbeschränkung, Standardwert, Abhängigkeit und anderen Attributen eines Felds.

Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf das Systemwörterbuch zu:

- Um die Listenansicht des Systemwörterbuchs anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Lexikon**.
- Um eine bestimmte Wörterbuchdefinition anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Listenheader, den Formularheader oder die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.

Die folgende Abbildung zeigt eine gefilterte Liste von Wörterbucheinträgen für die Incident-Tabelle und die Aufgabentabelle, die durch sie erweitert wird.

Wörterbucheinbindungsaufgabe

Dictionary Entries | Table | Search | Actions on selected rows... | New

All > Table = incident .or. Table = task

Table	Column name	Type	Reference	Default value	Display	Text index	Audit	Updated
incident	resolved_at	Date/Time	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:29:00
incident	resolved_by	Reference	User		false	false	false	2022-04-25 04:29:00
incident	rfc	Reference	Change Request		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	severity	Integer	(empty)	3	false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	subcategory	String	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
incident	sys_id	Sys ID (GUID)	(empty)		false	false	false	2022-04-25 04:16:53
task		Collection	(empty)		false	true	false	2022-04-25 05:43:21
task	active	True/False	(empty)	true	false	false	false	2022-04-25 03:45:17

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

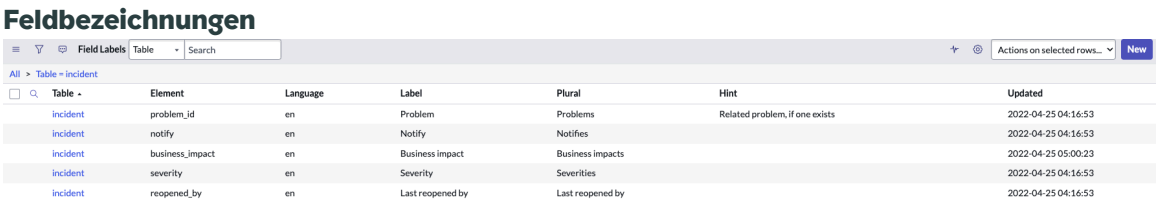
Feldbezeichnungen

Die Tabelle „Feldbezeichnungen“ [sys_documentation], auch **Sprachdatei**genannt, enthält Informationen zu den Bezeichnungen und Hinweisen für jede Tabelle und Spalte im System.

Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf die Sprachdatei zu:

- Um die Listenansicht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Sprachdatei**.
- Um die Feldbezeichnung für ein bestimmtes Feld anzuzeigen, klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung.

Die folgende Abbildung zeigt die Sprachdatei, die so gefiltert wurde, dass nur Bezeichnungen in der Incident-Tabelle angezeigt werden.



Systemwörterbuch

Zeigen Sie eine Liste aller Tabellen in Spalten in Ihrer Instanz aus dem Systemwörterbuch an.

Jede Zeile im Systemwörterbuch stellt entweder eine Tabelle oder eine Spalte in einer der Tabellen dar. Das Systemwörterbuch bietet Administratoren Optionen zum Ändern von Tabellen und Feldern, die wiederum Listen und Formulare definieren.

Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Systemwörterbuchdatensätze ändern, da Änderungen große Auswirkungen auf die Funktionalität haben können. Insbesondere Änderungen an Wörterbucheinträgen für Systemtabellen, bei denen es sich um Tabellen handelt, die mit sys_ beginnen, können zu systemweiten Problemen führen, z. B. zur Unfähigkeit, Update-Sätze zu verwenden.

Wörterbuchänderungen sind schwer rückgängig zu machen. Außerdem gelten Änderungen im Wörterbuch automatisch für alle erweiterten Tabellen, sofern keine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs definiert ist. Stellen Sie sicher, dass Änderungen gründlich getestet werden, bevor Sie sie auf eine Produktionsinstanz anwenden.

Erstellungsoptionen

Wenn Sie ein Feld aus dem Systemwörterbuch erstellen, wird es automatisch am Ende des ersten Abschnitts der Standardformularansicht hinzugefügt.

Verwenden Sie in den meisten Fällen die folgenden Schnittstellen, anstatt Einträge direkt im Systemwörterbuch zu erstellen:

- Um Tabellen und Felder zu erstellen, verwenden Sie das Modul Tabellen.
- Um Felder zu erstellen, konfigurieren Sie das Tabellenformular.

Tabellen-Beziehungen

Sie können Beziehungen zwischen Tabellen erstellen, indem Sie Tabellen erweitern, auf Datensätze in einer anderen Tabelle verweisen, m:n-Beziehungen erstellen und Tabellen in einer Datenbankansicht verknüpfen.

Tabellen können auf verschiedene Arten miteinander verknüpft sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungen

Eine Tabelle kann eine andere Tabelle erweitern. Die erweiternde Tabelle (untergeordnete Klasse) enthält alle Felder der anderen Tabelle (übergeordnete Klasse) und fügt eigene Felder hinzu. Beispielsweise verfügt die Tabelle „Incident“ [incident] über alle Felder der Tabelle „Aufgabe“ [task] (da ein Incident eine Sonderform der Aufgabe ist) und über eigene Incident-spezifische Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenerweiterung und -klassen.

Eins-zu-Viele

Innerhalb einer Tabelle kann ein Feld einen Verweis auf einen Datensatz in einer anderen Tabelle enthalten. Es gibt drei Arten von 1:n-Beziehungsfeldern.

Referenzfelder

Ermöglichen Sie einem Anwender, einen Datensatz in einer durch das Referenzfeld definierten Tabelle auszuwählen. Beispielsweise ermöglicht das Feld **Anrufer** in der Incident-Tabelle dem Benutzer, einen beliebigen Datensatz in der Benutzertabelle auszuwählen.

Glide Listen

Ermöglichen Sie einem Anwender, mehrere Datensätze in einer Tabelle auszuwählen, die durch die Glide-Liste definiert wird. Beispielsweise ermöglicht das Feld **Beobachtungsliste** in der Incident-Tabelle [incident] dem Benutzer, Datensätze in der Benutzertabelle [sys_user] auszuwählen.

Dokument-ID-Felder

Ermöglicht einem Anwender, einen Datensatz in einer beliebigen Tabelle in der Instanz auszuwählen. Diese Felder sind viel weniger verbreitet, aber ein Beispiel ist das Feld **Dokument** in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text].

Viele-zu-viele

Zwei Tabellen können eine bidirektionale Beziehung haben, sodass die zugehörigen Datensätze in beiden Tabellen in einer zugehörigen Liste sichtbar sind.

Datenbankansichten

Zwei Tabellen können virtuell in einer Datenbankansicht verbunden werden, um die Berichterstellung für Daten zu ermöglichen, die in mehr als einer Tabelle gespeichert sein können.

Tabellenerweiterung und -klassen

Aktivieren Sie eine oder mehrere untergeordnete Tabellen, um Felder und Datensätze für eine übergeordnete Tabelle freizugeben. Administratoren und Anwendungsentwickler können Tabellen nur während der Tabellenerstellung erweitern.

Administratoren und Anwendungsentwickler erweitern normalerweise Tabellen, um eine Reihe von zugehörigen Datensätzen zu erstellen, die Informationen gemeinsam nutzen. Im Basissystem haben beispielsweise die Tabellen „Aufgabe“ und „Konfigurationselement“ mehrere Erweiterungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für erweiterte Tabellen im Basissystem

Ursprüngliche Tabelle	Zugehörige Tabellen, die aus der ursprünglichen Tabelle erweitert wurden
Aufgabe [task]	• Incident [incident] • Problem [problem] • Change Request [change_request]
Konfigurationselement [cmdb_ci]	• Anwendung [cmdb_ci_appl] • Computer [cmdb_ci_computer] • Datenbank [cmdb_ci_database]

Eine Tabelle, die eine andere Tabelle erweitert, wird als *untergeordnete Klasse*bezeichnet, und die Tabelle, die sie erweitert, ist die *übergeordnete Klasse*. Eine Tabelle kann sowohl eine übergeordnete als auch eine untergeordnete Klasse sein, die andere Tabellen erweitern und Erweiterungen für andere Tabellen bereitstellen. Eine übergeordnete Klasse, die keine Erweiterung einer anderen Tabelle ist, wird als *Basisklasse*bezeichnet.

Administratoren können diese Tools verwenden, um die Beziehungen zwischen Klassen anzuzeigen.

- Schemakarte
- Systemwörterbuch
- Tabellenmodul

Erweitern einer Tabelle:

- Verknüpft die neue Tabelle mit der erweiternden Tabelle.
- Erstellt Systemfelder in der neuen Tabelle.
- Erstellt eine oder mehrere Datenbanktabellen zum Speichern der übergeordneten und untergeordneten Klassen. Die Anzahl der vom System erstellten Tabellen hängt vom bei der Tabellenerstellung ausgewählten Erweiterungsmodell ab.

Erweiterungsmodelle

Now Platform bietet diese Erweiterungsmodelle.

- Tabelle pro Klasse
- Tabelle pro Hierarchie
- Tabelle pro Partition

Das Erweiterungsmodell bestimmt diese Attribute.

- Die Anzahl der erstellten Datenbanktabellen
- Die Ableitung von Feldern aus übergeordneten Klassen
- Die Replikation von Datensätzen aus untergeordneten Klassen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle pro Klasse

Tabellen erstellt

Erstellt eine separate Datenbanktabelle für die übergeordnete Klasse und jede untergeordnete Klasse.

Von der übergeordneten Klasse abgeleitete Felder

Untergeordnete Klassen leiten Felder von übergeordneten Klassen ab.

Wörterbuchdatensätze, die für die übergeordnete Klasse erstellt wurden

Eine übergeordnete Klasse hat einen Dictionary-Datensatz für die Sammlung und für jedes Feld, das von ihr abgeleitet werden kann. Zum Beispiel hat die Tabelle „Vertrag“ [ast_contract] 59 Wörterbuchdatensätze, die die Tabelle und ihre Felder definieren.

Wörterbuchdatensätze, die für untergeordnete Klassen erstellt wurden

Jede untergeordnete Klasse hat nur Dictionary-Einträge für Felder, die für die Klasse eindeutig sind.

Datensätze repliziert

Die übergeordnete Klasse repliziert jeden in ihren untergeordneten Klassen gespeicherten Datensatz. Jede untergeordnete Klasse speichert nur Datensätze, die für die Klasse eindeutig sind. Replizierte Datensätze haben in jeder Tabelle denselben Sys-ID-Wert. Das System repliziert alle Änderungen, die Sie an einem untergeordneten Datensatz vornehmen, im entsprechenden Datensatz in der übergeordneten Tabelle. Beispielsweise repliziert die Tabelle „Vertrag“ [ast_contract] Datensätze aus den Tabellen „Lease“ [ast_lease] und „Garantie“ [ast_warranty].

Tabelle pro Hierarchie

Tabellen erstellt

Erstellt eine Datenbanktabelle für die übergeordnete Klasse, in der alle Datensätze für die übergeordneten und untergeordneten Klassen gespeichert werden. Untergeordnete Klassen haben keine separaten Datenbanktabellen.

Von der übergeordneten Klasse abgeleitete Felder

Untergeordnete Klassen leiten Felder von übergeordneten Klassen ab. Beispielsweise leitet die Incident-Tabelle Felder von der Aufgabentabelle ab.

Wörterbuchdatensätze, die für die übergeordnete Klasse erstellt wurden

Eine übergeordnete Klasse hat einen Dictionary-Datensatz für die Sammlung und für jedes Feld, das von ihr abgeleitet werden kann. Zum Beispiel ist die Task Table eine übergeordnete Klasse mit 66 Dictionary-Datensätzen, die die Tabelle und ihre Felder definieren.

Der Wörterbucheintrag für die übergeordnete Klasse enthält eine Spalte „sys_class_name“, deren Wert angibt, zu welcher untergeordneten Klasse jeder Datensatz gehört. Beispiel: Incident-Datensätze haben für sys_class_name den Wert „incident“ und Change-Datensätze für sys_class_name den Wert „change“.

Wörterbuchdatensätze, die für untergeordnete Klassen erstellt wurden

Jede untergeordnete Klasse hat nur Dictionary-Einträge für Felder, die für die Klasse eindeutig sind. Beispielsweise verfügt die Incident-Tabelle nur über 22 Dictionary-Datensätze, die noch nicht in der Task Table definiert wurden.

Datensätze repliziert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Datensatzreplikation ist nicht erforderlich, da die übergeordnete Klasse alle Datensätze speichert, die zur *Hierarchie*gehören. Beispielsweise enthält die Tabelle „Aufgaben“ alle Datensätze aus den untergeordneten Klassen, z. B. die Tabellen „Change“, „Incident“ und „Problem“.

Tabelle pro Partition

Tabellen erstellt

Erstellt eine Datenbanktabelle für die übergeordnete Klasse, in der alle Datensätze für die übergeordneten und untergeordneten Klassen gespeichert werden. Untergeordnete Klassen haben keine separaten Datenbanktabellen. Wenn die Datenbanktabelle ein Speicherlimit erreicht, fügt das System dynamisch Speichertabellen (*Partitionen*) hinzu, um zusätzliche Datensätze zu speichern.

Von der übergeordneten Klasse abgeleitete Felder

Untergeordnete Klassen leiten keine Felder von übergeordneten Klassen ab. Stattdessen hat jede untergeordnete Klasse eine eigene Liste von Feldern. Beispielsweise haben die Tabellen Basiskonfigurationselement [cmdb], Konfigurationselement [cmdb_ci] und Hardware [cmdb_ci_hardware] jeweils eigene Felddefinitionen.

Wörterbuchdatensätze, die für die übergeordnete Klasse erstellt wurden

Eine übergeordnete Klasse hat einen Wörterbuchdatensatz für die Sammlung und für jedes für sie relevante Feld. Zum Beispiel ist die Tabelle Base Configuration Item [cmdb] eine übergeordnete Klasse mit 48 Dictionary-Datensätzen.

Das System repliziert Änderungen, die an Wörterbucheinträgen der übergeordneten Klasse vorgenommen wurden, in die Einträge des Wörterbuchs der untergeordneten Klasse. Wenn Sie beispielsweise die Namensspalte in der Tabelle der übergeordneten Klasse „Basiskonfigurationselement“ [cmdb] ändern, repliziert das System dies in untergeordneten Klassenwörterbucheinträgen wie den Tabellen „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] und „Hardware“ [cmdb_ci_hardware].

Der Wörterbucheintrag für die übergeordnete Klasse enthält Spalten für „sys_class_name“ und „sys_class_path“, deren Werte angeben, zu welcher untergeordneten Klasse jeder Datensatz gehört. Hardwaredatensätze haben beispielsweise einen sys_class_name-Wert von cmdb_ci_hardware, und Computerdatensätze haben einen sys_class_name-Wert von cmdb_ci_computer.

Wenn die Datenbanktabelle ein Speicherlimit erreicht, aktualisiert das System den Wörterbucheintrag für die übergeordnete Klasse und fügt Spalten für „sys_storage_alias“ und „storage_table_name“ hinzu. Mit diesen Speicherspalten-Dictionary-Einträgen können Administratoren die übergeordnete Klasse und ihre Speichertabellen als eine einzige logische Einheit verwalten.

Wörterbuchdatensätze, die für untergeordnete Klassen erstellt wurden

Jede untergeordnete Klasse hat einen Wörterbuchdatensatz für die Sammlung und für jedes für sie relevante Feld. Zum Beispiel hat die Tabelle „Hardware“ 73 Dictionary-Datensätze, wobei einige Datensätze Spalten in der übergeordneten Klasse duplizieren.

Datensätze repliziert

Eine Datensatzreplikation ist nicht erforderlich, da die übergeordnete Klasse alle Datensätze speichert, die zur *Hierarchie*gehören. Beispielsweise enthält die Tabelle „Basiskonfigurationselement“ [cmdb] alle Datensätze aus ihren untergeordneten Klassen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

z. B. die Tabellen „Anwendung“ [cmdb_ci_appl], „Computer“ [cmdb_ci_computer] und „Hardware“ [cmdb_ci_hardware].

Speicheraliase

Erfahren Sie mehr über die Rolle, die Speicheraliase bei der Datenbearbeitung und Felderstellung in Now Platformspielen.

Das Verständnis von Speicheraliassen ist für eine effektive Datenverwaltung und Schemaanpassung in Now Platformwichtig, insbesondere beim Umgang mit komplexen Tabellenhierarchien wie denen in der Aufgabentabelle [task].

Standardmäßig haben Administratoren Zugriff auf die Tabelle „Speicherspalten-Aliasse“ [sys_storage_alias] innerhalb einer Instanz. Transaktionsprozesse für diese Tabelle können jedoch nicht von einem Administrator über die Anwenderoberfläche ausgeführt werden.

Tabellenhierarchie und -modelle

Um das Aliasing des Speichers zu verstehen, sind Kenntnisse der Tabellenhierarchien innerhalb der Aufgabentabelle [task] erforderlich, die zwei Modelle umfasst: Tabelle pro Hierarchie und Tabelle pro Klasse.

Tabelle pro Hierarchie

Dieses Modell verwendet eine einzelne physische Tabelle, die Aufgabentabelle [task], die über eine abgeflachte Hierarchie verfügt, bei der alle Spalten innerhalb der Aufgabenhierarchie nur in der Aufgabentabelle vorhanden sind. Beispielsweise befinden sich Felder im Zusammenhang mit Change-Anforderungen nicht in einer separaten Tabelle für Change-Anforderungen [change_request], sondern sind in die Tabelle „Aufgabe“ [task] integriert. Sie können überprüfen, ob eine Tabelle eine Tabelle pro Hierarchie ist, indem Sie das Feld „Erweiterungsmodell“ in der Tabelle „Tabellen“ [sys_db_object] überprüfen. Wenn das übergeordnete Element der Tabelle ein direktes untergeordnetes Element der Aufgabentabelle [task] ist, verwendet die Tabelle „Tabelle pro Hierarchie“.

Eine erweiterte Tabelle erbt die Hierarchie ihres übergeordneten Elements. Beispielsweise ist die IMAC-Tabelle [change_request_imac] eine untergeordnete Tabelle der Change-Anforderungstabelle [change_request], welche die Aufgabentabelle [task] erweitert. Da die Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request] „Tabelle pro Hierarchie“ ist, ist das IMAC-Tabellenmodell [change_request_imac] auch „Tabelle pro Hierarchie“. Veraltete Tabellen wie die Tabelle „Incident“ [incident], die Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request] und die Tabelle „Problem“ [problem] sind alle Teil der reduzierten Aufgabentabellenhierarchie [task].

Tabelle pro Klasse

Dieses Modell gilt für Tabellen, die physisch in der Datenbank vorhanden sind. Es wird für neue Tabellen verwendet, die direkt von der Aufgabentabelle [task] aus erweitert werden, wenn die Aufgabenzeilenanzahl 1 Million Zeilen überschreitet. Im Gegensatz zu „Tabelle pro Hierarchie“ verwendet „Tabelle pro Klasse“ kein Dekomprimieren, da es nicht innerhalb einer abgeflachten Hierarchie funktioniert.

Definition des Speicheralias

Für jedes Feld in einer Tabelle innerhalb einer Instanz wird ein Speicheralias erstellt. Machen Sie sich mit den wichtigsten Feldern in der Tabelle „Speicherspalten-Aliasse“ [sys_storage_alias] vertraut.

Elementname

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt an, wie das Feld Benutzern angezeigt wird. Dies ist wichtig für Interaktionen mit der Benutzeroberfläche und Skripting.

Speicher-Alias

Gibt die genaue physische Spalte an, in der die Daten für ein Feld gespeichert werden. Der Wert des Speicheralias wird in Kombination mit dem Wert „table_name“ verwendet, um zu identifizieren, welche Daten bearbeitet werden sollen. Der Speicheraliaswert ist die tatsächliche physische Spalte in der Aufgabentabelle [task].

Name der Speichertabelle

Gibt die physische Tabelle an, die das Element enthält. Für Tabellen vom Typ „Tabelle pro Hierarchie“ ist der Wert immer „Aufgabe“. Bei Tabellen vom Typ „Tabelle pro Klasse“ entspricht der Wert dem Namen der physischen Tabelle.

Tabelle

Gibt die logische Klasse an, mit der jedes Element in der physischen Aufgabentabelle [task] verknüpft ist. Das Element „Tabelle“ enthält den Wert „table_name“, der das Klassendiskrimininator ist.

Aliasse der Speicherspalte

Storage Column Aliases | Element name | Search | Actions on selected rows... | New

All > Storage table name = task > Storage alias starts with a_ref_2

Element name	Offrow storage	Storage alias	Storage table name	Table
Search	Search	a_ref_2	=task	Search
cab_delegate	false	a_ref_2	task	Change Request [change_request]
category	false	a_ref_2	task	Standard Change Proposal [std_change_proposal]
chat_channel	false	a_ref_2	task	Chat Queue Entry [chat_queue_entry]
feedback	false	a_ref_2	task	Knowledge Feedback Task [kb_feedback_task]
guidance_step	false	a_ref_2	task	Guidance Task [help_guidance_task]
policy_id	false	a_ref_2	task	CMDB Data Management Task [cmdb_data_management_task]
request	false	a_ref_2	task	Requested Item [sc_req_item]
requested_for	false	a_ref_2	task	Asset Task [asset_task]
request_item	false	a_ref_2	task	Catalog Task [sc_task]
rfc	false	a_ref_2	task	Incident [incident]

In diesem Beispiel lautet der Speicheralias für das Element cab_delegate a_ref_2, und die physische Speichertabelle, in der die Daten gespeichert werden, lautet task. Das Beispiel zeigt 10 logische Elemente in verschiedenen logischen Klassen in der Aufgabentabelle [table], die alle mit dem gleichen Alias „a_ref_2“ in der physischen Aufgabentabelle [task] verknüpft sind.

Die gleichgeordneten Elemente sind glommiert, was bedeutet, dass sie sich eine physische Spalte in der Aufgabentabelle [task] teilen. Sie können Daten aus dem logischen Element „cab_delegate“ mit einer Abfrage wie der folgenden abfragen:

```
SELECT a_ref_2 from task WHERE sys_class_name='change_request' AND a_ref_2 IS NOT NULL
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Abfrage gibt Daten in der physischen Spalte a_ref_2 an. Der Klassendiskriminator „change_request“ wird in Kombination mit dem Speicheralias „a_ref_2“ verwendet, um das logische Element „cab_delegate“ aus der logischen Klasse „change_request“ in der physischen Aufgabentabelle [task] abzufragen.

Die Namenskonvention für Felder, die in den tatsächlichen physischen Tabellen erstellt werden, kann je nach Feldtyp variieren. In diesem Beispiel ist „a_ref_2“ ein Alias für die Tabelle „Aufgabe“ [task], die Werte für Referenzfelder enthält.

Funktionalität und Nutzung

Speicher-Aliasse dienen mehreren Zwecken.

Zuordnung

Aliasse ordnen logische Elemente (Tabelle pro Hierarchie) oder physische Elemente (Tabelle pro Klasse) den tatsächlichen physischen Spalten in der Back-End-Datenbank zu. Das logische Element kann in einer physischen Spalte zusammengefasst werden, die größer als die maximale Länge des logischen Elements ist.

Glimmen

Mit Aliassen können mehrere gleichgeordnete Elemente eine einzelne physische Spalte in einer Tabelle pro Hierarchiemodell gemeinsam nutzen.

Bezeichnungszuordnung

Aliasse verknüpfen sys_documentation-Datensätze (Bezeichnung) mit ihren jeweiligen Elementen und verbessern so die Transparenz in Formularen, Berichten und Listenansichten.

Einschränkungen und Regeln

- Zwei logische Elemente innerhalb derselben Klasse können eine physische Spalte nicht gemeinsam nutzen. Beispielsweise können zwei Zeichenfolgenfelder, die in der Incident-Tabelle [incident] erstellt wurden, nicht derselben physischen Spalte in der Datenbank zugeordnet werden.
- Ein übergeordnetes Element und sein untergeordnetes Element können eine physische Spalte nicht gemeinsam nutzen. Beispiel: Ein in der Incident-Tabelle [incident] erstelltes Feld kann keiner physischen Spalte zugeordnet werden, wenn diese physische Spalte bereits einem Feld in der Aufgabentabelle [task] zugeordnet ist.
- Nur gleichgeordnete Elemente können eine physische Spalte gemeinsam nutzen. Zum Beispiel ein Referenzfeld in der Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request] und ein Referenzfeld in der Incident-Tabelle [incident] und können beide derselben physischen Spalte zugeordnet sein.
- Felder, die direkt in der Aufgabentabelle [task] erstellt wurden (wobei „sys_class_name“ für „task“ festgelegt ist), können nicht glommiert werden.

Tabellen und Indizes verwalten

Administratoren können die Datenbankstruktur mithilfe von Tabellenverwaltungstools ändern.

Anwenderdefinierte Tabellen und Felder

Administratoren können anwenderdefinierte Tabellen hinzufügen, Felder definieren und Feldbezeichnungen verwalten. Administratoren können auch anwenderdefinierte Tabellen löschen, die nicht benötigt werden, oder alle Datensätze in einer Tabelle löschen, ohne die Tabelle selbst zu löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wörterbucheinträge

Das Systemwörterbuch ist eine Tabelle mit der Bezeichnung Wörterbucheintrag [sys_dictionary], die Details für jede Tabelle enthält und jede Spalte in jeder Tabelle in einer Instanz definiert. Administratoren können Tabellen und Felder im Systemwörterbuch ändern, die anschließend die Listen und Formulare definieren, auf die Benutzer in der gesamten Instanz zugreifen.

Wörterbuchattribute

Wörterbuchattribute definieren das globale Verhalten für Felder. Ein Administrator wendet Attribute direkt auf den Wörterbucheintrag an, um verschiedene Aspekte des Verhaltens der Tabelle oder des Felds im gesamten System zu steuern.

Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern

Durch Außerkraftsetzung des Wörterbuchs können Administratoren Feldeinstellungen für erweiterte Tabellen überschreiben. Mit Außerkraftsetzung des Wörterbuchs können Administratoren das Verhalten eines Felds für eine bestimmte Tabelle anpassen, die von einer anderen Tabelle erbt. Überschreibungen werden verwendet, um die geerbten Wörterbuchattribute in untergeordneten Tabellen zu ändern, ohne die übergeordnete Tabelle oder andere untergeordnete Tabellen zu beeinträchtigen.

Tabellenreduzierung

Bei der Tabellenreduzierung entsteht zwischen der Tabelle „Aufgabe“ [task] und der Tabelle „Basis-Konfigurationselement“ [cmdb] eine Hierarchie zugehöriger Tabellen, in der sich eine oder mehrere untergeordnete Tabellen von einer übergeordneten Tabelle erstrecken.

Das Erweiterungsmodell hat keine Auswirkungen darauf, wie die Tabellen in der Instanz angezeigt werden oder funktionieren. Alle Tabellenfunktionen, einschließlich Datenbankansichten, bleiben durch das Erweiterungsmodell unverändert.

Tabellenindizes

Ein Index bringt ungeordnete Tabellen in Ordnung und beschleunigt effizient Abfragen von Spalten in Ihren Tabellen, indem er Zeiger darauf erstellt, wo Informationen in Ihrer Datenbank gespeichert sind. Administratoren können Indizes hinzufügen, um auf Tabellendaten zuzugreifen.

m:n-Tabellenbeziehungen

Viele-zu-viele-Tabellenbeziehungen (M2M) ermöglichen Administratoren das bidirektionale und flexible Zuordnen von Datensätzen zwischen zwei Tabellen. Dieser Beziehungstyp wird verwendet, um Links zwischen Datensätzen zu erstellen, wobei jeder Datensatz aus einer Tabelle auf mehrere Datensätze in einer anderen Tabelle verweisen kann und umgekehrt.

Tabelle erstellen

Administratoren und Anwendungsentwickler können anwenderdefinierte Tabellen zum Speichern von Anwendungsdaten erstellen. Nachdem Sie eine Tabelle erstellt haben, können Sie auch Feldtypen und Feldbezeichnungen ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen für anwenderdefinierte Tabellen, bevor Sie anwenderdefinierte Tabellen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von benutzerdefinierten Tabellen und Anwendungen in Abonnement-Management.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Platform -Anwendungsabonnements enthalten anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen. Sie können anwenderdefinierte Tabellen für jeden Zweck erstellen, bis zur Berechtigungsgrenze im Abonnement. Weitere Informationen darüber, wie Ihr Nutzungsadministrator die von Ihnen erstellten anwenderdefinierten Tabellen zu Abonnements zuordnet, finden Sie unter Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management.

Hinweis:
Es ist am besten, Tabellen zu erstellen, wenn Sie Anwendungen mit -Tools erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Building applications . Übermäßige Tabellenerstellung nicht, um die Anzahl nicht benötigter und externer Tabellen in einer Instanz zu minimieren. Erstellen Sie nur die Tabellen, die Sie benötigen, um die Verwaltungsaufgaben zu minimieren und die Upgrade-Zeiten zu verkürzen. Erweitern Sie die Tabelle [sys_choice] nicht. Das Erweitern der Tabelle [sys_choice] wird nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Bezeichnung	Geben Sie eine eindeutige Bezeichnung für die Tabelle ein (z. B. **Laptops** oder **Thin Clients**). Die Bezeichnung wird in Listen- und Formularansichten für die Tabelle angezeigt. Durch Aktualisieren des Felds **Bezeichnung** wird auch der Bezeichnungsdatensatz in der Sprachdatei für die aktuelle Sprache aktualisiert. Siehe Feldbezeichnungen in Datenwörterbuchtabellen.
Name	Bearbeiten Sie den Tabellennamen, der automatisch basierend auf der Tabellenbezeichnung und einem Präfix ausgefüllt wird, wie folgt: ○ Bei einer Tabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung wird dem Namen ein Namespace-Bezeichner vorangestellt, um anzuzeigen, dass er Teil einer Anwendung ist. ○ Bei einer Tabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge *u_* vorangestellt. ○ Bei einer Remotetabelle in einer bereichsbezogenen Anwendung werden dem Namen ein Namespace-Bezeichner und die Zeichenfolge *„st_“* vorangestellt, um anzuzeigen, dass es sich um eine Remotetabelle und Teil einer Anwendung handelt. ○ Bei einer Remotetabelle in der globalen Anwendung wird dem Namen die Zeichenfolge *u_st_* vorangestellt. Sie können das Präfix nicht ändern. Sie können jedoch den Rest des Tabellennamens ändern. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontrolldiagramm	Beschreibung
Erweitert Tabelle	Wählen Sie die zu erweiternde Tabelle aus. Beim Erweitern einer Basistabelle werden alle Felder der ursprünglichen Tabelle berücksichtigt und Systemfelder für die neue Tabelle erstellt. Wenn sie sich im selben Bereich befinden oder von anderen Bereichen aus konfiguriert werden können, können Sie Tabellen erweitern, die als erweiterbar markiert sind. Diese Option ist nicht verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **Skriptfähige Tabelle** aktivieren, um anzugeben, dass diese Tabelle skriptfähig ist.
Anwendung	[Schreibgeschützt] Zeigt die Anwendung an, die dieser Tabelle zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder eine Tabelle aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird im Feld standardmäßig diese Anwendung verwendet. Andernfalls wird für das Feld standardmäßig **Global**verwendet. Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden standardmäßig dieser Anwendung zugewiesen.
Remotetabelle	Option zum Festlegen dieser Tabelle als Remotetabelle. Eine Remotetabelle ist eine Tabelle, der Sie eine Skriptdefinition zum Abrufen von Daten aus einer externen Datenquelle zuordnen können. Im Gegensatz zu einer standardmäßigen internen Tabelle stammen die Daten nicht aus Datensätzen in der aktuellen Instanz. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, können Sie nicht auf die Option **„Tabelle erweitern“** zugreifen, da skriptfähige Tabellen nicht von anderen Tabellen erweitert werden können. **Hinweis:** Weitere Informationen zu skriptfähigen Tabellen finden Sie unter: ○ Externe Daten mithilfe von Remotetabellen abrufen und zwischenspeichern ○ Erstellen Sie eine Remotetabelle ○ Erstellen Sie eine Skriptdefinition für eine Remotetabelle
Modul erstellen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und füllen Sie das Feld **Modul zu Menü hinzufügen** aus, um im Anwendungsmenü ein Listenmodul zu erstellen. Diese Option ist nur beim Erstellen einer Tabelle verfügbar.
Modul zu Menü hinzufügen	Wählen Sie ein vorhandenes Menü aus, oder wählen Sie **Neu erstellen**, und geben Sie einen neuen Menünamen ein. Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Modul erstellen** aktiviert ist.

4. Verwenden Sie im Abschnitt **„Spalten“** die eingebettete Liste **Tabellenspalten**, um der Tabelle Spalten hinzuzufügen.

Spalte	Beschreibung
Spaltenbezeichnung	Definieren Sie eine eindeutige Bezeichnung für die Spalte. Die Bezeichnung wird in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	Listenüberschriften und Formularfeldern für die Spalte angezeigt. Wenn Sie das Feld **Spaltenbezeichnung** aktualisieren, aktualisiert das System auch die Bezeichnung in der Sprachdatei für die aktuelle Sprache.
Typ	[Obligatorisch] Definieren Sie den Feldtyp für die Spalte. Siehe Feldverwaltung und Feldtypen. Um vorhandene Daten beizubehalten, ändern Sie nur Felder zwischen demselben Basistyp (z. B. **Auswahl** und **Zeichenfolge**). Wenn die Änderung an einem anwenderdefinierten Feld zu Datenverlust führt, wird eine Warnung angezeigt. Sie können ein Basissystemfeld nicht ändern, was zu Datenverlust führt.
Referenz	Machen Sie das Feld zu einem Referenzfeldtyp, indem Sie den Namen der referenzierten Tabelle eingeben. **Hinweis:** Die dynamische Referenzerstellung ist für dieses Feld aktiviert. Wenn Sie also einen Tabellennamen eingeben, der nicht mit einer vorhandenen Tabelle übereinstimmt, wird eine neue Tabelle erstellt, wenn Sie Änderungen am aktuellen Tabellendatensatz speichern. Wenn die aktuelle Tabelle über ein Modul im Anwendungsnavigator verfügt, wird im selben Anwendungsmenü automatisch ein Modul für die neu erstellte Tabelle erstellt.
Max. Länge	[Nur Zeichenfolgenfelder] Beschränken Sie die Länge des Felds. Bei einer Länge von unter 254 wird als einzeiliges Textfeld angezeigt. Alles, was 255 Zeichen oder mehr umfasst, wird als mehrzeiliges Textfeld angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
	Hinweis: ○ Sie können diesen Wert nur ändern, wenn der **Typ** des Felds **Zeichenfolge**ist. Änderungen für andere Feldtypen werden ignoriert. ○ In einer Oracle-Instanz können Sie die maximale Länge eines Zeichenfolgenfelds nicht auf mehr als 4000 erhöhen, da hierfür der Datentyp CLOB in Oracle erforderlich ist. Wenn Sie diese Größe überschreiten möchten, protokollieren Sie einen Incident beim technischen Support von ServiceNow, um den Change anzufordern. ○ Um zu verhindern, dass Daten verloren gehen, verringern Sie die Länge eines Zeichenfolgenfelds nur, wenn Sie eine neue Anwendung entwickeln, und nicht, wenn ein Feld Daten enthält. Wenn die Änderung an einem anwenderdefinierten Feld zu Datenverlust führt, wird eine Warnung angezeigt. Für ein Basissystemfeld können Sie keine Änderung vornehmen, die zu Datenverlust führt.
Standardwert	Geben Sie den Standardwert des Felds für jeden neuen Datensatz an. Stellen Sie sicher, dass für diesen Wert der richtige Feldtyp verwendet wird. Beispielsweise kann ein Ganzzahlfeld den Standardwert *2* verwenden, aber nicht den Standardwert *zwei*. Diese Werte können durch Außerkraftsetzung des Wörterbuchsüberschrieben werden.
Bildschirm	Geben Sie an, ob es sich bei diesem Feld um die Anzeigewerte handelt (wird für Datensätze angezeigt, die auf diese Tabelle verweisen). **Hinweis:** Diese Option steuert nicht, ob dieses Feld in Listen oder Formularen angezeigt wird.

5. Definieren Sie im Abschnitt **„Steuerungen“** zusätzliche Tabellenoptionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontrolle	Beschreibung
Erweiterbar	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um andere Tabellen zum Erweitern dieser Tabelle zu aktivieren. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Erstellung zusätzlicher untergeordneter Tabellen zu verhindern. vorhandene untergeordnete Tabellen bleiben unverändert.
Live-Feed	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Datensatz-Feeds für die Tabelle zu aktivieren. Diese Option fügt das Symbol **„Live-Feed anzeigen“** (“) im Formular-Header hinzu.
Automatische Nummerierung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und definieren Sie dann das Zahlenformat, um der Tabelle ein automatisch nummeriertes Feld hinzuzufügen. Das Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn für die Tabelle kein Zahlenformat vorhanden ist. Andernfalls können Sie das vorhandene Zahlenformat bearbeiten.
Zugriffssteuerungen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und füllen Sie dann das Feld **Anwenderrolle** aus, um grundlegende Sicherheitsregeln für die Tabelle zu erstellen.
Anwenderrolle	Geben Sie einen neuen Namen ein, oder wählen Sie eine vorhandene Anwenderrolle aus, die für den Zugriff auf diese Tabelle erforderlich ist. Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Zugriffssteuerungen erstellen** aktiviert ist.

6. Definieren Sie im Abschnitt **„Anwendungszugriff** “ den Bereichsschutz für die Tabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für den Anwendungszugriff .

Kontrolle	Beschreibung
Zugänglich von	Geben Sie an, welche Anwendungsbereiche auf die Tabelle zugreifen können: **Nur dieser Applikationsumfang** Der Zugriff ist aus jedem Anwendungsbereich möglich. **Nur dieser Anwendungsbereich** Der Zugriff ist nur aus dem aktuellen Anwendungsbereich möglich.
Kann lesen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen für das Lesen der in dieser Tabelle gespeicherten Datensätze zu aktivieren. Diese Option bietet Laufzeitschutz. Beispielsweise kann ein Skript in einer anderen Anwendung Daten zu dieser Tabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontrolle	Beschreibung
	abfragen. Wählen Sie zuerst Lesezugriff aus, um einen anderen API-Datensatzvorgang zu gewähren.
Kann erstellen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen für das Erstellen von Datensätzen in dieser Tabelle zu aktivieren. Diese Option bietet Laufzeitschutz. Beispielsweise kann ein Skript in einer anderen Anwendung einen neuen Datensatz in diese Tabelle einfügen. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Checkbox **Leseberechtigung für andere App-Bereiche gestatten** aktiviert ist. Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen Datensätze in dieser Tabelle erstellen.
Kann aktualisieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen für das Ändern der in dieser Tabelle gespeicherten Datensätze zu aktivieren. Diese Option bietet Laufzeitschutz. Beispielsweise kann ein Skript in einer anderen Anwendung einen Feldwert in dieser Tabelle ändern. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Checkbox **Leseberechtigung für andere App-Bereiche gestatten** aktiviert ist. Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen die in dieser Tabelle gespeicherten Daten ändern.
Kann löschen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen das Löschen von Datensätzen aus dieser Tabelle zu ermöglichen. Diese Option bietet Laufzeitschutz. Beispielsweise kann ein Skript in einer anderen Anwendung einen Datensatz aus dieser Tabelle entfernen. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Checkbox **Leseberechtigung für andere App-Bereiche gestatten** aktiviert ist. Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Skriptobjekte aus anderen Anwendungsbereichen Datensätze aus dieser Tabelle löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontrolle	Beschreibung
Zugriff auf diese Tabelle über Webservices zulassen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, damit Anwender eingehende Webservices -Abfragen an diese Tabelle stellen können. Diese Option bietet sowohl Designzeit- als auch Laufzeitschutz. Der Benutzer, der die Abfrage ausführt, muss über die richtigen Berechtigungen für den Zugriff auf diese Tabelle verfügen, auch wenn diese Checkbox aktiviert ist. Deaktivieren Sie die Checkbox, um zu verhindern, dass Benutzer Webserviceabfragen an diese Tabelle senden.
Konfiguration zulassen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Anwendungen aus anderen Anwendungsbereichen die Möglichkeit zu geben, Konfigurationsdatensätze für diese Tabelle zu erstellen, die ihre Funktionalität ändern. Beispielsweise kann ein Anwendungsdesigner diese Tabelle aus der Liste **„Tabellen“** in Business-Regeln, Clientskripts oder UI-Aktionen auswählen. Diese Option bietet Schutz während der Entwurfszeit. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass Anwendungsdesigner diese Tabelle beim Erstellen von Konfigurationsdatensätzen auswählen.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um die Feldbezeichnungen in Ihrer Tabelle oder die Bezeichnung der Tabelle selbst zu ändern, führen Sie die folgende Aufgabe aus:

1. Navigieren Sie zur Tabelle „Feldbezeichnung“ [sys_documentation], und filtern Sie die Tabelle, um die Tabelle anzuzeigen, die die Felder enthält, die Sie ändern möchten. Um die Bezeichnung zu finden, die die Tabelle selbst darstellt, filtern Sie die Datensätze, in denen **das Element** leer ist.
2. Öffnen Sie den Felddatensatz, den Sie ändern möchten, und nehmen Sie Ihre Änderungen vor. Eine Beschreibung der einzelnen Felder finden Sie unter Tabelle „Feldbezeichnung“.

Globale Standardfelder

Wenn Sie eine neue benutzerdefinierte Tabelle erstellen, werden in der eingebetteten Liste **Tabellenspalten** mehrere Felder angezeigt. Für alle Tabellen werden automatisch erforderliche Systemfelder hinzugefügt. Sie können diese Felder nicht löschen oder ändern.

Bei Tabellen, die eine andere Tabelle erweitern, werden Felder in der übergeordneten Tabelle auch in der eingebetteten Liste **Tabellenspalten** für die aktuelle Tabelle angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie diese Felder ändern, denken Sie daran, dass sich alle Änderungen an Feldern in der übergeordneten Tabelle auch auf alle untergeordneten Tabellen auswirken, nicht nur auf die aktuelle Tabelle.

Diese erforderlichen Systemfelder werden allen Tabellen hinzugefügt:

Systempflichtfelder

Feld	Typ	Beschreibung
Klasse [sys_class_name]	System-Klassenname	Wenn die Tabelle erweiterbar ist, ein Zeichenfolgenfeld, das angibt, welche untergeordnete Tabelle den Datensatz enthält.
Erstellt [sys_created_on]	Datum/ Uhrzeit	Ein Zeitstempelfeld, das angibt, wann ein Datensatz erstellt wurde.
Erstellt von [sys_created_by]	Zeichenfolge	Ein Zeichenfolgenfeld, das den Anwender angibt, der den Datensatz erstellt hat.
Sys_id [sys_id]	Sys-ID	Der Eindeutige Datensatzbezeichner (sys_id) für den Datensatz.
Aktualisierungen [sys_mod_count]	Ganzzahl	Ein numerisches Feld, das die Anzahl der Aktualisierungen für diesen Datensatz seit der Datensatzerstellung zählt.
Aktualisiert von [sys_updated_by]	Zeichenfolge	Ein Zeichenfolgenfeld, das den Anwender angibt, der den Datensatz zuletzt aktualisiert hat.
Aktualisiert [sys_updated_on]	Datum/ Uhrzeit	Ein Zeitstempelfeld, das Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung angibt.

Anwenderdefinierte Tabellen werden gelöscht

Administratoren können anwenderdefinierte Tabellen löschen, die nicht mehr benötigt werden. Löschen Sie beispielsweise eine Tabelle aus einer Anwendung, die sich in der Entwicklung befindet, da sich die Geschäftsanforderungen ändern.

Eine Tabelle ist anwenderdefiniert, wenn sie von einem Administrator erstellt wurde und nicht Teil eines System-Upgrades oder einer Plugin-Aktivierung ist. Anwenderdefinierte Tabellennamen beginnen bei bereichsbezogenen Tabellen immer mit `u_`oder `x_`.

⚠ Warnung:
Basissystemtabellen können nicht gelöscht werden. Wenn Sie eine solche Tabelle versehentlich löschen, wird sie beim Upgrade einer Instanz automatisch neu erstellt.

Sie können keine Tabelle löschen, der zugeordnete Tabellen sind, die sich aus ihr erstrecken.

Sie müssen zuerst alle Datensätze in der Tabelle löschen, bevor Sie die Tabelle selbst löschen. Wenn Sie die Datensätze nicht zuerst löschen, können in der übergeordneten Tabelle Fehler auftreten, wenn sie auf die Datensätze verweist. Durch das Löschen der Datensätze werden alle Verweise aus der übergeordneten Tabelle entfernt. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze in der Tabelle löschen.

Löschen Sie eine anwenderdefinierte Tabelle

Wenn Sie eine anwenderdefinierte Tabelle nicht mehr benötigen, können Sie sie löschen, nachdem Sie alle Datensätze in der Tabelle gelöscht haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Öffnen Sie die zu löschende Tabelle.
3. Wählen Sie **Alle Datensätze löschen aus**.

   Durch das Löschen aller Datensätze vor dem Löschen der Tabelle wird sichergestellt, dass die Geschäftslogik ordnungsgemäß ausgeführt wird (z. B. Referenzkaskadierungsregeln oder andere Lösch-Business-Regeln). Wenn Sie nicht zuerst alle Datensätze aus der Tabelle löschen, müssen Sie alle anderen Datensätze oder Tabellen, auf die sich die Löschung auswirkt, manuell korrigieren. Kaskadierende Löschungen werden in diesem Schritt auch berücksichtigt.

4. Wählen Sie **Löschen**.
   Die Schaltfläche **„Löschen"** ist nur für benutzerdefinierte Tabellen verfügbar, die mit u_ (global) oder x_ (bereichsbezogen) beginnen.
5. Geben Sie im Bestätigungsdialogfeld `löschen` ein, und klicken Sie auf **OK**.

   Die Tabelle und alle Elemente, die auf die Tabelle verweisen, werden gelöscht, einschließlich:

   - Auswahllistenelemente
   - Formulare, Formularabschnitte, Listen und zugehörige Listen
   - Berichte und Widgets Performance Analytics.
   - Referenzfelder, die auf die Tabelle verweisen
   - Zugriffssteuerungen

Zugehörige Informationen

Anwenderdefinierte Tabellen werden gelöscht

Löschen Sie alle Datensätze aus einer Tabelle

Sie können alle Datensätze in einer Tabelle löschen, ohne die Tabelle selbst zu löschen. Beispielsweise kann der Administrator alle Incidents in einer Testinstanz löschen, ohne die Incident-Tabelle selbst zu löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Löschen vieler Datensätze aus einer Tabelle vorbereiten, beachten Sie die folgenden Richtlinien, um die Beeinträchtigung der Leistung zu minimieren.

- Begrenzen Sie die Anzahl der Datensätze, die in einer einzelnen Löschaktion gelöscht werden sollen, um zu verhindern, dass die Tabelle gesperrt wird. Verwenden Sie die unter setLimit beschriebene Methode `setLimit()`.
- Minimieren Sie die Auslösung einer übermäßigen Anzahl von Business-Regeln als Ergebnis dieser Löschung. Verwenden Sie die unter setWorkflow beschriebene Methode `setWorkflow(Boolean e)`.

Hinweis:
Durch das Löschen aller Datensätze für eine Tabelle werden auch Datensätze aus Tabellen gelöscht, die die Tabelle erweitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es gibt verschiedene Methoden zum Löschen von Tabellendatensätzen. Wählen Sie abhängig von der Anzahl der zu löschenden Datensätze die Methode aus, die in Ihrer Umgebung am effizientesten ist. Verwenden Sie diese Methoden mit Vorsicht. Stellen Sie vor der Durchführung dieses Verfahrens sicher, dass Sie keinen der Datensätze benötigen.

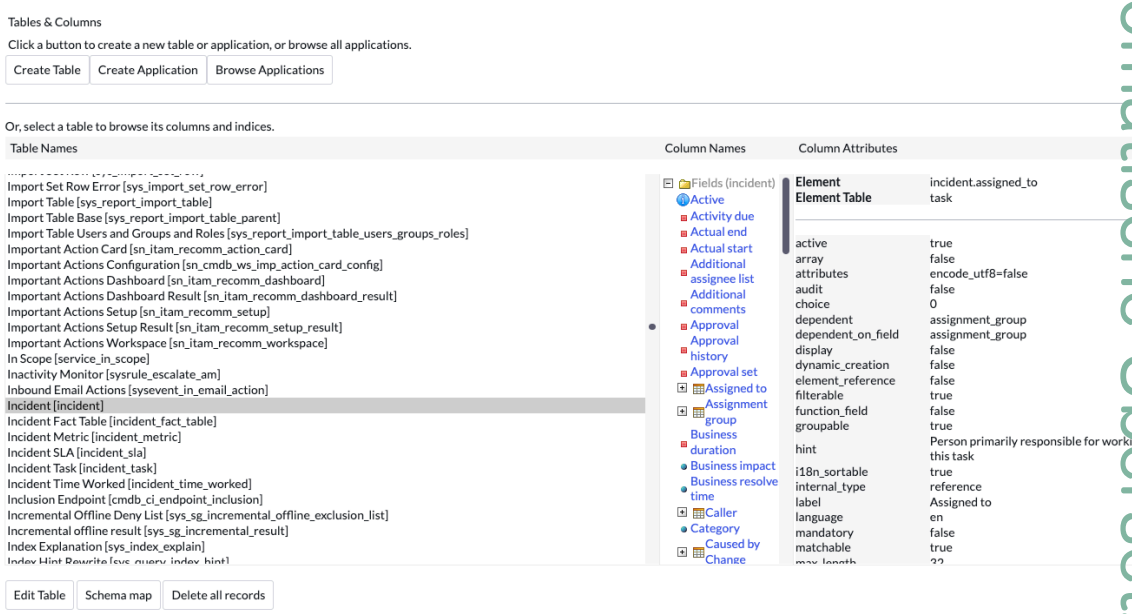
Prozedur

- Führen Sie im Modul **Tabellen und Spalten** die folgenden Schritte aus.

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Tabellen und Spalten**.

2. Wählen Sie die Tabelle aus, für die Datensätze gelöscht werden sollen.

Hinweis:
Wenn die Tabelle, aus der Sie Datensätze löschen möchten, zu einer bereichsbezogenen Anwendung gehört, wählen Sie diese Anwendung in der Bereichsauswahl aus. Alternativ können Sie den Bereich-zu-Bereich-Zugriff konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Restricted caller access privilege settings .



Hinweis:
Einige Systemtabellen lassen diese Methode zum Löschen von Datensätzen nicht zu. Sie können beispielsweise nicht alle Benutzerdatensätze löschen [sys_user]. Die Liste der Tabellen enthält keine Systemtabellen, aus denen Sie keine Datensätze löschen können.

3. Klicken Sie auf **Alle Datensätze löschen**.

4. Geben Sie im Bestätigungsdialogfeld `löschen` ein, und klicken Sie auf **OK**.

- Führen Sie in einer Listenansicht die folgenden Schritte aus.

1. Navigieren Sie in Liste v2 zur Listenansicht, in der die Tabellendatensätze angezeigt werden, klicken Sie auf das Kontextmenü, und navigieren Sie dann zu **Anzeigen**.
2. Klicken Sie in Liste v3 auf<Number> **Zeilen pro Seite** in der Fußzeile.
3. Legen Sie die Anzahl der Zeilen pro Seite fest, um die maximale Anzahl anzuzeigen.
4. Wählen Sie alle Zeilen auf der Seite aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Aktionen für ausgewählte Zeilen**und klicken Sie dann auf **Löschen**.
6. Löschen Sie alle Zeilen auf einer Seite, bis alle Datensätze gelöscht sind.

Ergebnisse
Die ausgewählte Tabelle enthält keine Datensätze. Die Tabelle ist weiterhin vorhanden, und alle Verweise auf die Tabelle in anderen Tabellen (z. B. Business-Regeln oder Referenzfelder) bleiben erhalten.

Ändern Sie Wörterbucheinträge

Ändern Sie Wörterbucheinträge, indem Sie ein Feld in einem Formular oder im Wörterbuchmodul konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Navigieren Sie zu einem Feld in einem Formular, klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren** oder **Anzeigen**aus<field name> . Der Systemwörterbucheintrag für das Feld wird geöffnet.
   - Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**, und klicken Sie auf einen Eintrag für ein Feld oder eine Tabelle. Für Tabelleneinträge ist **der Typ** auf **Sammlung**festgelegt.
2. Aktualisieren Sie die Wörterbucheintragsfelder.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Formular „Wörterbucheintrag“.

Das Formular „Wörterbucheintrag“ wurde neu gestaltet und bietet jetzt eine erweiterte Ansicht und zusätzliche Felder. Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass alle Felder angezeigt werden.

Formular „Wörterbucheintrag“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Definiert die Tabelle, in der das Element erstellt wird. **Hinweis:** Diese Liste zeigt nur die Tabellen an, die die Bereichsschutzmaßnahmen zum Hinzufügen von Feldern erfüllen.
Typ	Definiert den Feldtyp der Spalte oder, wenn der **TypSammlung**ist, gibt er an, dass der Wörterbucheintrag die Tabelle darstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Feldverwaltung. Sie können den Typ eines Felds ändern. Um vorhandene Daten beizubehalten, ändern Sie nur zwischen logischen Typen, die demselben physischen Typ in der Datenbank zugeordnet sind. Beispiel: Auswahl und Zeichenfolge.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert das Feld. Wenn diese Checkbox deaktiviert ist, wird das Feld in Listen und Formularen in der klassischen Umgebung ausgeblendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie ein Feld durch Deaktivieren dieser Option deaktivieren, wird es nicht aus einer konfigurierten Liste entfernt. Inaktive Felder werden in vom Administrator konfigurierten Listen angezeigt, bis ein Administrator das Listenlayout aktualisiert, um sie zu entfernen.
Funktionsfeld	Bei Auswahl dieser Option wird ein Feld erstellt, in dem die Ergebnisse einer Datenbankfunktion angezeigt werden, z. B. mathematische Operationen, Feldlängenberechnungen oder Wochentagberechnungen. Wenn der neue Funktionssatz gespeichert ist, können Sie die Checkbox nicht deaktivieren, um das Feld zu einem regulären Feld zu machen.
Schreibgeschützt	Bestimmt, ob Benutzer den Feldwert in der Benutzeroberfläche ändern können. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können Anwender den Wert nicht ändern. Das System berechnet die Daten für das Feld und zeigt sie an. **Hinweis:** Sie können diese Option für erweiterte Tabellen überschreiben.
Audit	Aktiviert oder deaktiviert Auditing für eine Tabelle. Auditing (Verlauf) für eine Tabelle wird aktiviert. **Hinweis:** Diese Option gilt nur für Tabellen.
Textverzeichnis	Bestimmt, ob Suchen den Text in einer Tabelle indizieren. **Hinweis:** Diese Option gilt nur für Tabellen. Um Felder von der Indizierung auszuschließen, lesen Sie unter Index für ein bestimmtes Feld entfernen nach.
Spaltenbezeichnung	Definiert eine eindeutige Bezeichnung für die Spalte. Die Bezeichnung wird in Listenüberschriften und Formularfeldern für die Spalte angezeigt. • Durch das Aktualisieren des Felds **Spaltenbezeichnung** wird auch die Bezeichnung in der Sprachdatei (für die aktuelle Sprache) aktualisiert. • Wenn Sie eine neue Spalte erstellen, wird der Spaltenname automatisch basierend auf der Bezeichnung ausgefüllt, der das Präfix u_ vorangestellt wird, um anzuzeigen, dass es sich um eine anwenderdefinierte Spalte handelt. Wenn Sie beispielsweise **Aktivitätsbeschreibung** als Spaltenbezeichnung eingeben, wird der Spaltenname standardmäßig auf **u_activity_description**festgelegt.
Spaltenname	Definiert den Feldnamen der Spalte. Wenn Sie ein neues Feld erstellen, wird dieser Name basierend auf der Bezeichnung und einem Präfix wie folgt automatisch ausgefüllt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Bei einem Feld in einer Tabelle in einem anderen Bereich wird dem Namen der Bereich vorangestellt, um anzuzeigen, dass es anwenderdefiniert und nicht Teil dieser Anwendung ist. • Bei einem Feld in einer Tabelle in derselben bereichsbezogenen Anwendung weist der Name kein Präfix auf, was darauf hinweist, dass es Teil der Anwendung ist. • Bei einem Feld in einer globalen Anwendung wird dem Namen das Präfix u_ vorangestellt, um anzuzeigen, dass es sich um ein anwenderdefiniertes Feld handelt. Sie können das Präfix nicht ändern. Sie können jedoch den Rest des Namens ändern. Der Name darf nur Kleinbuchstaben, alphanumerische ASCII-Zeichen und Unterstriche (_) enthalten. Sie können den Namen eines vorhandenen Wörterbucheintrags nicht ändern. **Hinweis:** Sie können keine aufeinanderfolgenden (doppelten) Unterstriche in einem Spaltennamen eingeben. Wenn Sie beispielsweise `my__sample_name` als Spaltenname eingeben, wird er beim Speichern des Wörterbucheintrags automatisch in `my_sample_name` geändert.]
Max. Länge	Stellt einen logischen Grenzwert für die Größe von Zeichenfolgenfeldern bereit, um zu bestimmen, wie das System sie auf der Anwenderoberfläche anzeigt und wie sie physischen Datenbankdatentypen zugeordnet werden. Zeichenfolgenfelder mit einer Länge von weniger als 255 Zeichen werden als einzeilige Textfelder angezeigt. Zeichenfolgenfelder mit einer Länge von mehr als 254 Zeichen werden als mehrzeiliges Textfeld angezeigt. Das System ordnet die Feldlänge dem nächstgelegenen physischen Datentyp zu, der in der Datenbank verfügbar ist. Manchmal führt dies zu einer größeren verfügbaren Länge als ursprünglich angegeben. Wenn Sie beispielsweise eine Länge von 50 eingeben, wird dies dem nächstgelegenen physischen Datentyp VARCHAR (100) zugeordnet, der eine Beschränkung von 100 Zeichen oder das Doppelte der angeforderten Feldlänge bietet. Ebenso wird die Eingabe einer Länge von 1000 dem nächstgelegenen physischen Datentyp MITTELTEXT zugeordnet, der eine Beschränkung von 4000 Zeichen bzw. dem Vierfachen der angeforderten Feldlänge bietet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Sie können diesen Wert nur für ein **Zeichenfolgenfeld** ändern. Änderungen für andere Feldtypen werden ignoriert. • Benutzer in einer Oracle-Instanz können die maximale Länge eines Zeichenfolgenfelds über die Anwendungs-UI nicht auf mehr als 4000 erhöhen, da dies den Datentyp CLOB in Oracle erfordert. Um die Größe über diese Größe hinaus zu erhöhen, melden Sie einen Incident beim technischen Support, um den Change anzufordern. • Um zu verhindern, dass Daten verloren gehen, verringern Sie die Länge eines Zeichenfolgenfelds nur, wenn Sie eine neue Anwendung entwickeln, und nicht, wenn ein Feld Daten enthält. Wenn die Änderung an einem anwenderdefinierten Feld zu Datenverlust führt, wird eine Warnung angezeigt. Für ein Basissystemfeld können Sie keine Änderung vornehmen, die zu Datenverlust führt.
Obligatorisch	Bestimmt, ob dieses Feld einen Wert enthalten muss, um einen Datensatz zu speichern. Weitere Informationen finden Sie unter Feld als Pflichtfeld festlegen. **Hinweis:** Sie können diese Option für erweiterte Tabellen überschreiben.
Bildschirm	Gibt an, dass dieses Feld die Anzeigewerte für Referenzfelder ist. Setzen Sie diese Option auf „wahr“ für das Feld, dessen Wert Sie als Text verwenden möchten, der in Links zu dieser Tabelle in Listen und Formularen angezeigt wird. Standardmäßig ist das Feld **Anzahl** der Anzeigewert für alle Aufgabentabellen. **Hinweis:** • Diese Option steuert nicht, ob eine Liste oder ein Formular dieses Feld als Teil des Layouts anzeigt. Lesen Sie stattdessen Listenkonfiguration und Formulare personalisieren. • Der Anzeigewert wird Teil des Formulartitels, wenn ein einzelner Datensatz aus einer Tabelle angezeigt wird. • Sie können einen anderen Anzeigewert in einer erweiterten Tabelle als den Anzeigewert in einer übergeordneten Tabelle festlegen, indem Sie eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchsverwenden.
Funktionsdefinition	Definiert die Funktion, die das Feld ausführt. Beginnt mit `glidefunction:`, gefolgt von der auszuführenden Operation (z. B. `concat`), gefolgt von Funktionsparametern. Konstanten müssen in einfache Anführungszeichen gesetzt werden. Mit der folgenden Funktionsdefinition wird beispielsweise ein Feld erstellt, in dem die Kurzbeschreibung gefolgt von einem Leerzeichen und dem Namen des Anrufers angezeigt wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name) **Hinweis:** Funktionsparameter unterstützen das Dot-Walking. Weitere Informationen finden Sie unter Dot-walking to data in related tables.
Attribute [Erweiterte Ansicht]	Ändert das Verhalten eines Felds oder einer Funktionalität, die von dem Feld abhängt. Weitere Informationen finden Sie unter Wörterbuchattribute. Attribute können für erweiterte Tabellen mit Außerkraftsetzung des Wörterbuchsüberschrieben werden. Sie können Attribute für diesen Wörterbucheintrag auch über die zugehörige Liste **„Attribute“** konfigurieren.
Standardwert	
Dynamischen Standard verwenden [Erweiterte Ansicht]	Ermöglicht Ihnen, einen Standardwert anzugeben, der dynamisch basierend auf einem dynamischen Filter generiert wird.
Dynamischer Filterwert [Erweiterte Ansicht]	Gibt die Option Dynamische Filter erstellen an, die den Standardwert bestimmt, wenn die Option **Dynamischen Standard verwenden** ausgewählt ist.
Standardwert	Gibt den Standardwert des Felds für jeden neuen Datensatz an. Stellen Sie sicher, dass für diesen Wert der richtige Feldtyp verwendet wird. Beispiel: Ein Ganzzahlfeld verwendet den Standardwert 2, kann aber nicht den Standardwert 2 verwenden. Diese Werte können durch Außerkraftsetzung des Wörterbuchsüberschrieben werden.
Referenzspezifikation	
Referenz	Macht das Feld zu einem Referenzfeldtyp. Wenn Sie einen Namen eingeben, der nicht mit einer vorhandenen Tabelle übereinstimmt, wird beim Speichern Ihrer Änderungen im Wörterbuchdatensatz eine neue Tabelle erstellt. Wenn die aktuelle Tabelle über ein Modul im Anwendungsnavigator verfügt, wird im selben Anwendungsmenü automatisch ein Modul für die neue Tabelle erstellt.
Referenzqualifizierer verwenden [Erweiterte Ansicht]	Gibt den Typ des zu verwendenden Qualifizierers an: • Einfach: Ein Satz von Auswahllisten, in denen Sie eine Bedingung für einen Referenzqualifizierer angeben können. • Dynamisch: Eine Option zum Erstellen eines dynamischen Filters, die Sie zum Erstellen des Qualifizierers verwenden können. • Erweitert: Eine statische codierte Abfragezeichenfolge oder JavaScript-Code, die Sie zum Erstellen des Qualifizierers verwenden können.
Referenzqual.-Bedingung	Gibt eine Bedingung an, wenn der Referenzqualifizierer ausgeführt wird, wenn der Qualifiziertyp **Einfach** ausgewählt ist.
Dynamische Referenzqual. [Erweiterte Ansicht]	Gibt die Option Dynamische Filter erstellen an, die den Referenzqualifizierer bestimmt, wenn der Typ **Dynamischer** Qualifizierer ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Referenz-Qual. [Erweiterte Ansicht]	Filtert die Datensätze, die für ein Referenzfeld verfügbar sind, wenn der Qualifiziertyp „ **Erweitert“** ausgewählt ist. Referenzqualifizierer können durch Außerkraftsetzung des Wörterbuchsüberschrieben werden.
Referenzschlüssel [Erweiterte Ansicht]	Gibt ein anderes Feld als „sys_id“ an, das als eindeutiger Bezeichner für Referenzfelder verwendet werden soll.
Kaskadierungsregel für Referenz [Erweiterte Ansicht]	Definiert, was mit einem Datensatz geschieht, wenn der Datensatz, auf den er verweist, gelöscht wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • Löschen: Löscht die Referenzen (Standard). • Löschen: Löscht alle verweisenden Datensätze. • Einschränken: Verhindert das Löschen von Datensätzen, wenn ein referenzierender Datensatz vorhanden ist. • Keine: Die referenzierenden Datensätze werden nicht geändert.
Referenz-Floats [Erweiterte Ansicht]	Aktiviert die Schaltfläche **„Bearbeiten“** in zugehörigen Listen für 1:n-Beziehungen.
Dynamische Erstellung [Erweiterte Ansicht]	Bestimmt für Referenzfelder, ob die Eingabe eines Werts, der nicht mit einem vorhandenen Datensatz übereinstimmt, einen Datensatz in der referenzierten Tabelle erstellt. Wenn diese Option ausgewählt ist, verwenden Sie das Feld **Dynamisches Erstellungsskript,** um zu definieren, wie der Datensatz erstellt wird.
Skript zur dynamischen Erstellung [Erweiterte Ansicht]	Wenn das **Feld Dynamische Erstellung** ausgewählt ist, können Sie ein Skript zum Erstellen eines Datensatzes in der referenzierten Tabelle eingeben.
Abhängiges Feld	
Feld „Abhängig von“ [Erweiterte Ansicht]	Gibt ein Feld an, von dem das aktuelle Feld abhängt. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Feld abhängig machen **Hinweis:** Sie können diesen Wert für erweiterte Tabellen überschreiben. .
Auswahllistenspezifikation	
Auswahl	Ermöglicht Anwendern, eine Liste vorgeschlagener Werte auf eine der folgenden Arten anzuzeigen: • Listenmenü ohne -- Keine -- • Listenmenü mit -- Keine -- • Vorschlagsfeldtyp Wenn eine Auswahlmöglichkeit verwendet wird, definieren Sie entweder einen Auswahllistenfeldtyp, oder verwenden Sie die Felder **Auswahltabelle** und **Auswahlfeld**, um Auswahlmöglichkeiten aus einem anderen Feld an anderer Stelle im Wörterbuch zu kopieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Auswahltabelle [Erweiterte Ansicht]	Füllt die Feldauswahl mit den gleichen Werten wie ein anderes Auswahlfeld aus. Wenn das Feld **Auswahl** auf einen anderen Wert als **Keine**festgelegt ist, wählen Sie eine Tabelle aus, aus der Auswahlwerte abgeleitet werden sollen. Das Feld **Auswahlfeld** muss ebenfalls ausgefüllt werden. Wenn beispielsweise **die Auswahltabelle** auf die Incident-Tabelle [incident] festgelegt ist, enthält dieses Feld dieselbe Auswahlliste wie eines der Auswahlfelder im Incident. **Auswahlfeld** (siehe unten) bestimmt, welches Feld.
Auswahlfeld [Erweiterte Ansicht]	Füllt die Feldauswahl mit den gleichen Werten wie ein anderes Auswahlfeld aus. Wenn das Feld **Auswahl** auf etwas anderes als **Keine**festgelegt ist, wählen Sie ein Feld aus der Tabelle aus, die Sie für **Auswahltabelle**ausgewählt haben. Wenn beispielsweise das Feld **Auswahltabelle** auf die Incident-Tabelle [incident] und **das Auswahlfeld** auf **Priorität**festgelegt ist, hat dieses Feld die gleichen Auswahlmöglichkeiten wie das Feld **Priorität** unter Incident, auch wenn sich diese Auswahlmöglichkeiten ändern. **Hinweis:** Dieses Feld muss ein Auswahlfeld sein.
Berechneter Wert	
Berechnet [Erweiterte Ansicht]	Bestimmt, ob der Wert des Felds auf der Grundlage anderer Werte berechnet wird. Wenn ausgewählt, verwenden Sie das Feld **Berechnung**, um zu definieren, wie die Berechnung durchgeführt wird. Im Feld **Berechnungstyp** können Sie eine skript- oder formelbasierte Berechnung für den Spaltenwert auswählen. Beim Filtern, Sortieren oder Gruppieren nach einem berechneten Feld basiert die Sortierreihenfolge auf dem gespeicherten Feldwert vom letzten Zeitpunkt der Aktualisierung des Felds und nicht vom Zeitpunkt des letzten Erscheinens des Felds. **Hinweis:** In Bezug auf Business-Regeln werden berechnete Felder zuerst ausgefüllt, bevor eine Business-Regel ausgeführt wird, auch wenn sie vor der Business-Regel ausgeführt wird. Berechnete Felder werden dann bei Bedarf nach jeder Ausführung von Business-Regeln erneut ausgefüllt.
Berechnungstyp [Erweiterte Ansicht]	Ermöglicht die Auswahl der skriptbasierten Berechnung oder der formelbasierten Berechnung für eine Spalte. Weitere Informationen zu vordefinierten Funktionen und Beispielformeln finden Sie unter Formeln für Spaltenwerte in Tabellen-Generator .
Berechnung [Erweiterte Ansicht]	Ermöglicht die Eingabe eines Skripts oder einer Formel basierend auf dem ausgewählten Berechnungstyp. Wenn für **BerechnungstypFormel festgelegt**ist, können Sie eine vordefinierte Funktion oder Formel eingeben, um den Wert des Felds zu berechnen. Sie können eine vordefinierte Formel verwenden oder andere Formeln kombinieren, um eine Formel zu erstellen, die Ihren Anforderungen entspricht. Wenn für **„Berechnungstyp“** der Wert **„Skript“**festgelegt ist, können Sie ein Skript zum Berechnen des Werts des Felds eingeben. Diese können für erweiterte Tabellen mit Außerkraftsetzung des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wörterbuchsüberschrieben werden. Sie können das aktuelle Objekt in diesem Skript verwenden. Wie Zugriffssteuerungsregeln kann das Skript: • Ergibt „wahr“ oder „falsch“. • Geben Sie eine auf „wahr“ oder „falsch“ festgelegte Antwortvariable zurück. • Legen Sie direkt einen Feldwert fest, z. B.: `current.display_name="name"`. **Hinweis:** Felder werden schreibgeschützt angezeigt, wenn berechnete Skripts angewendet werden. Beispielsweise wird durch Hinzufügen eines Skripts zum berechneten Feld in einem Wörterbuchdatensatz, der auf Aktiv festgelegt ist, das Feld Aktiv im Formular schreibgeschützt. Die Inline-Bearbeitung des Felds „Aktiv“ in der Listenansicht ist ebenfalls deaktiviert.
Zusätzliche Felder	
Klasse	Gibt die Tabelle an, die von der aktuellen Tabelle erweitert wird. Tabellen, die andere Tabellen nicht erweitern, geben in diesem Feld ihren eigenen Namen an. Weitere Informationen finden Sie unter .
Standardsortierung	Veraltet.
Größenklasse	Bestimmt, ob die Plattform diese Tabelle als große Tabelle behandelt, indem die Menge des gespeicherten Arbeitsspeichers für jede Zeile während Abfragen reduziert wird. Es gibt eine geplante Aufgabe, die ausgeführt wird und den Wert dieses Felds festlegt.
Rechtschreibprüfung	Aktiviert oder deaktiviert die Rechtschreibprüfung für das Feld.
Eindeutig	Erfordert einen eindeutigen Feldwert. **Warnung:** Wenn Sie ein Feld eindeutig machen, wenn die entsprechende Tabelle bereits andere Werte für dieses Feld enthält, führt dies zu Datenverlust. Bevor Sie die Eindeutigkeit eines Felds erzwingen, vergewissern Sie sich, dass keine Datensätze in der Tabelle für das Feld Werte enthalten oder dass sie alle denselben Wert haben.
UI-Aktion	
Standardansicht oder Erweiterte Ansicht	Ändert die Formularansicht in die Standardansicht oder erweiterte Ansicht. Die Felder ändern sich je nach Ansicht. Wenn Sie die Standardansicht verwenden, müssen Sie ein Skript schreiben, um dieselben Aufgaben auszuführen, die von Feldern der erweiterten Ansicht bereitgestellt werden.
Zugehörige Listen	
Zugriffssteuerungen	Bietet Zugriff auf die Zugriffssteuerungen, die den Zugriff auf die Daten in der Tabelle zulassen oder einschränken.
Auswahlmöglichkeiten	Bietet Zugriff auf die Optionen im Auswahllistenfeld, das Sie bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Wörterbucheintrag“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern	Bietet Zugriff auf die Außerkraftsetzung des Wörterbuchs für dieses Feld.
Attribute	Bietet Zugriff auf die Wörterbuchattribute für diesen Eintrag.
Bezeichnungen	Bietet Zugriff auf die Bezeichnungen, die für die Tabelle oder das Feld verwendet werden, die/das Sie bearbeiten.

Tabellen und Felder mithilfe von Wörterbuchattributen ändern

Wörterbuchattribute ändern das Verhalten der Tabelle oder des Felds, die bzw. das durch den Wörterbuchdatensatz beschrieben wird. Administratoren können Wörterbuchattribute hinzufügen oder ändern.

Hinzufügen eines Attributs

Um einer Tabelle oder einem Feld ein Attribut hinzuzufügen oder zu entfernen, öffnen Sie einen Wörterbucheintrag, wählen Sie den Link **Erweitert**, und ändern Sie das Feld **Attribute**. Alternativ können Sie in einem Wörterbuchdatensatz in der zugehörigen Liste „Attribute“ **Neu** auswählen. Einzelheiten zum Ändern von Wörterbucheinträgen finden Sie unter Ändern Sie Wörterbucheinträge.

Attribute werden durch Kommas getrennt. Wenn Attribute in einem Wörterbuchdatensatz vorhanden sind, fügen Sie ein Komma ohne Leerzeichen hinzu, bevor Sie ein Attribut hinzufügen.

Für ein Attribut, das wahr/falsch-Werte akzeptiert:

- Um den Wert „wahr“ anzugeben, können Sie entweder „attribut“ oder „attribut=true“eingeben.
- Um den Wert „false“ anzugeben, können Sie entweder sicherstellen, dass das Attribut nicht angezeigt wird, oder Sie geben attribute=falseein. Um die Werte während Upgrades beizubehalten, entfernen Sie kein Attribut, das standardmäßig in einer Tabelle enthalten ist.

Attributwerte für Upgrades verwalten

Wenn Sie ein Attribut entfernen, das Teil des Basissystems ist, wird es bei einem Upgrade automatisch wiederhergestellt. Um zu verhindern, dass das Verhalten Ihres Systems durch Upgrades geändert wird, belassen Sie das Attribut in der Tabelle oder dem Feld, aber legen Sie den gewünschten Wert fest.

Beispiel: Wenn ein Feld standardmäßig das Attribut „knowledge_search=true“ aufweist, entfernen Sie das Attribut nicht, um es auf „false“ zu setzen. Legen Sie stattdessen „knowledge_search=false“fest.

Verfügbare Wörterbuchattribute

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
allow_null	wahr/falsch	Feld „field_name“	Wenn vorhanden oder „wahr“, können Sie „Keine“ als Feld eingeben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
allow_public	wahr/falsch	Feld „table_name“	Bei „wahr“ zeigt das Feld „Tabellenname“ Tabellen aus allen Bereichen anstatt nur aus dem aktuellen Bereich an.
allow_references	wahr/falsch	Feld „field_name“	Bei „wahr“ wird eine Struktur angezeigt, aus der Referenzfelder ausgewählt werden können, sodass Sie Dot-Walking durchführen können.
allowHugeAlter	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Bei „wahr“ können Sie einer Tabelle mit mehr als 100 Millionen Zeilen eine Spalte hinzufügen.
approval_user	Name des Felds, das die Anwender für den Genehmigungstyp enthält, den dieses Feld darstellt	Ganzzahlfeld	Gibt die Tabellenfelder an, die für Suchvorgänge mit einem Matcher verwendet werden. Sie geben Genehmigungen als Tabellenfelder mit dem Attribut *approval_user=<field_name>*an, wobei<field_name> gibt das Feld in der Tabelle an, das die Benutzer für diesen Genehmigungstyp enthält. • Felder mit diesem Attribut enthalten einen ganzzahligen Wert, der die Reihenfolge für die Genehmigungen angibt. • Alle Genehmigungsfelder mit derselben Sequenznummer geben an, dass vor dem Fortfahren mehrere Genehmigungen erforderlich sind. • Genehmigungen werden in der Reihenfolge der Sequenznummern angefordert. Beispielsweise müssen alle Genehmigungen mit der Sequenznummer 100 genehmigt werden, bevor Genehmigungen mit der Sequenznummer 200 angefordert werden.
„attachment_index“	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Bei „wahr“ werden Anhänge in der Tabelle zu Suchzwecken indiziert. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge in einer Tabelle indizieren.
Barcode	wahr/falsch	Zeichenfolgenfeld	Aktiviert ein Zeichenfolgenfeld für den Zugriff auf eine Kamera auf einem Mobilgerät, um einen Barcode zu scannen und zu verarbeiten.
base_table	Name des Basistabellentyps	Feld „table_name“	Gibt das Feld „table_name“ an, mit dem Sie eine beliebige Tabelle auswählen können, die von der durch dieses Attribut

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			angegebenen Tabelle abgeleitet ist. Standardmäßig ist auch die Basistabelle selbst in der Liste enthalten (siehe `skip_root`, um dieses Verhalten zu deaktivieren).
calendar_elements	Liste der Feldnamen, getrennt durch Semikolon (;)	eine beliebige Kalenderereignistabelle	Gibt die Liste der Felder an, die beim Erstellen der Beschreibung eines Kalenderereignisses verwendet werden. Wenn nicht angegeben, werden der Anzeigename und die Kurzbeschreibung verwendet. Das Attribut `calendar_elements` unterstützt keine abgeleiteten Felder (Dot-Walking).
„collection_interval“	Intervall angegeben als „HH:MM:SS“ (wie „01:02:30“ für eine Stunde, zwei Minuten und 30 Sekunden)	Sammlungsfeld	Gibt das Intervall der Metriksammlung an.
close_states	Ganzzahlwerte des Status „Inaktiv“.	Aufgabenstatusfeld	Wird von der `TaskStateUtil-` API verwendet, um die Liste der inaktiven Statuswerte zu identifizieren, die durch Semikolon (;) getrennt sind.
kritisch	wahr/falsch	ein beliebiges Feld in der Tabelle „apm_application“.	Definiert Felder, die kritische Informationen zu einer Anwendung enthalten, wodurch die Eingabe kritischer Informationen nachverfolgt werden kann.
current_location	wahr/falsch	Zeichenfolgenfeld	Aktiviert ein Zeichenfolgenfeld für den Zugriff auf den GPS-Standort eines Mobilgeräts.
disable_execute_now	wahr/falsch	eine beliebige von „sys_auto“ abgeleitete Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird die normale Schaltfläche **„Jetzt ausführen“** deaktiviert. Die Now Platform -Anwendungen, die Zeitpläne verwenden, z. B. Discovery, verwenden dieses Attribut, um ihre eigene, geeignetere Aktion zu ersetzen.
default_rows	ganzzahliger Wert	Mehrtextfelder	Legt die Standardanzahl von Zeilen in einem Multitextfeld fest.
default_close_state	ganzzahliger Statuswert	Aufgabenstatusfeld	Wird von der `TaskStateUtil` -API verwendet, um den standardmäßigen Abschlussstatuswert für eine Aufgabentabelle zu identifizieren.
default_work_state	ganzzahliger Statuswert	Aufgabenstatusfeld	Wird von der `TaskStateUtil` -API verwendet, um den Standardwert für den Arbeitsstatus für eine Aufgabentabelle zu identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
„detail_row“	Name des Felds, das in der Detailzeile angezeigt werden soll	eine beliebige Tabelle	Zeigt den Wert des angegebenen Felds als Liste für jeden Datensatz in der Listenansicht an. Zur Verwendung dieses Attributs ist UI15 erforderlich. **Hinweis:** Wenn unterschiedliche `detail_row`-Attribute für eine übergeordnete und eine untergeordnete Tabelle definiert sind, verwendet das System das Attribut der untergeordneten Tabelle.
display_image	wahr/falsch	Tabelle mit Feldern vom Typ „user_image“.	Wenn vorhanden oder „wahr“, werden Datensätze des Typs „user_image“ in einem Bildformular angezeigt. Wenn sich der Datensatz in der Tabelle [sys_user] befindet und das Bild nicht verfügbar ist, werden die Anwenderinitialen angezeigt.
„document_viewer_audit“	Anzeigen, Herunterladen oder Alle	eine beliebige Tabelle	Wenn der Dokument-Viewer aktiviert ist, zeichnet dieses Attribut die Anwenderaktionen auf, die für Anhänge ausgeführt werden. Die Werte lauten wie folgt: • **Ansicht**: Aktiviert ein Audit, wenn Anwender einen Anhang anzeigen • **Download**: Stellt Audit-Informationen nur für heruntergeladene Anhänge bereit • **all**: Zeigt Audit-Informationen an, wenn Anhänge angezeigt und heruntergeladen werden
email_client	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird im Menü „Weitere Optionen“ im Formular-Header ein Symbol (ein Umschlag) angezeigt. Wenn Sie darauf klicken, wird ein Popup-E-Mail-Client angezeigt.
exclude_auto_recovery	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Deaktiviert die automatische Wiederherstellung von Entwurfsdatensätzen für diese Tabelle und ihre Erweiterungen.
„exclude_from_rollback“	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Schließt diese Tabelle (und alle ihr untergeordneten Tabellen) von der Aufzeichnung für ein Rollback aus. Verwenden Sie dieses Attribut beispielsweise, um Datensätze beizubehalten, die aus einem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			automatisierten Test erstellt wurden. Informationen zu standardmäßig ausgeschlossenen Tabellen finden Sie unter Tabellen, die nach der Ausführung eines automatisierten Tests vom Rollback ausgeschlossen sind .
extensions_only	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Gibt an, dass die Tabelle nur Datensätze in Tabellen haben soll, die sie erweitern. Die Aufgabentabelle weist dieses Attribut auf, da Sie Incident-, Problem- und Change-Datensätze und keine Aufgaben-Datensätze erstellen würden.
field_list_selector	wahr/falsch	glide_list	Ermöglicht dem Anwender, ein Feld aus der abhängigen Tabelle auszuwählen (oder aus der aktuellen, wenn das abhängige Element nicht angegeben ist). Einige Workflow-Aktivitäten verwenden dieses Attribut.
field_decorations	Liste der UI-Makro-Namen, durch Semikolon getrennt („;“)	die meisten Felder (außer Listen- und mehrzeilige Textfelder)	Ähnlich wie `ref_contributions` bewirkt, dass das benannte UI-Makro aufgerufen wird, wenn das Feld in einem Formular gerendert wird.
format	Formatname	ein beliebiges numerisches Feld	Gibt ein benanntes Format an, das anstelle der standardmäßigen numerischen Formatierung verwendet werden soll. Die Optionen sind wie folgt: • **glide_duration**: Formatiert eine in Millisekunden angegebene Zeit als **ddd hh:mm:ss**. • **keine**: Deaktiviert die automatische Zahlenformatierung (ändert beispielsweise 2.500–2.500). **Hinweis:** Dieses Attribut gilt nur für Anzeigewerte und nicht für Anwendereingabewerte.
glide.db.oracle.ps.query	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden und „falsch“, wird die Verwendung von von Oracle vorbereiteten Abfragen in der Tabelle verhindert.
global_visibility	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle mit einer Spalte „sys_domain“.	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird diese Tabelle global sichtbar, auch wenn Domänenbeschränkungen bestehen (d. h. das Feld „sys_domain“ enthält einen Wert).
hat Bezeichnungen	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird diese Tabelle irgendwann als Ziel einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			Bezeichnung markiert. Sie können dieses Attribut manuell festlegen, aber normalerweise wird es automatisch festgelegt, wenn eine Bezeichnung generiert wird. Bei „wahr“ wird das Bezeichnungsmodul bei jeder Änderung an der Tabelle ausgeführt und aktualisiert die Bezeichnungen nach Bedarf.
hasListeners	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird diese Tabelle als für Listener verfügbar markiert, um Ereignisse abzurufen (einfügen, aktualisieren, löschen).
hatWorkflow	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Weist die Workflow-Engine an, auf Änderungen an der Tabelle zu lauschen, und löst Ereignisse für einen Workflow aus, wenn sich ein Datensatz geändert hat, der einem bestimmten Workflow zugeordnet ist.
html_sanitize	wahr/falsch	beliebiges HTML-Feld oder übersetztes HTML-Feld	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird die HTML-Bereinigung für das ausgewählte HTML-Feld oder das übersetzte HTML-Feld aktiviert. Standardmäßig wird eine HTML-Bereinigung von allen HTML- und übersetzten HTML-Feldern durchgeführt. Legen Sie dieses Attribut auf „falsch“ fest, um die Bereinigung zu deaktivieren.
html_sanitize_config	Name der Konfigurationsdatei der anwenderdefinierten Bereinigung	beliebiges HTML-Feld oder übersetztes HTML-Feld	Wenn vorhanden, wird die Bereinigung mit der angegebenen Konfigurationsdatei anstelle des Standard-Plattformbereinigungsprogramms durchgeführt. Beispielsweise verwendet die Tabelle „Eingebettete Hilfe“ [sys_embedded_help_content] eine angegebene Datei (EmbeddedHelpSanitizerConfig) für das Feld „ **Hilfeinhalt“**.
i18n_session_language_sortable	wahr/falsch	beliebiges Zeichenfolgenfeld	Bei „wahr“ wird das Sortieren der Spalte nach der Sitzungssprache des Anwenders aktiviert. Bei „false“ wird die Sortierung nach Sitzungssprache des Anwenders deaktiviert, und die Spalte wird nach dem englischen Alphabet sortiert.
icons	Name der JavaScript-Klasse	ein beliebiges Workflow-Feld	Gibt eine JavaScript-Klasse an, die Workflow-Symbole erzeugt.
„ignore_filter_on_new“	wahr/falsch	ein beliebiges Feld	Bei „wahr“ wird verhindert, dass die Felder in einem Formular mit Werten aus einer gefilterten Liste gefüllt werden.
Bild	relativer Pfad der Bilddatei	eine beliebige Tabelle	Gibt eine Bilddatei an, die verwendet werden soll, wenn ein Modul oder eine BSM Map diese Tabelle verwendet. Diese Spezifikation überschreibt die Symbole,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			die ansonsten für die Tabelle verwendet würden.
Include_container_types	wahr/falsch	einem beliebigen Feld „internal_type“.	Bewirkt, dass das Feld mit Containertypen (Split-Typen) und anderen Typen gerendert wird.
ip_data_control	• Keine • kanonisch • Erweitert • canonicalize_when_possible (Standardwert)	Feldtyp in einer beliebigen Tabelle an	Überprüft, ob die Daten über das Attribut `ip_data_control` normalisiert werden sollen. • Wenn das Attribut „none“ ist, findet keine Konvertierung statt, und die Daten werden unverändert eingefügt. • Wenn das Attribut kanonisch ist, werden Werte in ihrer kleineren kanonischen Form eingefügt. • Wenn das Attribut erweitert ist, werden Werte in die größere erweiterte Form eingefügt, um den Vergleich zu erleichtern. • Wenn das Attribut „canonicalize_when_possible“ ist, werden Werte in kanonischer Form eingefügt, wenn es sich um eine gültige IP handelt, oder unverändert, wenn dies keine ist.
isOrder	wahr/falsch	ein beliebiges Feld	Legt das Feld als Standardfeld fest, das für die Sortierreihenfolge in Listen verwendet wird. Wird vom URL-Parameter **ORDERBY** oder von den Sortiereinstellungen des Anwenders überschrieben.
iterativeDelete	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird die iterative Ausführung aller Zeilenlöschungen erzwungen. Andernfalls können Sie einige Löschvorgänge mit einer effizienteren Massenmethode durchführen.
json_view	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn dem Feld ein JSON-Objekt zugeordnet ist, wird ein Symbol neben einem Feld platziert. Wenn Sie darauf klicken, werden die Datenaustauschinformationen angezeigt.
knowledge_custom	Name der JavaScript-Funktion	ein beliebiges Feld	Gibt eine JavaScript-Funktion zur Implementierung einer anwenderdefinierten Wissenssuche an (siehe `knowledge_search`).
knowledge_search	wahr/falsch	Zeichenfolgenfelder	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird neben dem Feld ein Wissenssuche-Symbol

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			(ein kleines Buch) angezeigt. Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, wird ein Popup-Fenster zum Durchsuchen der Knowledge Base geöffnet, sofern keine anwenderdefinierte Knowledge-Suchfunktion angegeben wurde. Weitere Informationen finden Sie unter *knowledge_custom*.
großeTabelle	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird diese Tabelle als „groß“ markiert, um das Sperren von Tabellen für bestimmte MySQL-Datenbankvorgänge zu verhindern (Hinzufügen/ Entfernen einer Spalte/eines Indexes, Komprimieren einer Tabelle). Ohne dieses Attribut (oder das Attribut *smallTable*) bestimmt die Eigenschaft *glide.db.large.threshold* oder der Standardwert **5.000**, ob eine Tabelle groß ist.
zuhören	wahr/falsch	ein beliebiges Feld	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird eine JavaScript-Funktion mit dem Namen aufgerufen<tableName> _<fieldName> Listen oder *globalListen*, wenn diese Funktion nicht vorhanden ist. Sie ruft die Funktion mit Argumenten (*tableName*, *fieldName*, *oldValue*, *newValue*) auf.
live_feed	wahr/falsch	ein beliebiges Feld	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird eine Umschaltoption im Header des Aktivitätsformatierers für Incidents, Aufgaben und Probleme erstellt. Der Umschalter bietet eine Auswahl zwischen dem **Live-Feed** für diesen Datensatz (auch als Dokument-Feed bezeichnet) und den bereits verwendeten Aktivitätsformatierer-Feldern. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätsformatierer.
„long_label“	wahr/falsch	ein beliebiges Referenzfeld	Lange oder kurze Bezeichnungen beziehen sich auf die Bezeichnung, die für Referenzfelder in einem Formular angezeigt wird. Wenn das Referenzfeld beispielsweise die E-Mail-Adresse des Anrufers enthält, lautet die lange Bezeichnung E-Mail des Anrufers, die kurze Bezeichnung E-Mail.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			• Normalerweise macht die Platzierung des Referenzfelds im Formular deutlich, was das Feld darstellt. • Mit der globalen Eigenschaft (*glide.short.labels*) wird der Typ der Bezeichnungen angegeben, die für alle Referenzfelder in einem beliebigen Formular angezeigt werden. • Sie können die globale Eigenschaft für jedes Referenzfeld überschreiben, indem Sie im Wörterbuch das Attribut *short_label=true* oder *long_label=true* für das Referenzfeld festlegen.
maintent_order	wahr/falsch	glide_list	Wenn vorhanden oder „wahr“, werden die Nach-oben-/Nach-unten-Pfeilschaltflächen rechts neben der Liste der ausgewählten Elemente angezeigt. **Hinweis:** Sie müssen die Schaltfläche **Mehrere hinzufügen** verwenden, um die Bestellschaltflächen anzuzeigen.
mode_toggler	wahr/falsch	beliebigen Feld „composite_name“	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird rechts neben der Bezeichnung ein Umschaltsymbol für den Namensmodus (ein kleines, nach rechts zeigendes Dreieck) angezeigt. Durch Klicken auf dieses Symbol ändert sich die Darstellung des Felds von einem Textfeld, das akzeptiert<tablename> .<fieldname> auf ein Paar Referenzauswahlfelder (eines für die Tabelle, das andere für das Feld). Letzteres ist der Standard.
model_class	Name der binären Java-Klasse	ein beliebiges Feld vom Typ „glide_var“.	Gibt eine Modellvariable im Java-Code an. Das Modell muss eine Klasse haben, die die Schnittstelle IvariablesModel implementiert.
model_field	siehe Beschreibung	ein beliebiges Feld vom Typ „glide_var“.	Gibt ein Referenzfeld im Datensatz an, für das das Modell definiert ist. Beispielsweise ist eine Workflow-Aktivität einer Aktivitätsdefinition zugeordnet. Die Aktivitätsdefinition enthält eine zugehörige Liste von Fragen, die das Modell

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			für diese Aktivitätsdefinition bilden. Durch Verwendung von activity_definition als model_field für die Aktivität wird das Workflow-Aktivitätsmodell durch Lesen der Fragen erstellt, die für die referenzierte Aktivitätsdefinition definiert sind.
nible_size	positive Ganzzahl	Tabelle, die von der Tabellenbereinigung betroffen ist.	Gibt die maximale Anzahl von Datensätzen an, die die Tabellenbereinigung in einem Vorgang löschen kann. Der Standardwert für dieses Attribut ist **250**.
nible_sleep	wahr/falsch	Tabelle, die von der Tabellenbereinigung betroffen ist.	Bei „false“ führt die Tabellenbereinigung Bereinigungsvorgänge ohne Pause zwischen den einzelnen Vorgängen aus.
no_add_me	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird das Symbol „Mich hinzufügen“ ausgeblendet, das neben bestimmten Feldern angezeigt wird, z. B. dem Feld **„Beobachtungsliste“**.
no_attachment	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird verhindert, dass das Anhangsymbol (eine Büroklammer) im Formularheader angezeigt wird.
no_attachments	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn „vorhanden“ oder „wahr“, werden Anhänge nicht überprüft und gelöscht, wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle gelöscht wird. Gedacht für Tabellen mit hoher Aktivität, die keine Anhänge enthalten.
no_audit	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Falls vorhanden, wird dieses Feld nicht geprüft, auch wenn die Tabelle geprüft wird. Der Wert true oder false wird ignoriert.
no_audit_delete	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird nie ein sys_audit_delete-Datensatz erstellt, wenn Sie einen Datensatz aus dieser Tabelle löschen. Gedacht für Tabellen mit hoher Aktivität, die niemals Informationen zu sys_audit_delete benötigen.
no_auto_map	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Bei „wahr“ wird dieses Feld während eines Importsatzes nicht zugeordnet. Wird hauptsächlich für LDAP-Importe verwendet.
no_email	wahr/falsch	jedes Feld „glide_list“, das auf „sys_user“ verweist	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird das E-Mail-Feld aus dem Feld „glide_list“ wie das Feld **„Beobachtungsliste“** entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
no_multiple	wahr/falsch	einem beliebigen glide_list-Feld	Blendet die Symbole „Mehrere auswählen“ aus.
no_optimize	wahr/falsch	Tabelle, die von der Tabellenbereinigung betroffen ist.	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird verhindert, dass der MySQL-Tabellenkomprimierungsvorgang für die angegebene Tabelle ausgeführt wird. Der Tabellenkomprimierungsvorgang wird normalerweise ausgeführt, nachdem die Tabellenbereinigung mindestens 50 Prozent der Daten in der angegebenen Tabelle gelöscht hat.
no_separation	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird diese Tabelle als nicht an der Domänentrennung beteiligt markiert. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung für Service Provider .
no_text_index	wahr/falsch	ein beliebiges Feld in einer textindizierten Tabelle oder einer untergeordneten Tabelle einer textindizierten Tabelle	Wenn eine Tabelle über ein Textverzeichnis verfügt, verhindert das Feldattribut `no_text_index`, dass dieses Feld bzw. diese untergeordnete Tabelle in das Textverzeichnis aufgenommen wird.
no_truncate	wahr/falsch	beliebiges Zeichenfolgenfeld	In einer Listenansicht zeigt den gesamten Textwert des Multitext-Werts in einer Liste an, ohne ihn zu kürzen. Ohne dieses Attribut wird die Zeichenfolge basierend auf der UI-Eigenschaft **Anzahl der in Listenzellen angezeigten Zeichen** gekürzt, standardmäßig **40**.
no_update	wahr/falsch	Tabelle	„Wahr“ für Tabellen, in denen Datensätze eingefügt oder gelöscht, aber nicht aktualisiert werden. Verhindert, dass das System sys_mod_count-, sys_updated_by- und sys_updated_on-Felder in der Tabelle erstellt, wenn sie erstellt wird. Hält die Aktualisierung der Tabelle nicht an. Diese Attributeinstellung wird verwendet, um Platz in Systemtabellen mit hohem Volumen zu sparen, z. B. „syslog“ und „sys_audit“.
no_view	wahr/falsch	einem beliebigen glide_list-Feld	Blendet das Symbol für das in der Ansicht ausgewählte Element aus.
omit_sys_vorlage	wahr/falsch	Felder für Preis und Währungstyp aus	Bei „wahr“ wird vermieden, dass der ursprüngliche Wert eines Felds während Berechnungen abgerufen wird. Wenn Sie bei Berechnungen nicht auf den Wert von „sys_vorlage“ verweisen, können Sie Leistungsprobleme beim Umgang mit Währungen oder Preisen reduzieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
onlineÄndern	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Tabellen mit dem Attribut `onlineAlter` führen MySQL-Datenbankvorgänge mithilfe von Online-Schemaänderungen durch. • Online-Schemaänderungen ermöglichen ein Tabellen-Upgrade ohne Sperren beim Hinzufügen, Ändern oder Entfernen von Spalten und beim Hinzufügen oder Löschen von Indizes. Ohne Online-Schemaänderungen sperren diese Änderungen an der Datenbank den Schreibzugriff während der Ausführung. • Online-Schemaänderungen verwenden zusätzliche Systemressourcen. Oracle-Datenbanken sperren Tabellen standardmäßig nicht und verwenden keine Online-Schemaänderungen.
Bestellen	numerischer Wert	Felder für Modellvariablen	Wird nur intern verwendet (für Modellvariablen).
„pop-up_processor“	Name der binären Java-Klasse	ein beliebiges Feld oder eine beliebige Tabelle	Gibt einen anwenderdefinierten Popup-Prozessor für die Verarbeitung des Felds (oder aller Felder in einer Tabelle) an.
lesbar	wahr/falsch	Beliebiges Bedingungsfeld	Bei „wahr“ wird das Bedingungsfeld in jeder Listenansicht als visuell lesbare Bedingung gerendert (anstelle der codierten Abfrage, die in der Datenbank gespeichert ist).
ref_ac_columns	Liste der Feldnamen durch Semikolon getrennt	ein beliebiges Referenzfeld mit einem automatischen Vervollständiger (siehe ref_auto_completer)	Gibt die Spalten an, deren Anzeigewerte zusätzlich zum Namen in einer Liste der automatischen Vervollständigung angezeigt werden sollen. Ein Arbeitsbeispiel finden Sie im Feld cmdb_ci (**Konfigurationselement**) im Incident-Formular.
ref_ac_columns_search	wahr/falsch	ein beliebiges Referenzfeld mit einem automatischen Vervollständiger (siehe ref_auto_completer)	Bewirkt, dass die automatische Vervollständigung für alle Felder funktioniert, die im Attribut `ref_ac_columns` angegeben sind. Dieses Attribut überschreibt das Standardverhalten, bei dem nur die Anzeigewertspalte durchsucht wird. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Vervollständigung für die Übereinstimmung mit Text aus einem beliebigen Referenzfeld konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
ref_ac_display_value	wahr/falsch	ein beliebiges Referenzfeld mit einem automatischen Vervollständiger (siehe ref_auto_completer)	Bewirkt, dass das Referenzfeld die Anzeigewertspalte ausblendet, sodass die automatische Vervollständigungsfunktion nur den Text aus den Spalten abgleicht, die im Attribut `ref_ac_columns` aufgeführt sind. Diese Funktion erfordert die Verwendung der Klasse `AJAXTableCompleter` und der Attribute `ref_ac_columns`, `ref_ac_columns_search`und `ref_ac_display_value`. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigewertspalte entfernen. **Hinweis:** Die Funktion „ref_ac_display_value“ funktioniert nicht mit Katalogelementvariablen.
ref_ac_order_by	Feldname	ein beliebiges Referenzfeld mit einem automatischen Vervollständiger (siehe ref_auto_completer)	Gibt die Spalte an, die zum Sortieren der Autovervollständigungsliste verwendet wird.
ref_auto_completer	JavaScript-Klassenname	beliebiges Referenzfeld (kann auf eine Tabelle angewendet werden und wirkt sich auf alle Referenzfelder in der Tabelle aus.)	Gibt den Namen einer JavaScript-Klasse (clientseitig) an, die die Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung von Listen erstellt. Zu den gültigen Klassenwerten gehören: • `AJAXReferenceCompleter`: Übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung werden als Liste angezeigt. Nur die Spalte Anzeigewerte der Referenztabelle wird angezeigt. Wenn keine andere Autovervollständigungsklasse angegeben ist, verwenden Referenzfelder automatisch diese Klasse. • `AJAXTableCompleter`: Übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung werden als Zeilen in einer Tabelle angezeigt. Die Anzeigewertspalte der Referenztabelle wird mit allen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			im Attribut `ref_ac_columns` aufgeführten Spalten angezeigt. • `AJAXReferenceChoice`: Zeigt übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung als Liste an. Es werden nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle und bis zu 25 übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten angezeigt. Wenn mehr als 25 Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung vorhanden sind, werden die Auswahlmöglichkeiten für die Klasse `AJAXTableCompleter` stattdessen für das Referenzfeld angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Vervollständigung für Referenzfelder.
ref_contributions	Liste der UI-Makro-Namen, durch Semikolon getrennt („;“)	ein beliebiges Referenzfeld	Wenn das Feld in einem Formular gerendert wird, wird das benannte UI-Makro aufgerufen.
ref_decoration_disabled	wahr/falsch	ein beliebiges Referenzfeld	Wenn auf „`true`“festgelegt, wird die Anzeige des Referenzsymbols in einem ausgewählten Feld deaktiviert.
ref_list_label	Bezeichnungstext	eine beliebige Tabelle	Gibt den Titel an, der in einem Listenbanner verwendet werden soll.
ref_qual_elements	Liste der Feldnamen, getrennt durch Semikolon (;)	ein beliebiges Referenzfeld mit dem Feld reference_qual	Gibt eine Liste von Feldern an, die an den Server zurückgesendet werden sollen, um eine aktualisierte Referenz zu erhalten.
ref_sequence	Liste der Felder in der referenzierten Tabelle, getrennt durch Top Hats („^“)	ein beliebiges Referenzfeld	Gibt die Felder in der referenzierten Tabelle an, die zum Sortieren der Liste verwendet werden. Dieses Attribut funktioniert wie eine ORDER BY-Klausel in SQL, wobei jedes Element in aufsteigender Reihenfolge angezeigt wird.
reference_types	Liste der gültigen Referenztypen, die anklickbar sind, getrennt durch Semikolon (;)	Feld „field_name“	Beschränkt die in der Struktur angezeigten Referenzfelder auf die angegebenen Typen.
remoteDependent	Name der Datenbank und	ein beliebiges Skriptfeld	Definiert die Remote-Tabelle (z. B. in einer anderen Datenbank), von der das Skript abhängt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
	Tabelle (z. B. „model.matcher“)		
„repeat_type_field“	Feldname	ein Feld für die Wiederholungsanzahl für die Zeitplanrotation	Gibt das Feld an, das den Wiederholungstyp enthält (täglich, wöchentlich, monatlich oder jährlich).
ro_collapsible	wahr/falsch	ein beliebiges mehrzeiliges Feld	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird neben der Feldbezeichnung ein Symbol (entweder „+“ oder „-“) angezeigt, sodass das Feld selbst erweitert oder reduziert werden kann.
saver_exempt	• Das Feld „exempt_always=“ wird beim Schreiben in die XML für alle Installationskontexte übersprungen. • Feld „exempt_never=“ wird beim Schreiben in XML nicht übersprungen (Standard). • Das Feld „exempt_vcs_only“ wird nur im Quellcodeverwaltungskontext beim Schreiben in XML übersprungen.	Felder von Metadaten-Datensätzen	Wenn vorhanden, wird festgelegt, ob das Feld in die XML-Darstellung des Datensatzes geschrieben wird. Das Fehlen des Attributs ist gleichbedeutend mit exempt_never. Bei exempt_always wird das Feld beim Exportieren (veröffentlichen, an Quellcodeverwaltung übergeben, Update-Satz) vom Schreiben in die XML-Datei übersprungen. Bei exempt_vcs_only wird das Feld nur im Quellcodeverwaltungskontext vom Schreiben in XML übersprungen.
Skala	Ganzzahl	Dezimalfeld	Legt die Anzahl der Dezimalstellen für einen Feldtyp „Dezimalzahl“ fest. Der Standardwert ist 2. Dieses Attribut wird auf die Attributeinstellung für die maximale Länge für das Feld angewendet. Die Dezimalstellen für ein Feld sind eine Kombination aus der Attributeinstellung für maximale Länge und dem Skalierungsattribut. Wenn Sie beispielsweise vier Dezimalstellen für das Feld wünschen, benötigen Sie eine Attributeinstellung für die maximale Länge von 4 plus den Standardwert von 15 oder 19. Sie würden das Skalaattribut

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			auf 4 festlegen, um die Anzahl der Dezimalstellen anzugeben. Sechs Nachkommastellen erfordern eine maximale Längeneinstellung von 21, eine Skalierungsattributeinstellung von 6 usw. **Hinweis:** Erhöhen Sie das Attribut für die maximale Länge auf einen Wert größer als 15, um dieses Attribut zu vergrößern.
Skript	Eine Funktion, die den Inhalt des Felds zurückgibt	ein beliebiges Slushbucket-Feld	Ermöglicht Ihnen das Schreiben eines Skripts, um zu definieren, was in das Slushbucket-Feld geladen wird.
short_label	wahr/falsch	ein beliebiges Referenzfeld	Lange oder kurze Bezeichnungen beziehen sich auf die Bezeichnung, die für Referenzfelder in einem Formular angezeigt wird. Wenn das Referenzfeld beispielsweise die E-Mail-Adresse des Anrufers enthält, lautet die lange Bezeichnung E-Mail des Anrufers, die kurze Bezeichnung E-Mail. • Normalerweise macht die Platzierung des Referenzfelds im Formular deutlich, was das Feld darstellt. • Die globale Eigenschaft (`glide.short.labels`) gibt die Art der Bezeichnungen an, die für alle Referenzfelder in einem Formular angezeigt werden. • Sie können die globale Eigenschaft für jedes Referenzfeld überschreiben, indem Sie das Attribut `short_label=true` oder `long_label=true` für das Referenzfeld im Wörterbuch festlegen
show_all_tables	wahr/falsch	Dokument-ID-Felder	Ermöglicht Benutzern das Auswählen von Dokumenten aus Systemtabellen. Beispiel: sys_script oder sys_user. Standardmäßig können Benutzer keine Datensätze aus Systemtabellen auswählen.
show_condition_count	wahr/falsch	Bedingungsfelder	Aktiviert oder deaktiviert das Widget für die Bedingungsanzahl, um eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			Vorschau der Anzahl der Datensätze in einem Satz von Bedingungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsanzahl zu einem Bedingungsfeld hinzufügen.
überspringen_root	wahr/falsch	Feld „table_name“	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird die Basistabelle aus der Liste entfernt. Weitere Informationen finden Sie unter base_table.
sla_basis	Liste der Tabellennamen, getrennt durch Semikolon (;)	ein beliebiges Feld vom Typ „Datum“ („glide_date_time“, „glide_date“, „due_date“, „date“ oder „datetime“)	Definiert die Tabellen, für die dieses Feld die Startzeit (Offenzeit) eines SLA bestimmt.
sla_closure	Liste der Tabellennamen, getrennt durch Semikolon (;)	ein beliebiges Feld vom Typ „Datum“ („glide_date_time“, „glide_date“, „due_date“, „date“ oder „datetime“)	Definiert die Tabellen, für die dieses Feld die Endzeit (Abschlusszeit) eines SLA bestimmt.
slushbucket_ref_no_expand	wahr/falsch	ein beliebiges Referenzfeld	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird verhindert, dass Benutzer das Feld aus einem Formular- oder Listen-Slushbucket erweitern.
SmallTable	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird diese Tabelle zu Abfragezwecken als klein (d. h. nicht groß) markiert. Ohne dieses Attribut (oder das Attribut `largeTable`) bestimmt die Eigenschaft `glide.db.large.threshold` oder ein Standardwert von **5.000**, ob die Tabelle groß ist.
start_locked	wahr/falsch	einem beliebigen glide_list-Feld	Bestimmt, ob das Feld standardmäßig gesperrt oder entsperrt ist. Legen Sie den Wert auf „false“ fest, um das Feld standardmäßig zu entsperren.
staticDependent	Name der Tabelle	ein beliebiges Skriptfeld	Gibt die Tabelle an, von der das Skript abhängt.
strip_html_in_pdf	wahr/falsch	ein beliebiges Feld	Versucht, HTML-Tags aus einem Feld zu entfernen, wenn dieses Feld in eine PDF-Datei exportiert wird. Dieses Attribut ist für HTML-Felder sehr nützlich.
„synch_attachments“	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Ähnlich wie `update_synch`, schreibt jedoch die Dateianhänge des Datensatzes in Update-Sätze. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge in einer Tabelle indizieren.
Tabelle	Name der Tabelle	Feld „field_name“	Zeigt die angegebenen Tabellenfelder an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
tableChoicesScript	Name der Skripteinbindung	Feld „table_name“	Gibt den Namen einer Skripteinbindung an, deren `process()` - Methode ein Array von Tabellennamen zurückgibt, aus denen ausgewählt werden kann.

target_field	percent_complete_target
	
	Dezimalfeldname
		beliebigen Abschlussprozentsatz-Feld
		
		ein beliebiges Dezimalfeld
			Arbeitet in Kombination mit dem Attribut target_threshold_colors, um Schwellenwerte für Fertigstellungsgrad-Felder zu definieren. Siehe die Beschreibung für target_threshold-Farben.
			
			Beispiel:
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen`
			
			Geben Sie ein zusätzliches Attribut target_field an, um den tatsächlichen Prozentsatz der Fertigstellung einer Aufgabe mit einem Zielprozentsatz in einem anderen Dezimalfeld zu vergleichen, das angibt, wo sich die Aufgabe an diesem Punkt befinden soll. Verwenden Sie den Spaltennamen des Dezimalfelds.
			
			Beispiel:
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen,target_field=u_expected_completion`
			
			Wenn Sie kein zusätzliches Zielfeld angeben, wird ein Zielwert von 100 verwendet, sodass Sie die Farbschwellenwerte mit einem einzelnen Feldwert verwenden können. Siehe Attribut für Zielschwellenwertfarben.

target_form	Name des Formulars	eine beliebige Tabelle	Gibt das alternative Formular an, das verwendet werden soll, wenn auf diese Tabelle über ein Popup-Fenster in einem Referenzfeld verwiesen wird.
target_threshold_colors	Schwellenwert:Farbe	beliebiges Feld „Prozent abgeschlossen“ mit dem Attribut target_field	Arbeitet in Kombination mit dem Attribut target_field, um Schwellenwerte für Felder „Fertigstellungsgrad“ zu definieren. Weitere Informationen finden Sie in der Beschreibung für target_field.
text_index_filter_junk	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Legt den Wert auf „false“ fest, um den Zing-Junk-Filter für die Tabelle zu aktivieren oder zu deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			• Standardmäßig indiziert Zing keine zweistelligen Zahlen und Wörter mit nur einem Zeichen (es sei denn, es handelt sich um Chinesisch oder Japanisch). • Generieren Sie den Index erneut, nachdem Sie den Junk-Filter deaktiviert haben. Dieses Attribut führt zu einem größeren Tabellenindex. • Um eine optimale Leistung zu erzielen, wenden Sie sie nur an, wenn sie erforderlich ist.
text_search_only	wahr/falsch	Feld „table_name“	Begrenzt die aufgelisteten Tabellen auf die Tabellen, die nach Text durchsucht werden können.
text_index_translations	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird die Neuberechnung von Indizes erzwungen, wenn übersetzte Zeichenfolgen hinzugefügt werden. Sie müssen über die Rolle „sys-admin“ verfügen, um dieses Attribut ändern zu können. Diese Einstellung wird automatisch für indizierte Felder festgelegt, die übersetzt werden, sowie für Felder, die eine Übersetzung aufweisen und indiziert werden. Die Eigenschaft `glide.i18n.force_index system`, die standardmäßig auf „true“ festgelegt ist, überschreibt dieses Attribut.
time_zone_field	Name des Felds, das die Zeitzone enthält	ein beliebiges Feld für Datum/Uhrzeit des Zeitplans	Gibt das Feld im übergeordneten Datensatz an, das die Referenzzeitzone für dieses Feld enthält.
timeDimension	wahr/falsch	ein beliebiges Feld vom Typ Datum (glide_date_time, glide_date, Due_date, Datum oder Datum/ Uhrzeit) in einer Tabelle, die von der Aufgabentabelle abgeleitet ist	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird die Produktion von Zeitdimensionsdaten zur Verwendung durch OLAP aktiviert (um Berichte basierend auf Quartalen, Wochen oder anderen Zeiträumen zu erstellen). **Hinweis:** Die OLAP-Funktionalität ist veraltet.
baum_auswahl	wahr/falsch	Referenzfeld für eine hierarchische Tabelle	Zeigt die Hierarchie der Referenzwerte (z. B. Standorte) in einer Baumstruktur an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Wert	Zielelement	Beschreibung
			Hinweis: Die Hierarchie der Baumanzeige wird nicht in Referenzfeldern angezeigt, wenn Sie mobile Anwendungen verwenden.
ts_gewichtung	ganzzahliger Wert	ein beliebiges Feld	Steuert die relative Wichtigkeit einer Übereinstimmung im Feld für eine Textsuche. Weitere Informationen finden Sie unter Relative Gewichtung eines Felds festlegen.
Typen	Liste gültiger Elementtypen durch Semikolon getrennt („;“)	Feld „field_name“	Begrenzt die Anzeige von Feldern auf die angegebenen Typen.
update_exempt	wahr/falsch	ein beliebiges Feld aus einer Tabelle, für das „update_synch“ auf „wahr“ festgelegt ist	Wenn vorhanden oder „wahr“, können Sie dieses Feld ändern, ohne Aktualisierungen des restlichen Datensatzes zu überspringen. Während Software-Upgrades wird der Wert dieses Felds beibehalten, während der Rest des Datensatzes Upgrades erhält. Standardmäßig wird das Feld „Aktiv“ in einer nachverfolgten Tabelle als update_exempt behandelt, auch wenn das Attribut nicht vorhanden ist.
update_synch	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Gibt an, dass Änderungen in der Tabelle in Update-Sätzen nachverfolgt werden. Administratoren können dieses Attribut nicht ändern. Verwenden Sie zum Migrieren von Daten einen Import aus einer anderen ServiceNow-Instanz .
use_document_viewer	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle	Wenn vorhanden oder „wahr“, können Anwender unterstützte Anhänge in einem Dokument-Viewer innerhalb der Plattform öffnen, anstatt die Dateien direkt in das eigene Dateisystem herunterzuladen.
use_workflow	wahr/falsch	eine beliebige Tabelle, die Lieferpläne enthält oder einen Workflow verwendet	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird ein Workflow anstelle von Lieferplänen verwendet.
user_preference	wahr/falsch	ein beliebiges Feld	Wenn vorhanden oder „wahr“, werden anstelle des normalen Standardwerts beliebige Anwendereinstellungen verwendet.

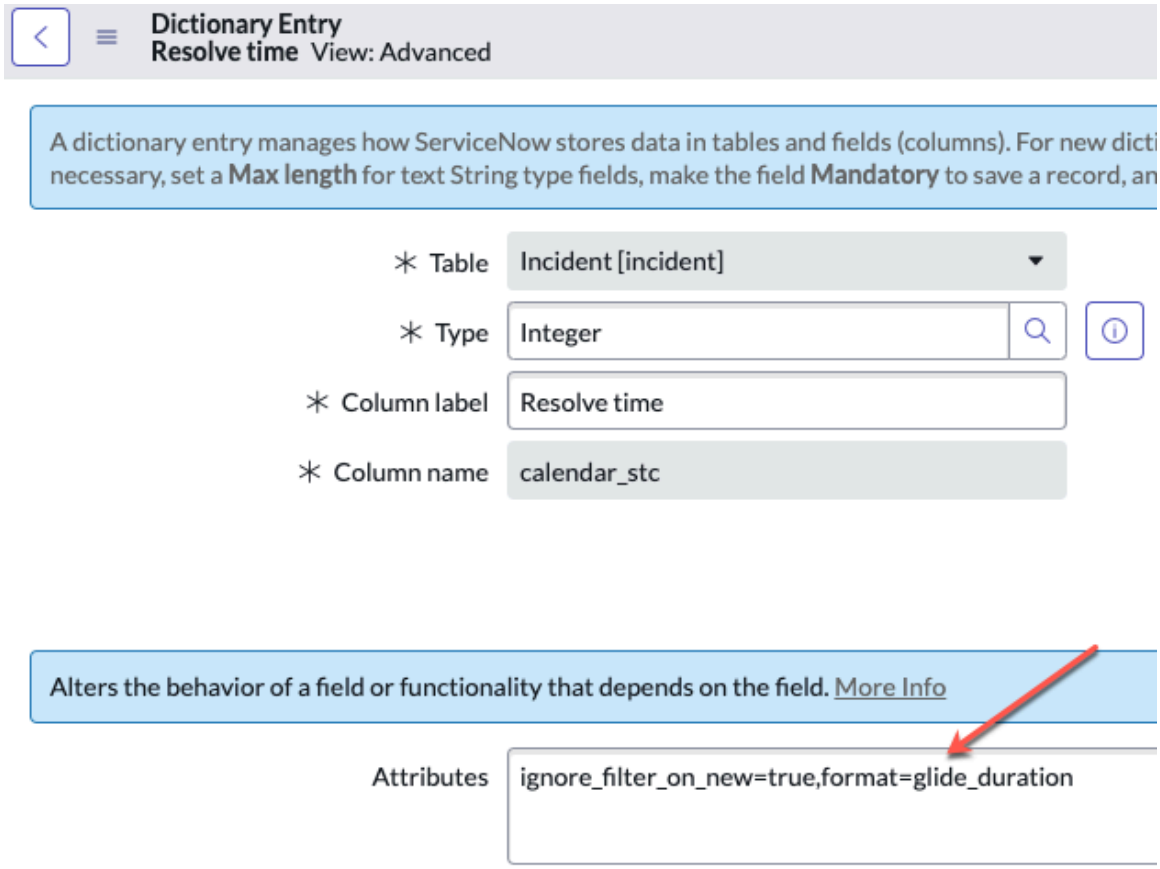
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie das Format der Glide-Dauer

Um Felder, die in Millisekunden angezeigt werden (z. B. „Lösungszeit“ in der Incident-Tabelle), in ein Dauerformat (Monate/Tage/Stunden/Sekunden) zu konvertieren, füllen Sie das Attributfeld im Wörterbuch wie folgt aus: format=glide_duration.

Jetzt wird der Wert als Dauer in Listen angezeigt und kann in den Funktionen zum Konfigurieren von Berechnungen verwendet werden. Dies kann nützlich sein, um ITIL-KPIs wie die durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur zu veranschaulichen.

Feldwörterbuch

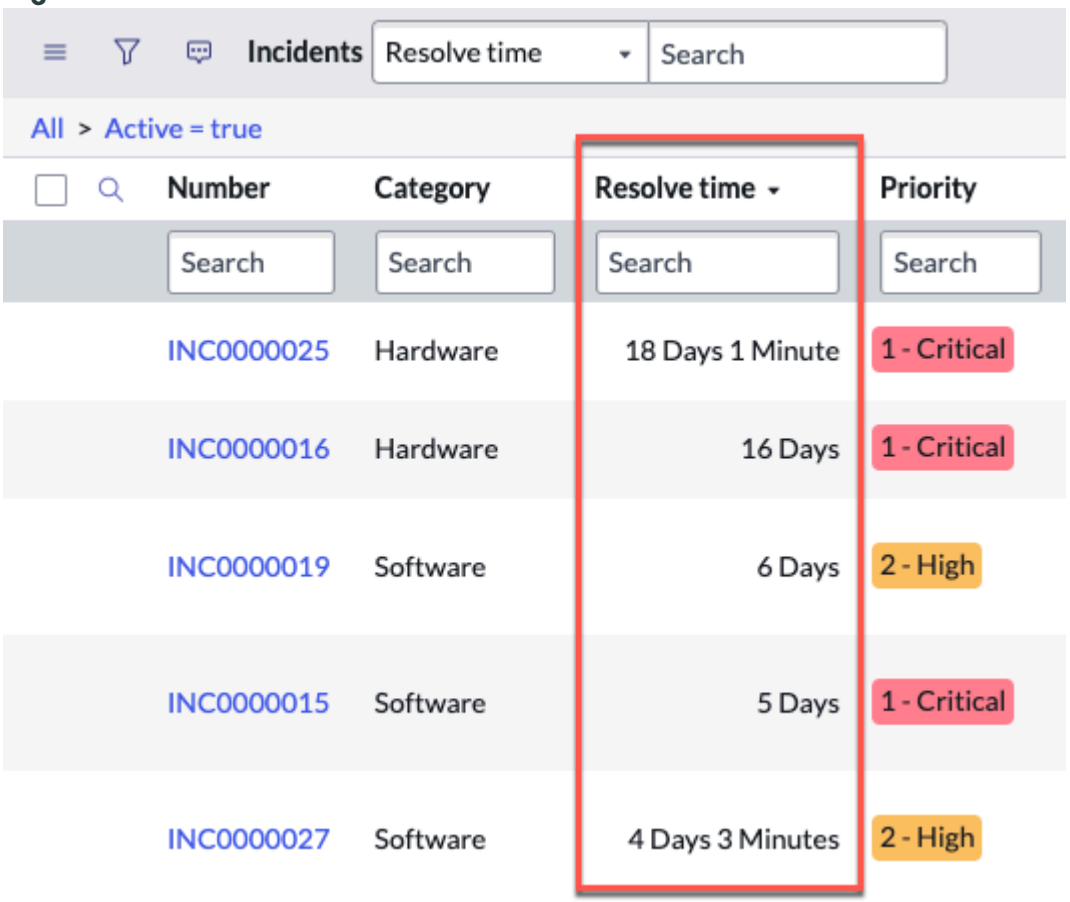


Ergebnisse in Liste:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse in Liste



Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern

Außerkraftsetzung des Wörterbuchs bieten die Möglichkeit, ein Feld in einer erweiterten Tabelle anders als das Feld in der übergeordneten Tabelle zu definieren.

Beispielsweise kann für ein Feld in der Aufgabentabelle [task] durch eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs der Standardwert in der Incident-Tabelle [incident] geändert werden, ohne den Standardwert in der Aufgabe [task] oder im Change [change] zu beeinträchtigen.

Administratoren können diese Aspekte eines Felds überschreiben:

- Referenzqualifizierer
- Wörterbuchattribute
- Standardwerte
- Berechnungen
- Feldabhängigkeiten
- Anzeigewerte für Standardspalte
- Obligatorischer und schreibgeschützter Status

Definieren Sie eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs

Verwenden Sie eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs, um zuzulassen, dass ein Feld in einer untergeordneten Tabelle einen anderen Wert oder ein anderes Verhalten aufweist als das gleiche Feld in einer übergeordneten Tabelle. Beispielsweise ändert eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs den Standardwert des Prioritätsfelds von 4 in der übergeordneten Tabelle in 5 in der Incident-Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Außerkraftsetzung des Wörterbuchs sind nur für Tabellen verfügbar, die Tabellenerweiterungunterstützen.

Außerkraftsetzung des Wörterbuchs wird von erweiterten Tabellen geerbt. Daher kann es erforderlich sein, zusätzliche Überschreibungen zu definieren, um den Wert von Feldern in erweiterten Tabellen zu ändern. Wenn Sie beispielsweise den Standardwert von „cmdb_ci.install_status“ auf „3“ definieren und eine Überschreibung für dasselbe Feld in „cmdb_ci_hardware“ auf „5“ erstellen, werden alle Tabellen, die aus der Hardware-Tabelle erweitert wurden, ebenfalls auf „5“ festgelegt. Wenn Sie also den Standardwert wünschen Wenn cmdb_ci_computer.install_status auf 3 festgelegt wird, ist eine weitere Überschreibung erforderlich.

Sie können eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs in einer bereichsbezogenen App hinzufügen. Sie müssen die Überschreibung jedoch hinzufügen, während Sie im Kontext der bereichsbezogenen App arbeiten, und Sie können nur untergeordnete Tabellen innerhalb dieses Bereichs auswählen. Öffnen Sie die bereichsbezogene App, bearbeiten Sie den Wörterbucheintrag des Felds, fügen Sie eine neue Außerkraftsetzung des Wörterbuchs hinzu, wählen Sie die untergeordnete Tabelle aus, und geben Sie dann die Überschreibungsdetails an.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das Feld.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Wörterbuchüberschreibungen“** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Anwendung	Der Anwendungsbereich, zu dem der Datensatz gehört.
Basistabelle	Die übergeordnete Tabelle, die das zu überschreibende Feld enthält.
Tabelle	Wählen Sie die erweiterte Tabelle aus, für die die Außerkraftsetzung des Wörterbuchs gilt. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Umfang wie die Außerkraftsetzung des Wörterbuchs befinden.
Referenzqualifizierer überschreiben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Feld **Referenzqualifizierer** anzuzeigen, das die Referenzqualifizierer für das Feld in der erweiterten Tabelle überschreibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Abhängigen überschreiben	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Feld **Abhängiger** anzuzeigen, das das Feld überschreibt, von dem das aktuelle Feld abhängt.
Attribute überschreiben	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Feld **Attribute** anzuzeigen, das die Wörterbuchattribute für das Feld in der erweiterten Tabelle überschreibt. **Hinweis:** Alle in der Basistabelle definierten Attribute werden ignoriert. Wenn in der Basistabelle Attribute vorhanden sind, die noch für die erweiterte Tabelle gelten sollen, müssen Sie sie in dieses Feld aufnehmen.
Standardwert überschreiben	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Feld **Standardwert** anzuzeigen, das den Standardwert für das Feld in der erweiterten Tabelle überschreibt.
Berechnung überschreiben	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Feld **Berechnung** anzuzeigen, das die Berechnung des Werts für das Feld in der erweiterten Tabelle überschreibt.
Obligatorisch überschreiben	Aktivieren Sie die Checkbox, um das Feld **Obligatorisch** anzuzeigen. Dieses Feld überschreibt, ob das Feld in der erweiterten Tabelle einen Wert enthalten muss, um einen Datensatz zu speichern.
Schreibgeschützt überschreiben	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das **schreibgeschützte** Feld anzuzeigen, das überschreibt, ob ein Benutzer den Feldwert in der erweiterten Tabelle ändern kann.
Anzeigewert überschreiben	Aktivieren Sie die Checkbox, um dieses Feld als Anzeigewert in der erweiterten Tabelle zu verwenden. Beispielsweise verwendet die Tabelle „Story“ [rm_story] die Kurzbeschreibung als Anzeigewert in Referenzfeldern anstelle der Nummer, wie in der Tabelle „Aufgabe“ [task] definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Nur Felder, die in der Aufgabentabelle vorhanden sind, können als Anzeigewertüberschreibungen verwendet werden.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Tabellenreduzierung

Durch die Tabellenreduzierung wird eine Hierarchie zugehöriger Tabellen als eine einzige Tabelle in einer relationalen Datenbank gespeichert.

Erweiterungsmodelle

Das System bietet diese Erweiterungsmodelle zum Speichern einer Tabellenhierarchie in einer relationalen Datenbank.

Verfügbare Erweiterungsmodelle

Erweiterungsmodell	Tabellen reduzieren?
Tabelle pro Klasse	Nein
Tabelle pro Hierarchie	Ja
Tabelle pro Partition	Ja

Tabelle pro Klasse

Das Erweiterungsmodell *„Tabelle pro Klasse“* speichert jede Tabelle der Hierarchie in einer eigenen physischen Tabelle in der relationalen Datenbank. Jede physische Tabelle verwendet das Tabellenpräfix der Quelltabelle. Jede speichert eine andere Klasse von Datensätzen. Ein Beispiel für das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“ ist die Tabelle „Asset“ [alm_asset] und ihre untergeordneten Tabellen: Hardware [alm_hardware], Verbrauchsgut [alm_consumable], Facility [alm_facility] und Softwarelizenz [alm_license]. Die übergeordnete Tabelle der Hierarchie, Asset, speichert eine Kopie jedes Datensatzes in den untergeordneten Tabellen.

Um Datensätze im Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“ zu finden, fragt das System Datensätze aus mehreren Tabellen ab und verknüpft die Ergebnisse. Wenn Sie beispielsweise nach Hardware in einer zugehörigen Einrichtung suchen, muss das System Ergebnisse aus den Tabellen „Hardware“, „Anlage“ und „Asset“ verbinden.

Tabellenverknüpfungen verursachen bei relationalen Datenbanken einen Leistungsengpass. Je mehr Klassen eine Abfrage enthält, desto schlechter ist die Abfrageleistung. Daher weist jede Abfrage nach Datensätzen von oben in der Tabellenhierarchie die schlechteste Leistung auf, da sie das Verknüpfen aller untergeordneten Tabellen erfordert.

Beim Erstellen von Tabellen verwendet das System standardmäßig das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“. Die meisten Systemtabellen verwenden auch das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“, da sich durch ihre Reduzierung keine Leistungsvorteile ergeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle pro Hierarchie

Das Erweiterungsmodell *„Tabelle pro Hierarchie“* speichert eine gesamte Tabellenhierarchie in einer einzelnen flachen physischen Tabelle in der relationalen Datenbank. Die physische Tabelle ist nach der übergeordneten Tabelle der Hierarchie benannt, z. B. Aufgabe. Die physische Tabelle enthält alle Datensätze der Tabellenhierarchie und weist jeder untergeordneten Tabelle der Hierarchie einen Klassennamenspaltenwert zu. Das System verwendet den Namen der Quelltabelle als Klassennamenwert. Aufgabendatensätze können beispielsweise Klassennamen wie „Change“, „Incident“ oder „Problem“ aufweisen.

Um Datensätze in einer Tabellenhierarchie zu finden, fragt das System die physische Tabelle ab und verwendet die Klassennamenspalte, um die Ergebnisse einzuschränken. Da für solche Abfragen keine Ergebnisse aus mehreren Tabellen verknüpft werden müssen, bietet das System eine bessere Suchleistung.

Das System verwendet das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Hierarchie“ für die Aufgabentabellenhierarchie in MySQL-Datenbanken. Andere Tabellen verwenden das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Klasse“, da ihre Reduzierung keinen Leistungsvorteil bietet. Um Tabelle pro Hierarchie in einer Oracle-Datenbank zu verwenden, wenden Sie sich an den technischen Support.

Tabelle pro Partition

Das Erweiterungsmodell *„Tabelle pro Partition“* speichert eine gesamte Tabellenhierarchie in einer einzigen flachen logischen Tabelle in der relationalen Datenbank. Jede logische Tabelle kann von mehreren physischen Speichertabellen, den sogenannten *Partitionen*, unterstützt werden. Jede Partition optimiert die für eine physische Tabelle verfügbaren Datenbankressourcen, z. B. Spaltenanzahl, Indexanzahl und Zeilengröße. Das System fügt eine Partition hinzu, wenn die logische Tabelle zusätzliche relationale Datenbankressourcen benötigt.

Jede logische Tabelle ist nach der übergeordneten Tabelle der Hierarchie benannt, und jede unterstützende physische Partition besteht aus dem logischen Namen und einem Partitionsnamen. Beispiel: Die Tabelle „Basiskonfigurationselement“ [cmdb] beginnt als logische Tabelle ohne Partitionen. Angenommen, Ihre Hardwarekonfigurationselemente verbrauchen genügend Datenbankressourcen, sodass das System eine Partition namens **cmdb$par1** zum Speichern dieser Elemente erstellt. Später könnten Computerkonfigurationselemente genügend Datenbankressourcen verbrauchen, um zu rechtfertigen, dass das System eine zweite Partition namens **cmdb$par2** erstellt, in der diese Datensätze gespeichert werden.

In jeder logischen Tabelle weist das System jeder untergeordneten Tabelle der Hierarchie einen Klassennamenspaltenwert zu. Beispielsweise gibt es in der logischen Tabelle „Base Configuration Item“ Datensätze mit Klassennamen für „Anwendung“, „Computer“ und „IP-Router“. Das System weist außerdem jeder untergeordneten Tabelle in der Hierarchie einen zweistelligen Klassenpfadwert zu. Der Klassenpfad basiert auf der Position der Tabelle in der Hierarchie. Beispielsweise kann die übergeordnete Klasse „Hardware“ einen Klassenpfad wie **„/!!/!D“** und die untergeordnete Klasse „Computer“ einen Klassenpfad wie **„/!!/!D/!!“**haben. .

Um Datensätze im Erweiterungsmodell „Tabelle pro Partition“ zu finden, fragt das System die logische Tabelle und ihre Partitionen ab und verwendet die Klassenpfadspalte, um die Ergebnisse einzuschränken. Da für diese Abfragen keine Ergebnisse aus mehreren Tabellen verknüpft werden müssen, bietet das System eine bessere Suchleistung. Darüber hinaus reduziert der Klassenpfad die Gesamtzahl der zu durchsuchenden Datensätze, was die Suchleistung weiter verbessert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System verwendet das Erweiterungsmodell „Tabelle pro Partition“ für die Tabellenhierarchie des Basiskonfigurationselements [cmdb] in MySQL-Datenbanken. Um „Tabelle pro Partition“ in einer Oracle-Datenbank zu verwenden, wenden Sie sich an den technischen Support.

Zeigen Sie eine Tabellenhierarchie und das Erweiterungsmodell an

Bestimmen Sie das von einer Tabelle verwendete Erweiterungsmodell.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das von einer Tabelle verwendete Erweiterungsmodell ist nicht sofort erkennbar. Während eine Hierarchie eine einzelne physische Tabelle verwenden kann, zeigt die Plattform Tabellen so an, als ob jede logische Tabelle eine eindeutige physische Tabelle hätte. Wenn Sie beispielsweise eine Tabelle für einen Workflow angeben, können Sie „Change“ [change_request] oder „Incident“ [incident] auswählen, obwohl die übergeordnete Tabelle „Aufgabe“ [task] eine einzelne physische Tabelle verwendet.

Administratoren können den Status von reduzierten Tabellenhierarchien anzeigen, aber keine zusätzlichen Hierarchien reduzieren. Sie können das Formular so konfigurieren, dass bei Bedarf das Feld **Erweiterungsmodell** hinzugefügt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie einen Tabellendatensatz aus.
3. Überprüfen Sie den Feldwert **Erweiterungsmodell**, der angibt, ob die Tabellenhierarchie mehrere eindeutige Tabellen oder eine einzelne flache Tabelle verwendet.
   - **Keine**: Gibt an, dass die Tabelle die Tabelle pro Klassenmodell verwendet. Definiert eine eindeutige physische Tabelle pro logischer Tabelle in einer Hierarchie. Beispielsweise gibt es separate physische Tabellen für die Tabelle „Asset“ [alm_asset] und ihre untergeordneten Tabellen: Hardware [alm_hardware], Verbrauchsmaterial [alm_consumable], Facility [alm_facility] und Softwarelizenz [alm_license].

     Hinweis:
     Wenn in einer Tabelle das Feld „Erweiterungsmodell“ leer ist, muss es sich nicht unbedingt um eine Tabelle vom Typ „Tabelle pro Klasse“ handeln. Wenn die Tabelle eine andere Tabelle erweitert, erbt sie das Modell tatsächlich von allen übergeordneten Tabellen, die sie erweitert, und nur, wenn keines der übergeordneten Elemente ein definiertes Erweiterungsmodell hat, ist das Erweiterungsmodell der Tabelle Tabelle pro Klasse. Dies ist in vielen Tabellen zu beobachten, die die Task Table erweitern. Incident ist eine logische Tabelle, die die Aufgabe erweitert und sich physisch in der Aufgabe befindet, aber standardmäßig einen leeren Wert für das Erweiterungsmodell aufweist.

     Wenn eine Tabelle überhaupt nichts erweitert und ein leeres Feld „Erweiterungsmodell“ enthält, ist sie eine Tabelle vom Typ „Tabelle pro Klasse“.

   - **Tabelle pro Hierarchie**: Definiert eine einzelne physische Tabelle pro logischer Tabellenhierarchie. Zum Beispiel gibt es eine einzelne Aufgabentabelle [task] in der MySQL-Datenbank, die alle Datensätze vom Typ „Aufgabe“, „Incident“, „Problem“ und „Change“ enthält. Diese einzelne physische Tabelle wird als separate logische Tabellen dargestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenreferenzen und -erweiterungen anzeigen

Zeigen Sie Tabellenbeziehungen mithilfe der Schemazuordnung auf visuelle Weise an.

Schemazuordnungen zeigen die Details von Tabellen und deren Beziehungen visuell an, sodass Administratoren verschiedene Teile des Datenbankschemas anzeigen und einfach darauf zugreifen können.

Die Schemazuordnung kann auch direkt über einen Browser gedruckt werden.

Tabellenbeziehungen, die in der Schemazuordnung dargestellt sind

Beziehungstyp	Verwendete Farbe
Referenziert von	Rot
Referenzieren	Orange
Erweitert um	Grün
Erweiterung	Blau

Standardmäßig wird jeder Beziehungstyp angezeigt. Sie können jedoch jeden Typ nach Bedarf anzeigen oder ausblenden.

Generieren Sie eine Schemazuordnung

Generieren Sie eine Schemazuordnung, um verschiedene Teile des Datenbankschemas anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen und Spalten**.
2. Wählen Sie im Bereich **Tabellennamen** eine Tabelle aus.
3. Klicken Sie auf **Schemazuordnung**.

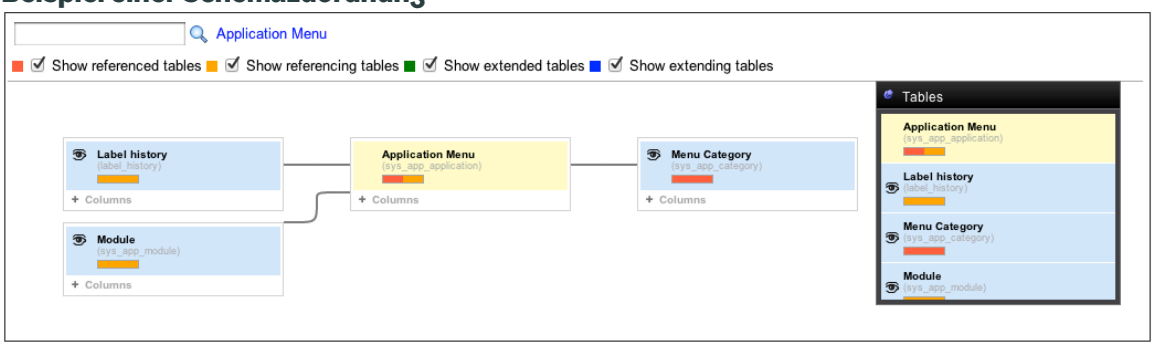
   Die Schemazuordnung für die ausgewählte Tabelle wird auf einer separaten Registerkarte oder in einem separaten Fenster geöffnet.

   Bei Bedarf können Sie diese Zuordnung über den Browser drucken.

Tabellenbeziehungen werden analysiert

Die Schemazuordnung zeigt die ausgewählte Tabelle in Gelb, normalerweise zentriert, und alle Tabellen, die sich auf diese Tabelle beziehen, normalerweise an den Seiten.

Beispiel einer Schemazuordnung



Automatische Übersetzung

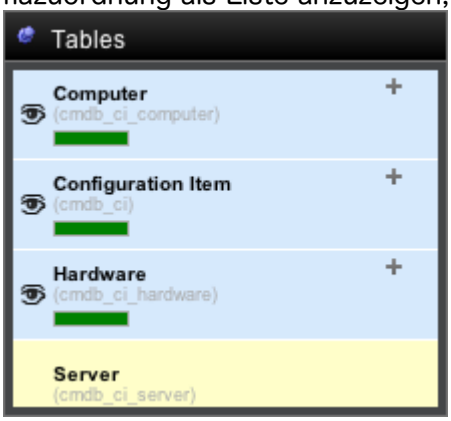
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aus dieser Zuordnung:

- Mit den Kontrollkästchen oben können Sie steuern, welche Beziehungen angezeigt werden sollen. Wählen Sie einen Beziehungstyp aus, oder löschen Sie ihn, um Tabellen mit dieser Beziehung zur ausgewählten Tabelle ein- oder auszublenden.
- Jede zugehörige Tabelle hat einen farbigen Balken, der die Beziehung zur ausgewählten Tabelle anzeigt.
- Sie können auf die Connector-Zeilen zeigen, um die Details einer Beziehung zwischen den beiden Tabellen anzuzeigen.

Hinweis:
Da Beziehungen zur Vereinfachung als einzelne Linien dargestellt werden, sind die gerenderten Diagramme keine Entitätsbeziehungsdiagramme.

Tabellenauswahl verwenden:

Um eine Schemazuordnung als Liste anzuzeigen, zeigen Sie auf die Tabellenauswahl in der rechten Ecke: 

Sie können:

- Klicken Sie auf eine Tabelle in der Liste, um in der Schemazuordnung zu dieser Tabelle zu scrollen.
- Klicken Sie auf das Augensymbol neben einer aufgelisteten Tabelle, um diese Tabelle in der Schemazuordnung auszublenden oder anzuzeigen.
- Klicken Sie in der Auswahl auf das Stecknadelsymbol, um die Liste geöffnet zu lassen.

Zugehörige Tabellen werden verwendet:

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header eines Tabellenknotens, um ein Kontextmenü mit diesen Funktionen anzuzeigen:

- **Fokus auf diese Tabelle**: Legen Sie die ausgewählte Tabelle zur neuen Fokustabelle fest, und zeichnen Sie die Schemazuordnung basierend auf der neuen Auswahl neu.

  Die neue Fokustabelle wird als Breadcrumb am oberen Rand hinzugefügt, sodass Sie jederzeit zur vorherigen Tabelle zurückkehren können.

- **Zur Liste wechseln**: Zeigt die Liste der Datensätze für die Tabelle an.
- **Zu Wörterbuch wechseln**: Zeigt das Systemwörterbuch an, das nach der ausgewählten Tabelle gefiltert wird.

Um eine zugehörige Tabelle auszublenden, klicken Sie auf das Augensymbol im Knotenheader (der Knoten kann mit der Tabellenauswahl wieder sichtbar gemacht werden).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie bei Tabellen, die Teil ihrer eigenen Ableitungshierarchie sind, auf die Schaltfläche zum Erweitern (**+**) im Knotenheader, um der Schemazuordnung ihre Ableitungshierarchie hinzuzufügen.

Weitere Informationen werden angezeigt

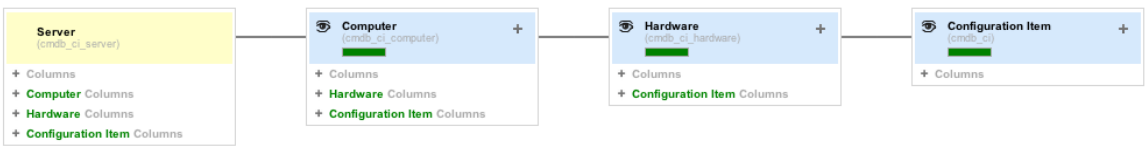
Klicken Sie auf die Schaltfläche „Erweitern“ (**+**) neben **Spalten**, um die Tabellenfelder zu erweitern.

Columns -

Business resolve time:	integer
Caller:	reference to User
Category:	string
Caused by Change:	reference to Change Request
Change Request:	reference to Change Request
Child Incidents:	integer
Close code:	string
Incident state:	integer
Notify:	integer
Parent Incident:	reference to Incident
Problem:	reference to Problem
Reopen count:	integer
Resolve time:	integer
Severity:	integer
Subcategory:	string

Die Referenzfelder zeigen eine rote Notation der Tabelle an, auf die sie sich beziehen.

Wenn Tabellen von einer Tabelle ausgehend sind, werden ihre Spalten in umgekehrter Ableitungsreihenfolge angezeigt. Zum Beispiel:



Hier erweitert die Tabelle „Server“ [cmdb_ci_server] die Tabelle „Computer “ [cmdb_ci_computer], „Hardware“ [cmdb_ci_hardware]und „Konfigurationselement “ [cmdb_ci]und zeigt die Spalten aus diesen Tabellen an.

Entsprechend werden in der Tabelle „Computer“ die Spalten aus den Tabellen „Hardware“ und „Configuration Item“ angezeigt.

Erstellen Sie einen Tabellenindex

Erstellen Sie Indizes, um auf einfachere Weise auf die Daten in Tabellen zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Das Erstellen eines effektiven Verzeichnisses erfordert Spezialkenntnisse in der Datenbankarchitektur. Wenn Sie nicht über diese Erfahrung verfügen, sollten Sie sich an jemanden wenden, der sie besitzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf den Indexersteller zu.

2. Wählen Sie die Felder aus, die in das Verzeichnis aufgenommen werden sollen.
   Die Reihenfolge, in der Sie die Felder auswählen, wirkt sich auf die Funktionsweise des Index aus. Wenn Sie keine Erfahrung mit dem Datenbankdesign haben, sollten Sie sich an einen entsprechenden Experten wenden.
3. Um einen eindeutigen Index zu erstellen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Eindeutiger Index**.
4. Wählen Sie **Index erstellen aus**.
   Das Feld **„Tabellenname“** dient nur zur Referenz. Das Überschreiben des Standardwerts hat keine Auswirkungen.
5. Wählen Sie einen Indextyp aus.

   - **btree**

     Der Standardindextyp.

   - **Spaltenspeicher (RaptorDB Pro)**

     Optimieren Sie das Speichern und Abrufen von Daten, indem Sie einen Spaltenspeicherindex erstellen. columnstore-Indexe speichern Daten in einem komprimierten, spaltenorientierten Format, wodurch die Abfrageleistung verbessert werden kann, insbesondere bei der Abfrage großer Datensätze. Verfügbar mit Berichterstatter DB Professional.

Löschen Sie einen anwenderdefinierten Index

Entfernen Sie einen anwenderdefinierten Index, indem Sie ihn aus einer Tabelle ablegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die den anwenderdefinierten Index enthält, den Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie im Formular **„Tabelle“** die zugehörige Liste Datenbankindizes aus.
4. Wählen Sie in der Liste den anwenderdefinierten Index aus, den Sie löschen möchten.
5. Wählen Sie im Formular „Datenbankindizes“ **Verwerfen aus**.

Ergebnisse

Der anwenderdefinierte Index wird aus der Tabelle gelöscht.

Erstellen Sie eine m:n-Tabellenbeziehung

Erstellen Sie eine bidirektionale Beziehung zwischen zwei Tabellen, sodass die zugehörigen Datensätze in beiden Tabellen in einer zugehörigen Liste sichtbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Viele-zu-viele-Beziehungen ermöglichen es, dass eine Liste auf eine Liste von Einträgen verweist und nicht auf ein einzelnes Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Knowledge Base-Artikel auf eine Liste zugehöriger Configuration Items verweist, verwendet er eine zugehörige Liste. Allerdings können nicht alle Listen als zugehörige Listen verwendet werden. Damit eine Liste zu einer anderen Liste in Beziehung gesetzt werden kann, muss eine Viele-zu-Viele-Beziehung vorhanden sein, die sich auf beide Tabellen bezieht.

Mit der Tabelle „Viele-zu-Viele-Definitionen “ [sys_m2m] können Administratoren anwenderdefinierte Viele-zu-Viele-Beziehungen erstellen.

Viele-zu-Viele-Tabellen gelten nicht als anwenderdefinierte Tabellen und werden nicht auf Ihre benutzerdefinierte Tabellenzuteilung angerechnet.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_m2m.listein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Von Tabelle** eine übergeordnete Tabelle an.
4. Geben Sie im Feld **An Tabelle** eine untergeordnete Tabelle an.
   Das m:n-Formular füllt die anderen Felder automatisch mit vorgeschlagenen Werten.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie ggf. andere Feldwerte.

Hinweis:
M:n-Tabellennamen dürfen maximal 30 Zeichen lang sein.

Zugehörige Informationen

Verweisen Sie auf die standardmäßigen Viele-zu-Viele-Beziehungen

Verweisen Sie auf die standardmäßigen Viele-zu-Viele-Beziehungen

Einige m:n-Beziehungen sind standardmäßig definiert.

Um auf m:n-Beziehungen zu verweisen, die im Basissystem verfügbar sind, können Administratoren im Navigationsfilter sys_collection.list eingeben.

Hinweis:
Verwenden Sie diese Tabelle nur zum Anzeigen von m:n-Beziehungen im Basissystem. Verwenden Sie zum Erstellen einer neuen Beziehung immer die m:n-Definitionstabelle.

Arbeiten mit der Aufgabentabelle

Die Aufgabentabelle [task] ist eine der Core-Tabellen, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden.

Die Tabelle „Aufgaben“ [task] stellt eine Reihe von Standardfeldern bereit, die für alle Tabellen verwendet werden, die sie erweitern, z. B. die Tabellen „Incident“ [incident] und „Problem“ [problem]. Darüber hinaus kann jede Tabelle, die die Aufgabentabelle [task] erweitert, aufgabenspezifische Funktionen für die Steuerung von Aufgaben nutzen.

Das Plugin „Geplante Aufgabe“ stellt die Tabelle „Geplante Aufgabe“ [planned_task] bereit, die die Tabelle „Aufgaben“ [task] erweitert, um weitere Felder für Aufgaben bereitzustellen, mit denen Sie die Dauer und den Aufwand messen können.

Aufgaben werden erstellt

Die Aufgabentabelle [task] bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen des Workflows in Ihrer -Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben werden nicht direkt in der Aufgabentabelle [task] erstellt. Stattdessen werden Aufgaben in untergeordneten Aufgabentabellen erstellt. Um einen Datensatz in einer untergeordneten Aufgabentabelle zu erstellen, greifen Sie auf die Aufgabentabelle [task] zu, indem Sie im Navigationsfilter task.list eingeben, und wählen Sie **Neu**. Wählen Sie im Aufgaben-Interceptor die gewünschte untergeordnete Aufgabentabelle aus.

Tools zum Abschließen von Aufgaben

Diese Tools können in jeder Tabelle ausgeführt werden, die Task erweitert.

- Genehmigungen

  Genehmigungen können für eine Liste von Genehmigern entweder manuell oder automatisch gemäß Genehmigungsregeln generiert werden. Genehmigungen können in Workflows integriert werden oder eigenständig sein. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessgenehmigungen .

  Genehmigungen können für Tabellen verwendet werden, die die Aufgabe nicht erweitern.

- Zuweisungen

  Zuweisungsregeln können Benutzern oder Gruppen automatisch Aufgaben zuweisen und so sicherstellen, dass die am besten geeigneten Teammitglieder die Aufgaben bearbeiten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zuweisungsregeln definieren.

- Servicelevel

  Servicelevel-Vereinbarungen können nachverfolgen, wie lange eine Aufgabe schon aussteht, um sicherzustellen, dass Aufgaben innerhalb einer bestimmten Zeit abgeschlossen werden.

- Inaktivitätsüberwachungen

  Inaktivitätsüberwachungen stellen sicher, dass Aufgaben nicht auf der Strecke bleiben, indem sie Benutzer benachrichtigen, wenn Aufgaben für einen vordefinierten Zeitraum unverändert gelassen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Inaktivitätsüberwachung einrichten.

- Workflow-Studio

  Ein Prozessverantwortlicher kann einen Flow für Aufgaben entwerfen, die bestimmte Bedingungen erfüllen. Nachdem eine Aufgabe erstellt wurde, die die Bedingungen erfüllt, wendet der Flow einen automatisierten Prozess auf die Aufgabe an. Der Prozess ist in Workflow-Studiodefiniert. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer .

die Aufgabentabelle ändern

Änderungen, die an der Aufgabentabelle [task] vorgenommen werden, werden auf alle untergeordneten Tabellen angewendet.

Stellen Sie sicher, dass die Änderungen für alle untergeordneten Tabellen geeignet sind. Das Hinzufügen von Feldern ist eine Änderung mit geringen Auswirkungen, da Sie Felder in Tabellen ausblenden können, die sie nicht benötigen. Wenn die Felder jedoch tabellenübergreifend verwendet werden, kann das Löschen von Feldern zu unerwünschtem Datenverlust führen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie einer Auswahlliste in der Aufgabentabelle [task] Auswahllisteneinträge hinzufügen, vergewissern Sie sich, dass der Eintragswert eindeutig ist.

Sie können Außerkraftsetzung des Wörterbuchs verwenden, um einige Teile einer Felddefinition so zu ändern, dass dies nicht für alle untergeordneten Tabellen gilt.

Aufgaben-Workflow

Ein Administrator kann einen bestimmten Workflow-Prozess angeben, der auf Aufgaben angewendet wird, die bestimmte Bedingungen erfüllen.

Sobald eine Aufgabe erstellt wurde, die den Bedingungen entspricht, wendet der Workflow den Prozess auf die Aufgabe an, fordert Genehmigungen an, benachrichtigt Benutzer, generiert andere Aufgaben, führt Skripts aus usw.

Aufbau der Aufgabentabelle

Die Struktur der Aufgabentabelle bietet ein Framework zum Organisieren und Speichern von aufgabenbezogenen Daten und enthält umfangreiche Anpassungsoptionen.

Wichtige Aufgabentabellenfelder

Die Aufgabentabelle ist eine Basisklasse, die Felder für die ITSM-Kernanwendungen bereitstellt, z. B. Incident-, Problem- und Change-Management. Alle Anwendungen, die die Aufgabentabelle erweitern, verwenden diese Felder gemeinsam.

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
Aktiv	aktiv	boolean	Gibt an, ob noch an einer Aufgabe gearbeitet wird oder ob die Arbeit für die Aufgabe abgeschlossen ist. Standardmäßig wird der Wert dieses Felds nur von anwendungsspezifischen Geschäftsregeln festgelegt. Beispiel: Die Geschäftsregel `incident autoclose` schließt gelöste Incidents, die seit einem Tag nicht mehr aktualisiert wurden.
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare	journal_input	Zeigt Kommentare zum Aufgabendatensatz an und ermöglicht die Eingabe von Kommentaren. Jeder Kommentar wird in das Feld **Aktivität** eingefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Journalfeldtyp.
Freigabeverlauf	approval_history	Journal	Zeigt den Verlauf der Genehmigungen für den Datensatz an. Weitere Informationen finden Sie unter Tools zum Abschließen von Aufgaben.
Zugewiesen an	assigned_to	Referenz	Gibt den Benutzer an, der zum Abschließen der Aufgabe zugewiesen ist. Standardmäßig verwendet dieses Feld einen Referenzqualifizierer, um nur Benutzer mit der Rolle itil anzuzeigen. Einige Anwendungen überschreiben den übergeordneten Referenzqualifizierer, um relevante Benutzer anzuzeigen. Beispielsweise filtern die Tabellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
			„Serviceauftrag“ und „Projektaufgabe“ Benutzer anhand ihrer Kompetenzen.
Erstellt	sys_created_on	glide_date_time	Zeigt Datum und Uhrzeit der Erstellung des Aufgabendatensatzes an.
Beschreibung	description	Zeichenfolge	Zeigt eine mehrzeilige Beschreibung der auszuführenden Arbeit an und ermöglicht die Eingabe.
Eskalation	Eskalation	Ganzzahl	Gibt an, wie lange die Aufgabe geöffnet ist. Eskalationen werden dynamisch durch Servicelevel-Vereinbarungen gefüllt, die angeben, wie lange eine Aufgabe in jedem Eskalationsstatus verbleibt. Eskalationsstatus gehen von **Normal** über **Mittel** bis **Hoch**und schließlich **überfällig über**. Datensatzlisten farbcodieren jede Aufgabe nach Eskalationsstatus.
Nummer	Nummer	Zeichenfolge	Zeigt eine Identifikationsnummer für jeden Aufgabendatensatz an. Dieses Feld ist der Anzeigewert für die Aufgabentabelle. Diese Nummer wird vom System generiert, wenn die Aufgabe erstellt wird. Informationen zum Verwalten der Nummerngenerierung finden Sie unter Datensatznummerierung.
Geöffnet	opened_at	glide_date_time	Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu der eine Person den Aufgabendatensatz zum ersten Mal geöffnet hat.
Priorität	Priorität	Ganzzahl	Gibt an, wie hoch die Priorität der Aufgabe für den Beauftragten sein soll. Standardmäßig berechnet die Business Rule `calculatePriority`diesen Wert basierend auf den Werten für **Auswirkung** und **Dringlichkeit**. Datensatzlisten farbcodieren jede Aufgabe nach Priorität.
Kurzbeschreibung	short_description	Zeichenfolge	Zeigt eine kurze Beschreibung der Aufgabe an, bei der es sich um einen visuell lesbaren Titel für den Datensatz handelt, und ermöglicht deren Eingabe.
Status	state	Ganzzahl	Zeigt eine Auswahlliste für den Status der Aufgabe an: • Ausstehend • Offen • In Bearbeitung • Abgeschlossen • Unvollständig geschlossen • Als übersprungen geschlossen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
			Anwendungen verwenden in der Regel Außerkraftsetzungen von Wörterbüchern, um anwendungsspezifische Status anzuzeigen.
Sys-ID	sys_id	GUID	Zeigt den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_id)an.
Aufgabentyp	sys_class_name	sys_class_name	Gibt den Typ der Aufgabe an, die der untergeordneten Klasse entspricht. Das System füllt diesen Wert aus, wenn ein Datensatz in einer untergeordneten Tabelle erstellt wird.
Arbeitszeit	time_worked	timer	Zeigen Sie einen Timer an, der misst, wie lange ein Datensatz in der Formularansicht geöffnet ist.
Beobachtungsliste	„watch_list“	glide_list	Legt Anwender fest, die E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen erhalten, wenn der Datensatz aktualisiert wird. Standardmäßig benachrichtigen nur die Anwendungen Incident, Change und Service Catalog die in diesem Feld aufgeführten Benutzer. Für andere aufgabenbasierte Anwendungen müssen Sie anwenderdefinierte E-Mail-Benachrichtigungen erstellen, die an die in diesem Feld aufgeführten Benutzer gesendet werden.
Arbeitsnotizen	work_notes	journal_input	Zeigt Kommentare an, und ermöglicht die Eingabe von Kommentaren, die nur von ITIL-Benutzern angezeigt werden können. Jeder Kommentar wird in das Feld **Aktivität** eingefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Journalfeldtyp.
Arbeitsnotizenliste	work_notes_list	glide_list	Legt Benutzer fest, die E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen erhalten, wenn dem Datensatz Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. Standardmäßig benachrichtigen nur die Anwendungen Change, Problem und Service Catalog die in diesem Feld aufgeführten Benutzer. Für andere aufgabenbasierte Anwendungen müssen Sie anwenderdefinierte E-Mail-Benachrichtigungen erstellen, die an die in diesem Feld aufgeführten Benutzer gesendet werden.

Journalfelder

Journalfelder arbeiten zusammen, um ein Protokoll von Änderungen und Kommentaren zu erstellen, wenn Aufgaben bearbeitet werden.

Hinweis:
Journalfelder werden unabhängig von der Einstellung für aktiviert/deaktiviert das Audit der Tabelle angezeigt.

Felder vom Typ „journal_input“ sind mehrzeilige Textfelder, die beim Speichern die Kommentare mit einer Notation in das Feld „Aktivität“ einfügen.

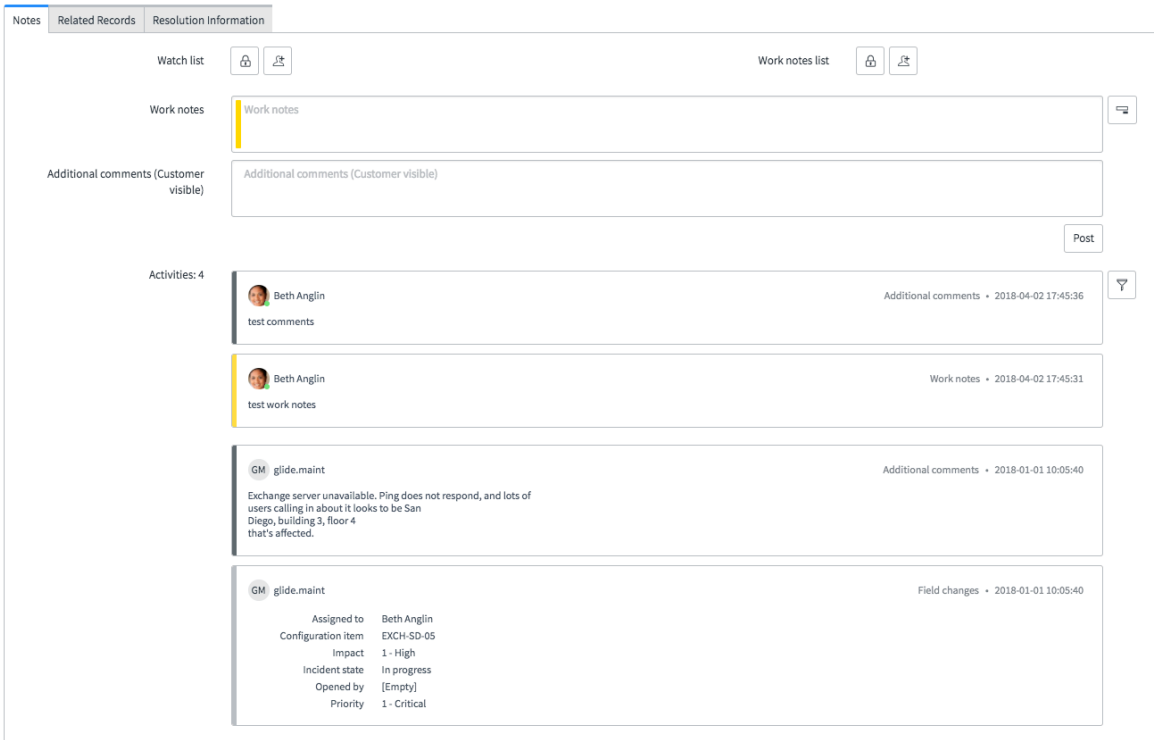
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder, die Eingaben in das Journal akzeptieren

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Anmerkungen	Jeder Benutzer kann aktualisieren.
Arbeitsnotizen	ITIL-Benutzer können aktualisieren.

Diese Kommentare sowie alle Änderungen am Datensatz oder gesendeten E-Mail-Benachrichtigungen aufgrund des Datensatzes werden im Aktivitätsformatierer angezeigt, der dem Formular wie ein Feld hinzugefügt werden kann.

Aktivitätsformatierer für Journalfelder



Erinnerungstabelle

Die Tabelle „Erinnerung“ [reminder] bietet eine Möglichkeit, automatisch Erinnerungen für eine Aufgabe zu generieren.

Jede Tabelle, die die Task Table erweitert, z. B. die Incident-Tabelle [incident], kann die Erinnerungstabelle [reminder] verwenden.

Sie können dem Incident-Formular Erinnerungen als zugehörige Liste hinzufügen, indem Sie das Kontextmenü des Formulars öffnen und zu navigieren **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**und fügen Sie dann **Erinnerungen->Aufgabe**hinzu.

Standardmäßig kann nur ein Administrator einen Erinnerungsdatensatz erstellen oder ändern. Damit Nicht-Administratoren Erinnerungen erstellen und lesen können, müssen Sie der Tabelle „Erinnerung“ [reminder] ACL-Regeln zum Erstellen und Lesen hinzufügen und die Rolle des Benutzers angeben.

Hinweis:
Sie können Erinnerungen nur für aktive Aufgabendatensätze erstellen.

Um auf die Tabelle „Erinnerung“ zuzugreifen, geben Sie im Filternavigator „reminder.do“ ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erinnerungstabelle

Feld	Beschreibung
Aufgabe	Bezieht sich auf den übergeordneten Aufgabendatensatz.
Anwender	Gibt den Benutzer an, der sich beim System angemeldet hat.
Erinnere mich	Gibt die Zeit an, vor der die Erinnerung gesendet werden muss. Verfügbare Werte: **15 Minuten**, **30 Minuten**, **1 Stunde**und **2 Stunden**. Sie können diesem Feld nach Bedarf Werte hinzufügen. **Hinweis:** Intern im System wird der Wert immer in Minuten konvertiert und dann im Feld **Erinnerung** gespeichert.
Vor	Bezieht sich auf ein Datumsfeld im übergeordneten Aufgabendatensatz. **Hinweis:** Die Felder **„Fällige Aktivität“** und **„SLA fällig“** sind veraltete Felder mit einem Wert **UNBEKANNT**, den Sie nicht verwenden können. Sie können nur die Felder **Fälligkeitsdatum** und **Nachverfolgung** verwenden. Beachten Sie die folgenden Details zur Verwendung des Felds **Vor**. • Der übergeordnete Aufgabendatensatz muss einen Wert in dem von Ihnen angegebenen Feld haben. Wenn Sie beispielsweise **Fälligkeitsdatum**auswählen, muss der übergeordnete Aufgabendatensatz einen Wert im **Fälligkeitsdatum** haben, bevor Sie die Erinnerung speichern können. • Sie können ein anderes Datumsfeld als **Fälligkeitsdatum** oder **Nachverfolgung** verwenden, indem Sie die folgenden Schritte ausführen: **1.** Wählen Sie entweder **Fälligkeitsdatum** oder **Nachverfolgung**im Feld **Vor aus**. **2.** Speichern Sie die Erinnerung. **3.** Suchen Sie die Erinnerung in einer Listenansicht mit einer der folgenden Methoden: ▪ Konfigurieren Sie im übergeordneten Aufgabendatensatz das Formular, und fügen Sie dann Erinnerungen als zugehörige Liste hinzu. ▪ Navigieren Sie zu „reminder.do“, und suchen Sie nach der Erinnerung. **4.** Ändern Sie in der Listenansicht den Wert im Feld **Vor** in ein anderes Datumsfeld als in der übergeordneten Aufgabe. Verwenden Sie den Feldnamen, und stellen Sie sicher, dass das Feld einen Wert enthält. Geben Sie beispielsweise work_start ein, um stattdessen das Feld **Tatsächlicher Start** zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erinnerungstabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Beachten Sie, dass Sie im Erinnerungsformular keine zusätzlichen Änderungen vornehmen können, ohne den Wert im Feld **Vor** zurück in **Fälligkeitsdatum** oder **Nachverfolgung**zu ändern.
Arbeiten mit	Gibt die Methode an, mit der die Erinnerung gesendet werden muss. Verfügbare Optionen: **E-Mail senden** und **Outlook-Kalender**.
Betreff	Gibt den Betreff oder den Grund der Erinnerung an. Maximal zulässige Anzahl von Zeichen in diesem Feld beträgt 100.
Notizen	Bietet einen Bereich, in dem Sie Ihre Kommentare zur Erinnerung eingeben können. Maximal zulässige Anzahl von Zeichen in diesem Feld beträgt 8000.

Zuweisungsregeln definieren

Die Instanz kann mithilfe von Datensuchregeln und Zuweisungsregeln automatisch einem Benutzer oder einer Gruppe eine Aufgabe auf Grundlage vordefinierter Bedingungen zuweisen.

Modul „Zuweisungsregeln“

Mit dem Modul Zuweisungsregeln können Sie automatisch einen Wert in den Feldern assigned_to und assignment_group festlegen, wenn eine Reihe von Bedingungen eintritt.

Eine Zuweisungsregel muss auch die folgenden zusätzlichen Kriterien erfüllen, um ausgeführt zu werden:

- Der Aufgabendatensatz wurde erstellt oder aktualisiert. Zuweisungsregeln gelten nicht für nicht gespeicherte Änderungen in einem Formular.
- Die Zuweisung des Aufgabendatensatzes muss aufgehoben werden. Der Datensatz darf keinen vorhandenen Wert für das Feld *„assigned_to“* oder *„assignment_group“* aufweisen. Zuweisungsregeln können vorhandene Zuweisungen nicht überschreiben (einschließlich Zuweisungen, die durch einen Standardwert oder eine zuvor ausgeführte Zuweisungsregel festgelegt wurden).
- Die Zuweisungsregel ist die erste Regel, die der Tabelle und den Bedingungen entspricht. Wenn mehr als eine Zuweisungsregel den Bedingungen entspricht, wird nur die Regel mit dem niedrigsten Reihenfolgewert ausgeführt.

Datensuchregeln

Datensuchregeln bieten eine generische Möglichkeit, jeden Feldwert zu ändern, nicht nur Zuweisungsfelder.

Die Unterstützung für Datensuche und Datensatzabgleich bietet im Vergleich zum *Zuweisungsmodul* die folgenden Verbesserungen:

- Möglichkeit, jeden Feldwert zu ändern, nicht nur ein Zuweisungsfeld
- Weitere Optionen zum Definieren, wann eine Regel ausgeführt wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bei Formularänderung (Ermöglicht die Anwendung von Zuweisungsregeln auf nicht gespeicherte Änderungen in einem Formular)
- Beim Einfügen des Datensatzes
- Bei Datensatzaktualisierung

- Option zum Ersetzen vorhandener Werte (einschließlich Standardwerte)

Hinweis:
Sie können Datensuche und *Zuweisungsregeln* gleichzeitig definieren. Das System ignoriert Duplikatregeln, nachdem ein Incident zugewiesen wurde, es sei denn, Sie verwenden eine Datensuche-Definitionsoption, um vorhandene Werte zu ersetzen.

Zugehörige Informationen

Vorrang zwischen Datensuche, Zuweisung und Business-Regeln

Vorrang zwischen Datensuche, Zuweisung und Business-Regeln

Skripts, Zuweisungsregeln, Business Rules, Workflows, Eskalationen und Engines werden in Bezug auf eine Datenbankoperation wie Einfügen oder Aktualisieren wirksam. In vielen Fällen ist die Reihenfolge dieser Ereignisse wichtig.

Hinweis:
Client-basierter Code, der im Browser mit Ajax oder als JavaScript ausgeführt wird, wird immer ausgeführt, bevor das Formular an den Server übermittelt wird.

Die Reihenfolge der Ausführung ist wie folgt:

1. *Vor*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung vor der Datenbankoperation mit einer Bestellung unter 1000 konfiguriert sind.
2. *Vor*-Engines. Folgendes wird nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt:
   - Genehmigungsmodul (für Aufgaben und die Tabellen sys_approval_approver)
   - Zuordnungsregel-Engine (für Aufgabentabellen)
   - Datenrichtlinien-Engine
   - Eskalations-Engine
   - Feldnormalisierungs-Engine
   - Rollen-Engine - hält die Rollenänderungen synchron mit der Tabelle sys_user_has_role (für die Tabellen sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember und sys_user_role).
   - Ausführungsplan-Engine (für Aufgabentabellen)
   - Versionsmodul aktualisieren - erstellt einen Versionseintrag, wenn der Eintrag sys_update_xml geschrieben wird (für die Tabelle sys_update_xml)
   - Daten-Suchmodul fügt oder aktualisiert
   - Workflow Engine (für Standard-Workflows)
3. *Vor*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung vor der Datenbankoperation mit einer Reihenfolge größer oder gleich 1000 konfiguriert sind.
4. Die Datenbankoperation (Einfügen, Aktualisieren, Löschen).
5. *Nach*-Geschäftsregeln: Skripts, die für die Ausführung nach dem Datenbankvorgang mit einer Bestellung unter 1000 konfiguriert sind.
6. *Nach*-Engines. Folgendes wird nicht in einer bestimmten Reihenfolge ausgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Label-Engine
- Listener-Engine
- Tabellenbenachrichtigungs-Engine
- Rollen-Engine - hält die Rollenänderungen synchron mit der Tabelle sys_user_has_role (für die Tabellen sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember und sys_user_role)
- Textindizierungs-Engine
- Aktualisieren Sie das Synchronisierungsmodul
- Workflow-Engine (für aufgeschobene Workflows)
- Trigger-Engine (für alle Workflow-Studio-Abläufe)

7. E-Mail-Benachrichtigungen. Folgendes wird basierend auf der Gewichtung des Benachrichtigungssatzes ausgeführt:
   - Benachrichtigungen, die mit einer Einfügung, Aktualisierung oder Löschung gesendet werden
   - Ereignisbasierte Benachrichtigungen
8. *Nach* Business-Regeln (nur aktive Datensätze). Skripts, die zur Ausführung nach der Datenbankoperation mit einer Reihenfolge größer oder gleich 1000 konfiguriert sind.

Zugehörige Informationen

Business-Regeln

Workflow-Zuweisungen

Eine Alternative zur Erstellung von Datensuchen oder Zuweisungsregeln besteht in der Erstellung einer oder mehrerer Workflow-Aufgaben, die einen Aufgabendatensatz als Teil eines Workflows zuweisen.

Erwägen Sie die Verwendung von Aufgaben-Workflow-Aktivitäten für die Zuweisung, wenn Ihr Prozess mehrere Schritte oder Bedingungen enthält, z. B. dass eine bestimmte Gruppe eine Anforderung genehmigen muss.

Wenn Sie einen Workflow zum Verwalten von Aufgabenzuweisungen verwenden, fügen Sie zu Beginn des Workflows eine kurze Workflow-Aktivität (Timer) hinzu. Ohne diese Timer-Aktivität wird der Workflow ausgeführt, bevor der übergeordnete Datensatz, der aktuelle Datensatz, in die Datenbank eingefügt wird. Nach Abschluss der Timer-Aktivität wird der Workflow mit den Informationen des übergeordneten Datensatzes aus der -Datenbank anstelle der ursprünglichen aktuellen fortgesetzt. Wenn Sie einen Workflow auf diese Weise anhalten, wird der Standard-Workflow nicht in einen zurückgestellten Workflow geändert. Weitere Informationen zur Interaktion der Workflow-Engine mit der Datenbank finden Sie unter Betriebsreihenfolge der Workflow-Engine .

Beispiel für Baseline-Zuweisungsregeln

Eine Baselineinstanz enthält bestimmte Zuweisungsregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regeln für Baselineinstanzen

Name	Tabelle	Bedingungen	Dem Anwender zugewiesen, Der Gruppe zugewiesen oder dem Skript
Netzwerk	Incident	Kategorie ist Netzwerk	Benutzer: Systemadministrator Gruppe: Netzwerk
Datenbank oder Software	Incident	Die Kategorie ist eine der folgenden Optionen: Anforderung, Anfrage/Hilfe, Software, Hardware	Benutzer: Systemadministrator Gruppe: Software
SC-Elementerfüllung – Außendienst	Ticket	Übergeordnet.Aufgabentyp ist „Anforderungselement“.	Gruppe: Außendienst
Release-Planung	release_phase	Name ist „Plan“.	Skript: `current.release.product.service.assigned_to;`
IT-Hardware	sc_req_item	Genehmigung ist genehmigt und Item.Category ist „Computer und Hardware anfordern“.	Benutzer: Systemadministrator Gruppe: Hardware
Service Desk	Incident	Aktiv ist „true“.	Gruppe: Service Desk

Eine Zuweisungsregel erstellen

Weisen Sie einen Datensatz automatisch gemäß einer oder mehreren Bedingungen in einer Zuweisungsregel zu. Zuweisungsregeln werden beim Öffnen eines Datensatzes ausgeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assignment_rule_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Zuweisung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zuweisungsregel“.

Feld	Beschreibung
Name	Der beschreibende Name für die Zuweisungsregel.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuweisungsregel.
Betrifft	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

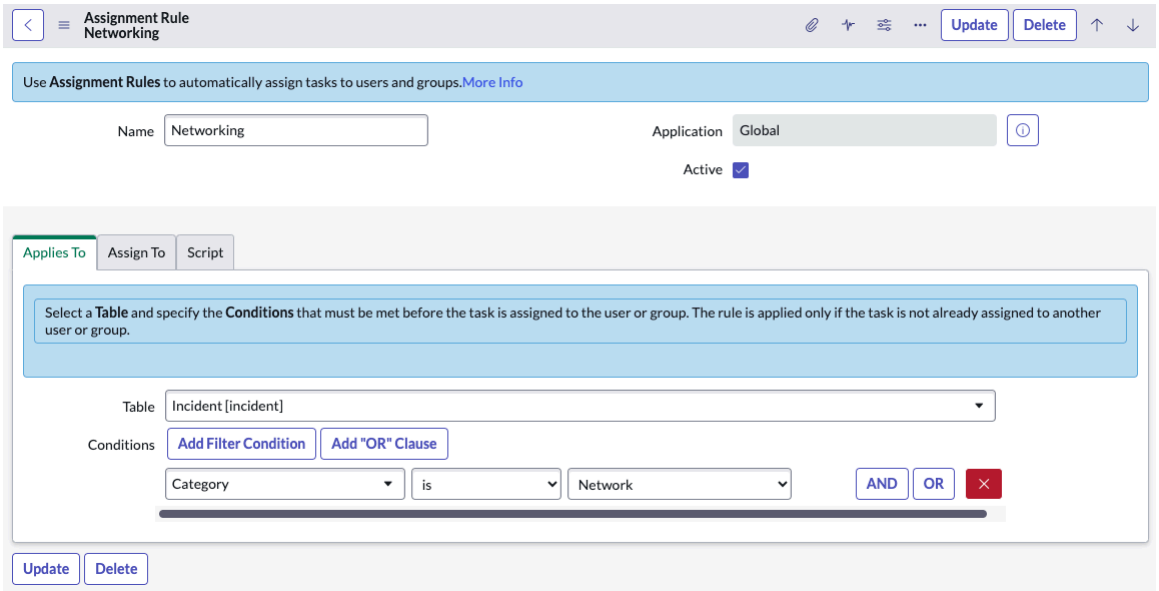
Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle mit den Datensätzen, für die diese Zuweisungsregel gilt. Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im gleichen Umfang wie die Zuweisungsregel befinden. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Tabelle auswählen, die die Aufgabentabelle erweitert, müssen Sie, damit die Zuweisungsregel ordnungsgemäß funktioniert, den Instanzcache leeren, indem Sie zu https:// navigieren.<instance_name> .service-now.com/cache.do **Wichtig:** Das Löschen des Systemcaches kann sich auf die Gesamtleistung auswirken und die Systemantwortzeiten beeinträchtigen. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cacheleerungen aus, und lösen Sie keine Cacheleerungen automatisch aus.
Bedingungen	Die Bedingungen, unter denen die Zuweisungsregel gilt.
Zuweisen an	
Anwender	Der Anwender, dem das Ereignis zugewiesen ist.
Gruppe	Die Gruppe, der das Ereignis zugewiesen ist.
Skript	
Skript	Ein Skript zum Angeben der erweiterten Zuweisungsregelfunktionalität. Der Variablensatz current.variable_pool ist verfügbar. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Eingabe im Skript korrekt ist und dass der Eingabetyp mit dem Feldtyp im Skript für die Zuweisungsregel übereinstimmt. Wenn beispielsweise das Zuweisungsregelskript den Wert eines Ganzzahlfelds festlegt und der Wert im Skript auf Zeichenfolge festgelegt ist, kann die Zuweisungsregel zu unerwarteten Ergebnissen führen.
Optionale Felder	
Bedingungen anpassen	**Beliebig** Wenn eine der Bedingungen erfüllt ist, gilt die Zuweisungsregel. **Alle** Wenn alle Bedingungen erfüllt sind, gilt die Zuweisungsregel.
Ausführungsbefehl	Die Reihenfolge, in der die Zuweisungsregel verarbeitet wird. Bei Konflikten zwischen Zuweisungsregeln hat eine Regel mit einem niedrigeren Reihenfolgewert Vorrang vor einer Regel mit einem höheren Wert. Wenn die Reihenfolgewerte auf dieselbe Anzahl festgelegt sind, hat die Zuweisungsregel mit der ersten übereinstimmenden Bedingung Vorrang vor den anderen. Nur die erste Zuweisungsregel mit einer übereinstimmenden Bedingung wird für einen Datensatz ausgeführt.

Example: Bedingungseditor

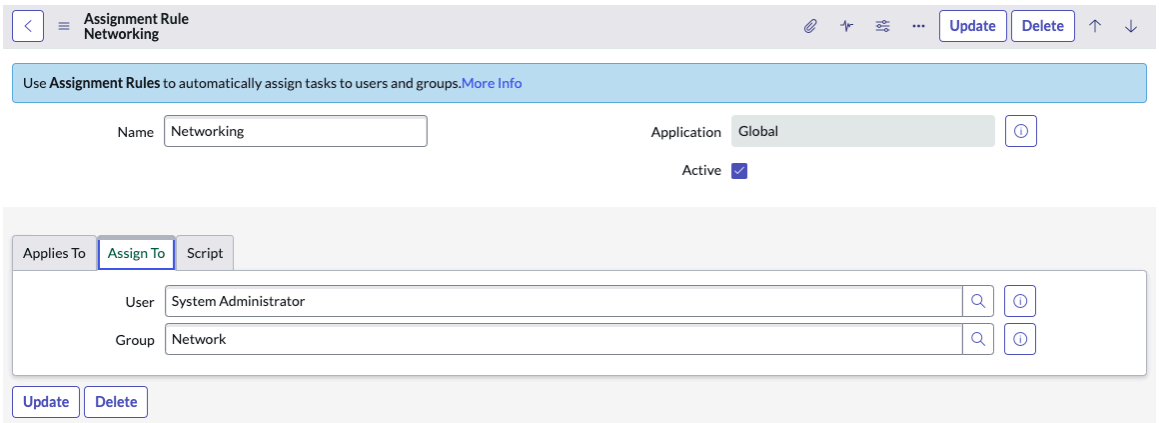
In diesem Beispiel weist die Bedingungsanweisung automatisch jeden in der Kategorie Netzwerk geöffneten Incident dem Systemadministrator in der Zuweisungsgruppe Netzwerk zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Betrifft



Zuweisen an



Erstellen Sie eine Suchregel für Zuweisungsdaten

Weisen Sie einen Datensatz mithilfe von Datensuche und Datensatzabgleich automatisch zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: assignment_rule_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Zuweisungssuchregeln**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Suchfelder für Zuweisungsdaten

Feld	Beschreibung
Kategorie	Die Kategorie, mit der die Datensuche übereinstimmt.
Unterkategorie	Die Unterkategorie, mit der die Datensuche übereinstimmt.
Konfigurationselement	Das Konfigurationselement, mit dem die Datensuche übereinstimmt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standort	Der Ort, mit dem die Datensuche übereinstimmt.
Zuweisungsgruppe	Die Zuweisungsgruppe, der der Incident zugewiesen werden soll.
Zugewiesen an	Der Benutzer, dem der Incident zugewiesen werden soll.
Aktiv	Option zum Ausführen der Regel oder zum Deaktivieren der Regel.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Regel im Vergleich zu anderen Regeln in derselben Tabelle ausgeführt wird. Das Datensuche-Plugin führt die Regel mit der niedrigsten Reihenfolge und übereinstimmenden Werten aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.

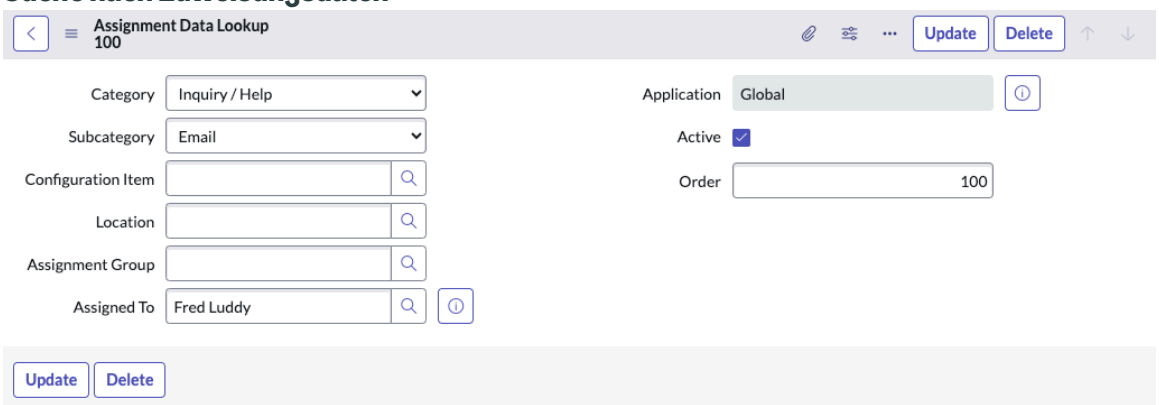
Ergebnisse

Die Regel weist Incidents den Werten in den Feldern *Zuweisungsgruppe* und *Zugewiesen an* basierend auf den Werten zu, die in den Feldern **Kategorie**, **Unterkategorie**, **Konfigurationselement**oder **Standort** ausgewählt wurden. Eine gültige Zuweisungssuchregel erfordert mindestens ein Übereinstimmungsfeld und ein Festlegungsfeld.

Example: Zuweisungsdatensuche

In diesem Beispiel weist die Suchregel für Zuweisungsdaten automatisch Incidents mit der Kategorie Anfrage/Hilfe und der Unterkategorie E-Mail an Fred Luddy zu.

Suche nach Zuweisungsdaten



Die Aufgabentabelle wird um geplante Aufgaben erweitert

Das Plugin „Geplante Aufgabe“ stellt eine Tabelle für geplante Aufgaben [planned_task] bereit, die die Aufgabentabelle [task] erweitert.

Das Plugin „Geplante Aufgabe“ kann nicht unabhängig aktiviert werden. Es wird aktiviert, wenn das Plugin „Project Management“ aktiviert wird (über das Plugin „PPM Standard“).

Geplante Aufgaben bieten zusätzliche Felder für Aufgaben, die sich auf Zeit und Aufwand als Teil eines geplanten mehrstufigen Prozesses beziehen.

Hinweis:

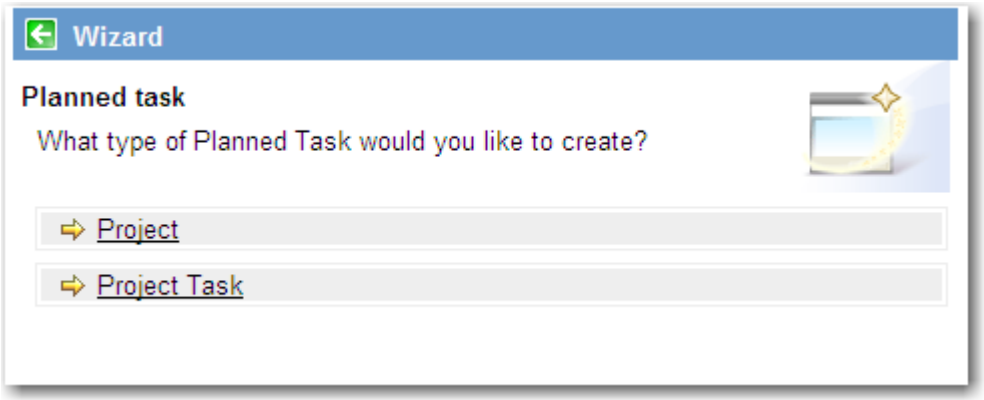
Wenn das Plugin „Geplante Aufgabe_v2“ (com.snc.planned_taskv2) bei einem Upgrade auf Genf oder höher aktiv ist, fügt das System die Spalte „Aufgabe“ der Tabelle „Geplante Aufgabe“ [planned_task] hinzu. Die Spalte „Aufgabe“ hat den Typ „Zusammengesetztes Feld“ und speichert die Kurzbeschreibung und die Nummer der Aufgabe. Während des Upgrades aktualisiert das System alle Datensätze in der Tabelle „Geplante Aufgabe“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine geplante Aufgabe

Geplante Aufgaben werden in untergeordneten Tabellen für geplante Aufgaben erstellt.

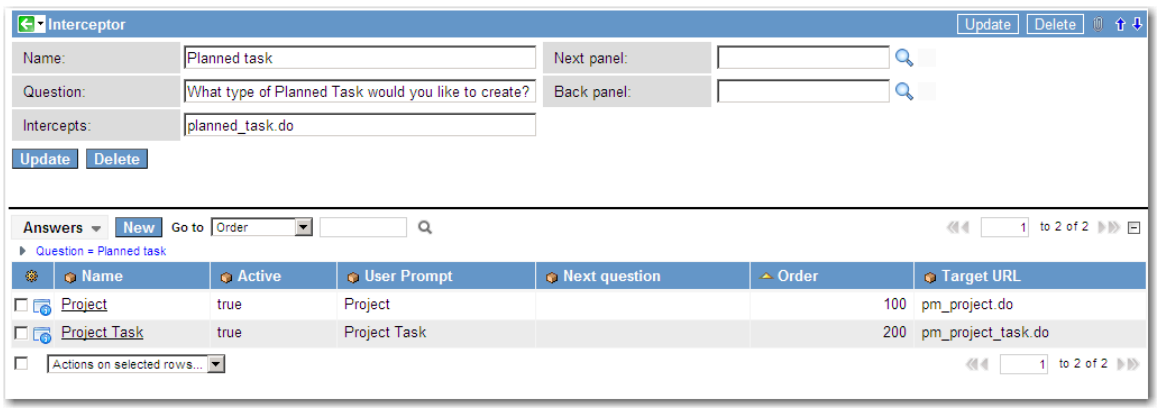
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Klicken auf die Schaltfläche **„Neu“** in der Datensatzliste „Geplante Aufgabe“ wird der Interceptor für geplante Aufgaben gestartet, der den Benutzer auffordert, eine untergeordnete Tabelle auszuwählen, in der die geplante Aufgabe erstellt werden soll:



So ändern Sie den Interceptor für die geplante Aufgabe:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Interceptors** (dieses Modul muss möglicherweise aktiviert werden).
2. Wählen Sie den Interceptor **für geplante Aufgaben** aus.
3. Die **Antworten** der zugehörigen Liste geben an, welche Auswahlmöglichkeiten angezeigt werden und wohin der Benutzer weitergeleitet wird, nachdem er die Auswahl getroffen hat. Ändern Sie die Liste wie gewünscht.



Baseline erstellen

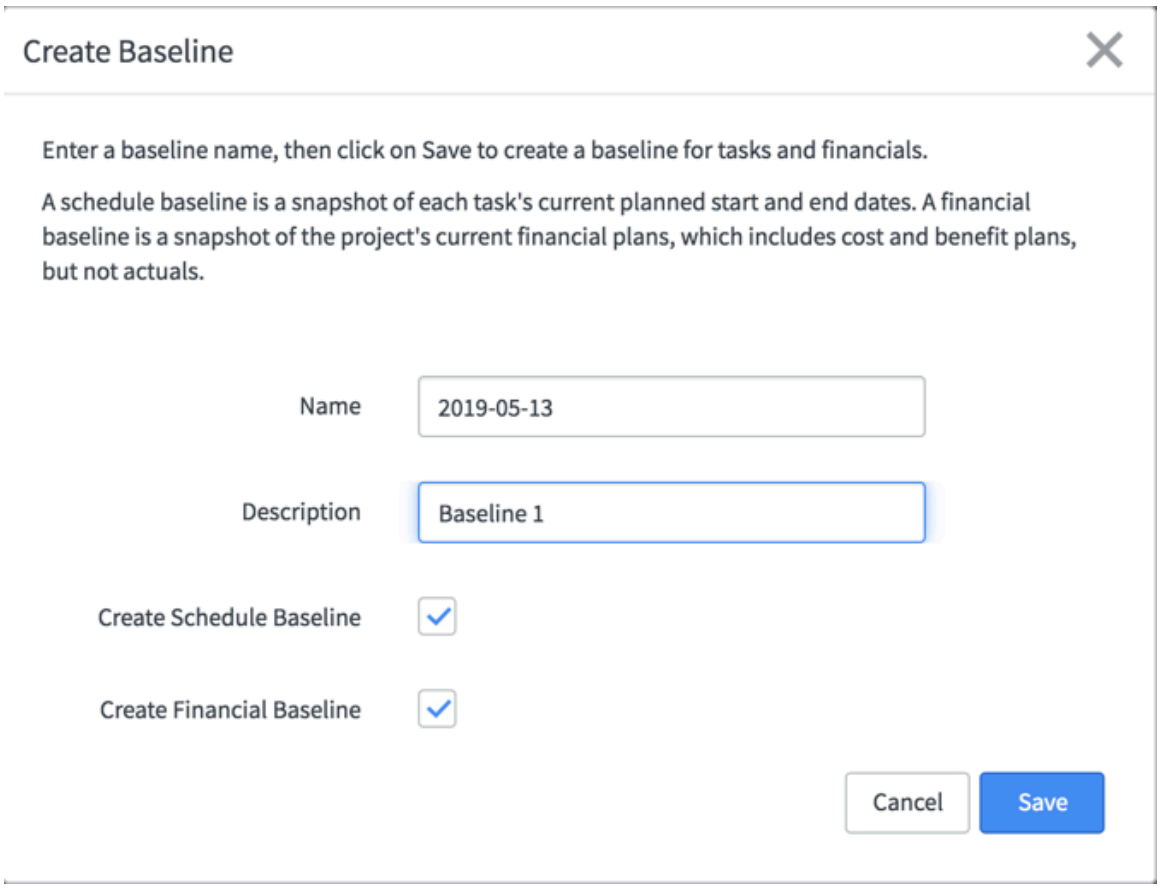
Eine Baseline für geplante Aufgaben ist ein Datensatz der Start- und Endzeiten der geplanten Aufgabe zu einem bestimmten Zeitpunkt.

Um eine Baseline zu erstellen, navigieren Sie zum Formular der häufigsten geplanten Aufgabe, und wählen Sie den zugehörigen Link **Baseline erstellen** aus:

Automatische Übersetzung

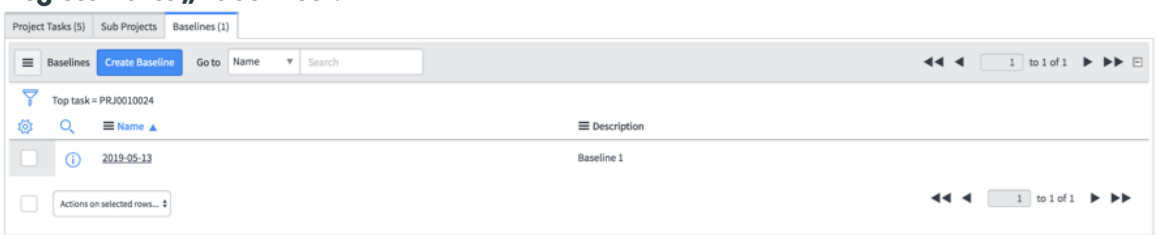
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline erstellen



Um die Baseline anzuzeigen, konfigurieren Sie die zugehörigen Listen, um eine zugehörige Liste mit Baselines hinzuzufügen:

Registerkarte „Baselines“.



Die Baseline kann in einem Gantt-Diagramm über den zugehörigen Link angezeigt werden.

Zeit und Aufwand messen

Die Tabelle „Geplante Aufgabe“ [planned_task] enthält Standardfelder zur Nachverfolgung von Dauer und Aufwand.

Die Dauer misst die Zeit vom Start- bis zum Enddatum. Der Aufwand misst die auf das Projekt aufgewendeten Arbeitsstunden.

Dauer

- Geplante Dauer: Die prognostizierte Zeitdauer für die geplante Aufgabe.
- Tatsächliche Dauer: Die tatsächliche Dauer, die bisher für die geplante Aufgabe verstrichen ist.
- Verbleibende Dauer: Geplante Dauer minus tatsächliche Dauer, welche die prognostizierte verbleibende Zeit darstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufwand

- Geplanter Aufwand: Die prognostizierte Zeit, die für die geplante Aufgabe aufgewendet wird.
- Tatsächlicher Aufwand: Die tatsächliche Zeit, die bereits für die geplante Aufgabe aufgewendet wurde.
- Verbleibender Aufwand: Geplanter Aufwand minus tatsächlicher Aufwand, was die Menge der verbleibenden Projektarbeit darstellt.
- Fertigstellungsgrad: Für die übergeordnete Aufgabe kann das Feld „Prozentsatz abgeschlossen“ nicht bearbeitet werden. Es wird anhand der folgenden Formel aus dem Fertigstellungsgrad der untergeordneten Aufgaben ermittelt:

  Fertigstellungsgrad der übergeordneten Aufgabe = Summe (geplante Dauer der untergeordneten Aufgaben * Fertigstellungsgrad der untergeordneten Aufgaben) / Summe (geplante Dauer der untergeordneten Aufgaben)

  Für eine untergeordnete Aufgabe wird der Fertigstellungsgrad manuell eingegeben.

Datumsberechnung: Für alle geplanten Daten und tatsächlichen Daten der untergeordneten Aufgaben wird automatisch ein Rollup für die übergeordnete Aufgabe durchgeführt. Das geplante Enddatum für eine untergeordnete Aufgabe wird basierend auf dem geplanten Startdatum und der geplanten Dauer berechnet. Wenn der tatsächliche Start vorhanden ist, wird das geplante Enddatum aus dem tatsächlichen Startdatum und der geplanten Dauer berechnet.

Abhängigkeiten: Alle Arten von Aufgabenabhängigkeiten, mit Ausnahme externer Abhängigkeiten, werden von den geplanten Aufgaben unterstützt. Weitere Informationen zu den verschiedenen Abhängigkeitstypen finden Sie unter Projektaufgabenbeziehungen und Abhängigkeiten.

Wichtige Tabellenfelder für geplante Aufgaben

Die Tabelle „Geplante Aufgabe“ enthält diese Felder.

Wichtige Felder der Tabelle für geplante Aufgaben

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
Ist-Kosten	work_cost	currency	Die Ist-Kosten der geplanten Aufgabe für den Vergleich mit den Geschätzten Kosten
Tatsächliche Dauer	work_duration	glide_duration	Die tatsächliche Dauer (von der Startzeit bis zur Endzeit) der Arbeit an der geplanten Aufgabe im Vergleich zur geplanten Dauer.
Tatsächlicher Aufwand	work_effort	glide_duration	Die tatsächlich aufgewendete Arbeitszeit im Vergleich zum geplanten Aufwand.
Kritischer Pfad	kritischer_Pfad	boolean	
Geschätzte Kosten	Kosten	currency	Eine Schätzung der Kosten der geplanten Aufgabe für den Vergleich mit den Ist-Kosten
HTML-Beschreibung	html_description	HTML	Ein Beschreibungsfeld, das HTML-Markup akzeptiert
Fertigstellungsgrad	percent_complete	Dezimalzahl	Ein Prozentsatz der abgeschlossenen Maßnahme. Wird mithilfe der Felder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtige Felder der Tabelle für geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Bezeichnung	Name	Typ	Beschreibung
			„Geplanter Aufwand“ und „Ist-Aufwand“ generiert.
Geplante Dauer	Dauer	glide_duration	Geschätzte Dauer (von der Startzeit bis zur Endzeit) der geplanten Aufgabe.
Geplanter Aufwand	Aufwand	glide_duration	Geschätzte Zeit, die für die Arbeit an der geplanten Aufgabe aufgewendet wird.
Geplantes Enddatum	end_date	glide_date_time	Das geschätzte Datum und die Uhrzeit für das Ende der geplanten Aufgabe.
Geplantes Startdatum	start_date	glide_date_time	Das geschätzte Datum und die Uhrzeit für den Start der geplanten Aufgabe.
Verbleibende Dauer	Verbleibende_Dauer	glide_duration	Differenz zwischen geplanter und tatsächlicher Dauer, die die für die geplante Aufgabe verbleibende Zeit darstellt.
Verbleibender Aufwand	Verbleibender Aufwand	glide_duration	Die Differenz zwischen geplantem und tatsächlichem Aufwand, die die für die geplante Aufgabe verbleibende Arbeitszeit darstellt.
Rollup	Rollup	boolean	Vom System verwaltetes schreibgeschütztes Feld, das die Aufgabe als untergeordnete Aufgaben aufweist. Bei einer Rollup-Aufgabe werden mehrere Felder aus den untergeordneten Elementen berechnet, sodass diese Felder schreibgeschützt sind.
Zeitbeschränkung	time_constraint	Zeichenfolge	Eine Beschreibung der Zeitbeschränkungen, die für die geplante Aufgabe gelten.
Häufigste Aufgabe	top_task	Referenz (planned_task)	Wenn verschiedene geplante Aufgaben in einer Hierarchie gestapelt sind, wird dieses Feld mit der übergeordneten Aufgabe der höchsten Ebene gefüllt. Wenn beispielsweise Projekt A ein untergeordnetes Projekt B und Projekt B ein untergeordnetes Projekt C hat, lautet die häufigste Aufgabe für Projekt C Projekt A. Das Feld „Häufigste Aufgabe“ für Projekt A ist leer.
Tatsächliches Startdatum	work_start	glide_date_time	Das tatsächliche Datum, an dem die Arbeit an der geplanten Aufgabe beginnt.
Tatsächliches Enddatum	work_end	glide_date_time	Das tatsächliche Datum, an dem die Arbeit an der geplanten Aufgabe endet.

Skripts für geplante Aufgabe

Mehrere Geschäftsregeln und eine Skripteinbindung bestimmen die dynamische Berechnung wichtiger Felder für geplante Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripts für geplante Aufgabe

Business-Regel	Beschreibung
Legen Sie den tatsächlichen Arbeitsstartwert fest	Legt das tatsächliche Startdatum der geplanten Aufgabe fest, wenn der Status auf den Standardarbeitsstatus festgelegt ist.
Legen Sie „Daten schließen“ als inaktiv fest	Legt die Abschlussdaten der geplanten Aufgabe fest, wenn die Aufgabe inaktiv wird.
Neu berechnen	Berechnet die Felder des Zeitplans für geplante Aufgaben neu, wenn sich eines der Zeitplanfelder ändert.
Globale Ereignisse für geplante Aufgaben	Löst ein globales Ereignis für jedes Einfügen oder Aktualisieren des Datensatzes für die geplante Aufgabe aus. Weitere Informationen finden Sie unter Globale Events .
Aktualisiert den tatsächlichen Aufwand des übergeordneten Elements	Rollup des tatsächlichen Aufwands von der untergeordneten Aufgabe zur übergeordneten Aufgabe.
Übergeordneten Aufwand aktualisieren	Rollup des geplanten Aufwands von der untergeordneten Aufgabe zur übergeordneten Aufgabe.
Aktualisierung des übergeordneten Prozentsatzes abgeschlossen	Rollup des Fertigstellungsgrads von der untergeordneten Aufgabe zur übergeordneten Aufgabe.
Validieren Sie die Dauer	Überprüft, ob der Wert im Feld für die geplante Dauer nicht 0 oder negativ ist.
Validieren Sie den Fertigstellungsgrad	Überprüft, ob der Wert im Feld „Prozent abgeschlossen“ zwischen 0 und 100 liegt.
Validiert das Ende der Arbeit vor dem Beginn der Arbeit	Überprüft, ob das tatsächliche Enddatum nicht vor dem tatsächlichen Startdatum liegt.
Legen Sie die häufigste Aufgabe fest	Legt die häufigsten Aufgaben fest, um die Hierarchie der Aufgaben aufrechtzuerhalten.
Häufigste Aufgabe für untergeordnete Elemente festlegen	Legt die häufigsten Aufgaben für untergeordnete Aufgaben fest, um die Hierarchie der Aufgaben aufrechtzuerhalten.

Hierarchie geplanter Aufgaben

Das für geplante Aufgaben verfügbare Tool **Aufgabenhierarchie** zeigt die Beziehung zwischen übergeordneten und untergeordneten geplanten Aufgaben an.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

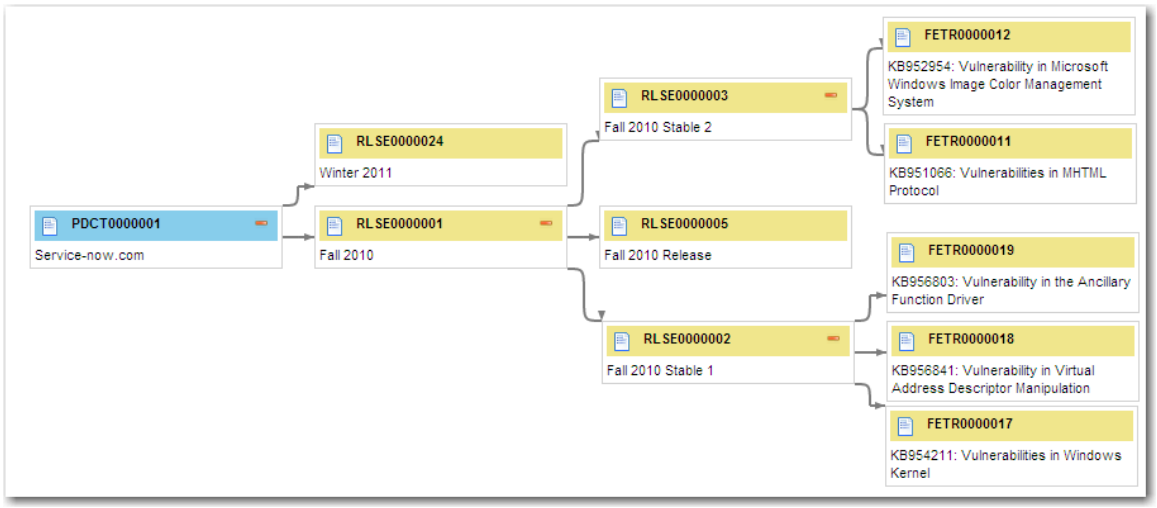
Das Tool **Aufgabenhierarchie** ist standardmäßig in Project Management und Release Management verfügbar.

Verschiedene Tabellen **für geplante Aufgaben** haben unterschiedliche UI-Aktionen zum Starten der Aufgabenhierarchie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um die Hierarchie eines Projekts anzuzeigen, navigieren Sie zur Kontextmenüaktion **Aufgabenhierarchie** verwenden.
- Um die Hierarchie eines Produkts in Release v2 anzuzeigen, navigieren Sie zu dem Produkt, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Produkthierarchie**.
- Um die Hierarchie eines Release in Release v2 anzuzeigen, navigieren Sie zu dem Release und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Releasehierarchie**.

RM2-Hierarchie



Die Aufgabenhierarchie kann jeder Tabelle für geplante Aufgaben hinzugefügt werden durch:

Prozedur

1. Navigieren zu **System-UI** > **UI-Aktionen**.
2. Durch Auswahl einer der vorhandenen UI-Aktionen für die Aufgabenhierarchie (z. B. **Aufgabenhierarchie**, wenn Projektmanagement aktiviert ist).
3. Ändern Sie die Tabelle in die gewünschte Tabelle, benennen Sie die UI-Aktion um, falls zutreffend, und fügen Sie ein.

   Die Hierarchie sollte jetzt als UI-Aktion im Formular der neuen Tabelle verfügbar sein.

Rollup für Felder für geplante Aufgaben konfigurieren

Sie können die Felder für geplante Aufgaben so konfigurieren, dass die Feldwerte in der übergeordneten Entität zusammengefasst werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig sind die folgenden Felder so konfiguriert, dass sie für alle geplanten Aufgaben und geplanten Aufgabenableitungen ein Rollup durchführen:

Kosten, **Budget**, **Aufwand**, **Ist-Datum**, **Geplantes Datum**, **Dauer**, **Prozent abgeschlossen**

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Öffnen Sie die Tabelle **„Rollup für geplante Aufgabe“**.
3. Klicken Sie in den zugehörigen Links **auf Liste anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular „Rollup für geplante Aufgabe“ aus (siehe Tabelle).
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formularfelder „Rollup für geplante Aufgabe“.

Feld	Beschreibung
Untergeordnetes Element	Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie einbeziehen oder ausschließen möchten.
Feld	Wählen Sie den Spaltennamen aus, den Sie ein- oder ausschließen möchten.
Navigator	Die Referenzspalte des übergeordneten Elements, für das der Wert zusammengefasst werden muss.
Übergeordnet	Wählen Sie die übergeordnete Tabelle aus.
Anwendung	Automatisch generierter Wert
Rollup	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Rollup zuzulassen. Lassen Sie das Feld deaktiviert, um das Feld vom Rollup auszuschließen.

Erstellen von m:n-Aufgabenbeziehungen

Standardmäßig können Aufgaben mithilfe einer Über-/Unterordnungsbeziehung miteinander verknüpft werden, z. B. ein Problem mit einer Gruppe von untergeordneten Incidents oder eine Kataloganforderung mit einer Gruppe von untergeordneten Katalogaufgaben.

Es kann sich jedoch als nützlich erweisen, die Art der Beziehung zwischen den Aufgabendatensätzen genau aufzuzeichnen. Wenn das Plugin „Viele-zu-Viele-Aufgabenbeziehungen“ aktiviert ist, können Administratoren Beziehungen zwischen verschiedenen Aufgaben definieren.

Viele-zu-viele-Aufgabenbeziehungen anfordern

Das Plugin „Viele-zu-Viele-Aufgabenbeziehungen“ (com.snc.task_relations) ist in mehreren Plugins enthalten. Sie können die Aktivierung des Plugins selbst anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

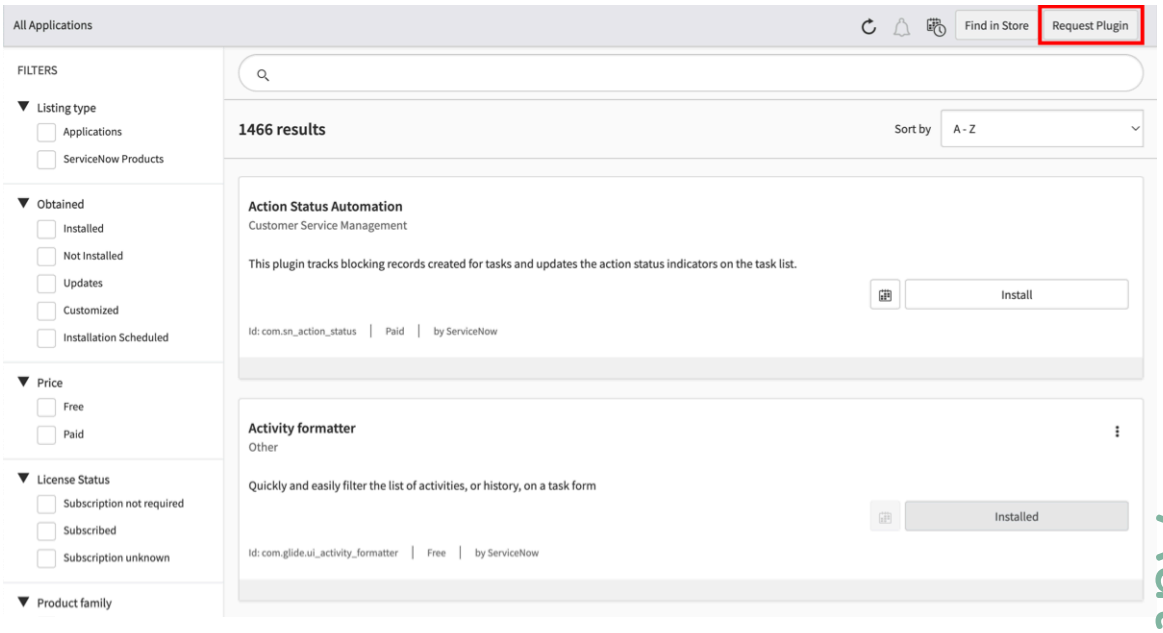
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Geplante Aufgabe
- Außendienst-Management
- Projektmanagement
- Governance, Risk und Compliance

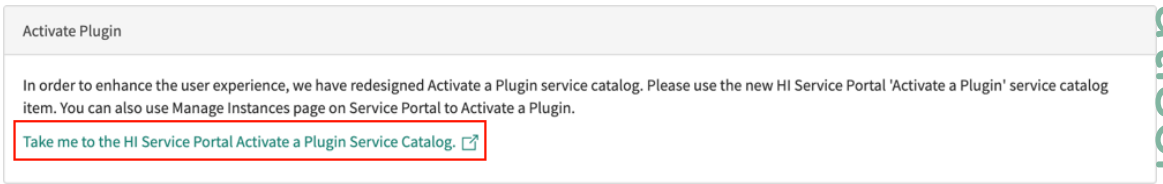
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

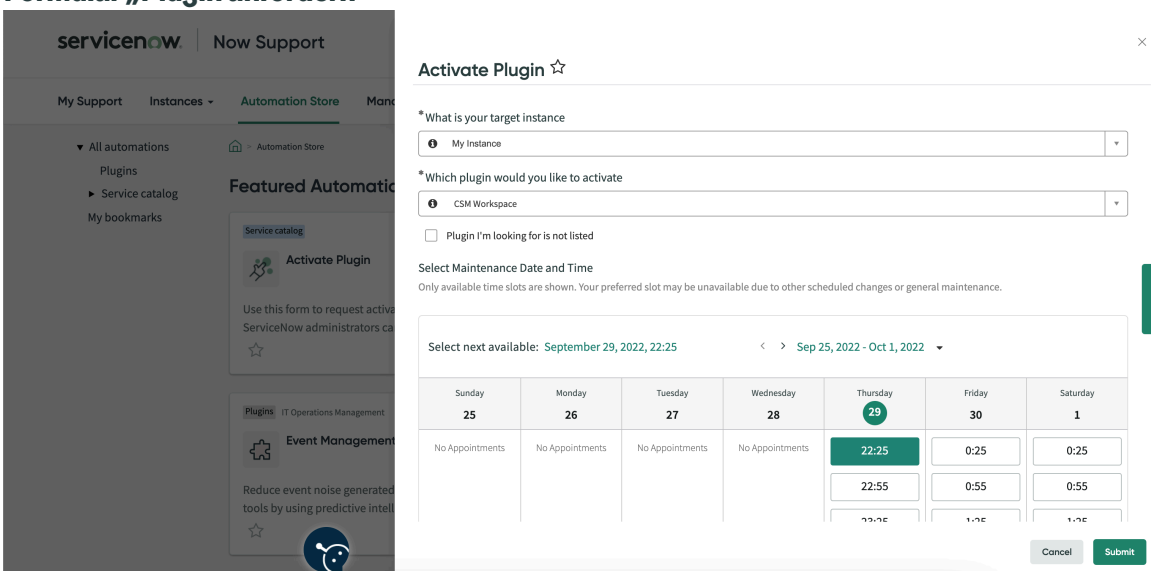
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Plugin-Manifest

Wenn das Plugin aktiviert ist, ist die Anwendung Task Relationships (Aufgabenbeziehungen) mit bestimmten Modulen verfügbar.

Aufgabenbeziehungen

Modul	Beschreibung
Knowledge-Beziehungstypen	Enthält die Definitionen für die möglichen Arten von Beziehungen zwischen Wissensartikeln und Aufgaben.
Knowledge-Beziehungen	Zeigt alle definierten Beziehungen zwischen vorhandenen Aufgaben und Wissensartikeln an.
Beziehungstypen	Enthält die Definitionen für die möglichen Typen von Beziehungen zwischen Aufgaben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenbeziehungen (Fortsetzung)

Modul	Beschreibung
Beziehungen	Enthält alle definierten Beziehungen zwischen vorhandenen Aufgaben.

Die folgenden Beziehungstypen sind standardmäßig verfügbar:

- Lösung ist dokumentiert in::Lösung wird dokumentiert für
- Verursacht durch::Ursachen
- Enthält::Aufgabe von
- Lösung wird dokumentiert für::Lösung ist in dokumentiert
- Untersucht von::Untersucht
- Permanente Korrektur für::dauerhaft korrigiert von
- Zugehörig zu::Zugehörig zu
- Anforderung::Angefordert von
- Gelöst von::Lösungen

Definieren Sie einen Beziehungstyp

Erstellen Sie Typcodes, die die Beziehung zwischen übergeordneten und untergeordneten Aufgaben definieren.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie zuerst das Plugin „Viele-zu-Viele-Aufgabenbeziehungen“ (com.snc.task_relations). Weitere Informationen finden Sie unter Viele-zu-viele-Aufgabenbeziehungen anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgabenbeziehungen** > **Beziehungstypen** und wählen Sie **Neu**aus.
2. Füllen Sie die Felder *Übergeordneter Deskriptor* und *Untergeordneter Deskriptor* mit einer Kurzbeschreibung der Beziehung zwischen den beiden Aufgaben aus, z. B. einem übergeordneten Deskriptor für *Verursacht durch* und einem untergeordneten Deskriptor für *Ursachen*.
3. Wählen und halten Sie den Header des Formulars (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**aus.
   Das Feld *Name* wird automatisch mit den übergeordneten und untergeordneten Deskriptoren gefüllt.

Definieren Sie eine Aufgabenbeziehung, die aus dem Datensatz des Aufgabenbeziehungstyps zulässig ist

Definieren Sie die zulässigen Aufgabenbeziehungen aus dem Datensatz des Aufgabenbeziehungstyps.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Aufgabenbeziehungen** > **Beziehungstypen**.
2. Wählen Sie einen Aufgaben-Beziehungstyp-Datensatz aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aufgabenbeziehung zulässig " **Neu**.
4. Füllen Sie die über- und untergeordneten Tabellen aus, um zu definieren, welche Tabellen die Beziehung akzeptieren können.
5. **Wahlweise:** Definieren Sie Skripts, die in den Feldern *„Übergeordnet“* und *„Untergeordnet“* ausgeführt werden sollen.

   (Optional) Diese Skripts werden ausgeführt, wenn ein über- oder untergeordneter Datensatz ausgeführt wird, um die andere Aufgabe (untergeordnet oder übergeordnet) automatisch zu generieren. Diese Skripts verwenden den aktuellen Wert des neuen Datensatzes und nicht den Quelldatensatz, der das Skript ausgelöst hat.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ändern Sie das angezeigte Feld

Die Listenansicht der Referenzsuche definiert die Felder, die im Feld Aufgabenbeziehungen und in der Bearbeitungsoberfläche angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, das einen Verweis auf die Tabelle enthält, deren Anzeigewerte Sie im Feld Aufgabenbeziehungen ändern möchten.
2. Klicken Sie auf die Lupe, um die Listenansicht „Referenzsuche“ anzuzeigen.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Listenheader, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listenlayout**.

   Das ausgewählte Listenlayout wird als Anzeigewert für Datensätze im Feld Aufgabenbeziehungen verwendet.

Schaltfläche Als Lösung markieren

Die Schaltfläche **Als Lösung markieren** wird der KB-Popup-Ansicht hinzugefügt und angezeigt, wenn Sie die Knowledge Base von einem Aufgabendatensatz aus durchsuchen.

Durch Auswahl von **Als Lösung markieren** wird ein Datensatz in der Tabelle „Aufgaben-/KB-Beziehungen “ [task_rel_kb] erstellt, um den KB-Artikel einer Aufgabe zuzuordnen. Sie können diese Schaltfläche deaktivieren, indem Sie das aktive Feld im UI-Makro „solution_button“ als „falsch“ markieren.

Aufgabenbeziehungen mit UI-Aktionen

Nach der Definition von Aufgabenbeziehungen können Sie UI-Aktionen verwenden, um die Aufgabenbeziehung zu definieren, wenn aus einer alten Aufgabe eine neue Aufgabe erstellt wird.

Nachfolgend finden Sie einige Beispiele.

Warnung:
Diese Beispiele funktionieren möglicherweise nicht auf allen Instanzen. Sie werden als anschauliche Beispiele bereitgestellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für UI-Aktionen

Verursacht einen Incident

Mit dieser UI-Aktion kann das Change-Management-Team einen Incident direkt aus der Change-Anforderung protokollieren und dokumentieren, dass der Change den Incident verursacht hat.

Erstellen Sie eine UI-Aktion für die Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request] und fügen Sie Folgendes in das Skript ein:

```
var inccaus =new GlideRecord("incident");
inccaus.short_description= current.short_description;
inccaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// inccaus.parent = current.sys_id;
inccaus.insert();
CauIncident();

gs.addInfoMessage("Incident "+ inccaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(inccaus);



function CauIncident(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= inccaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Verursacht ein Problem

Mit dieser UI-Aktion kann das Change-Management-Team ein Problem aus einer Change-Anforderung aufzeichnen und festhalten, dass der Change das Problem verursacht hat.

Erstellen Sie eine UI-Aktion in der Tabelle „Change-Anforderung“ [change_request], und fügen Sie das folgende Skript ein:

```
var probcaus =new GlideRecord("problem");
probcaus.short_description= current.short_description;
probcaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// probcaus.parent = current.sys_id;
probcaus.insert();
CauProblem();

gs.addInfoMessage("Problem "+ probcaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(probcaus);



function CauProblem(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= probcaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beheben Sie ein Problem

Diese UI-Aktion ermöglicht die Generierung einer Change-Anforderung aus einem Problem, die aufzeichnet, dass der Change das Problem behebt.

Erstellen Sie eine UI-Aktion in der Problemtabelle [problem], und fügen Sie den folgenden Code ein:

```
var fixchg =new GlideRecord("change_request");
fixchg.short_description= current.short_description;
fixchg.comments= current.comments.getHTMLValue();
// fixchg.parent = current.sys_id;
fixchg.insert();
FixChange();

gs.addInfoMessage("Change "+ fixchg.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(fixchg);



function FixChange(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= fixchg.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Fixes::Fixed by");
m2m.insert();}
```

Zeitkarte Management

Mit der Funktion Zeitkarte Management können Zeitkartenbenutzer (wie Aufgabenbeauftragte) melden und nachverfolgen, wie viel Zeit die ihnen zugewiesenen Aufgaben in Anspruch nehmen.

Video, in dem erläutert wird, wie Sie die Zeitverfolgungsfunktion für Projekte einrichten, Zeit eingeben und Zeitkarten genehmigen. Sehen Sie sich dieses fünfminütige Video an, um mehr über das Setup der Zeiterfassungsfunktion, die Eingabe von Zeit und Genehmigungen zu erfahren.

Zeitkarte Management zeichnet in der Aufgabentabelle die für verschiedene Aufgabentypen aufgewendete Arbeitszeit auf, z. B. für Projekte, Incidents, Probleme und Change-Anforderungen.

Die Funktion Zeitkarte Management bietet folgende Möglichkeiten:

- Zeitkartenbenutzer können mithilfe von Zeitkarten und Stundennachweisen aufzeichnen, wie lange sie an einer Aufgabe gearbeitet haben. Sie können ihre Zeitkarten und Stundennachweise zur Genehmigung einreichen.
- Zeitkarten und Stundennachweise werden anhand der Felder **Nicht projektbezogene Zeitgenehmiger** und **Projektzeitgenehmiger** in der Stundennachweisrichtlinie zur Genehmigung weitergeleitet. Benutzermanager mit der Rolle „Zeitkartengenehmiger“ können ebenfalls die Zeit protokollieren und den Stundennachweis für ihre Ressourcen übermitteln
- Zeitkartengenehmiger können folgende Aufgaben ausführen:
  - Zeitkarten in einem übermittelten Stundennachweis prüfen und anschließend genehmigen oder ablehnen.
  - Genehmigte Stundennachweise bzw. Zeitkarten zurückrufen, um sie zur Korrektur an die Benutzer zurückzugeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In Dashboards Berichte zu Zeitkarten- und Stundennachweisausnahmen anzeigen und die von Benutzern gemeldeten Zeiten kategorisieren.
- Delegieren Sie einen weiteren Zeitkartengenehmiger, um die Stundennachweise Ihrer Ressourcen zu verarbeiten, wenn Sie beispielsweise keine Zeit haben oder nicht verfügbar sind. Beachten Sie bei der Delegierung die folgenden Punkte:
  - Sie können die Genehmigung nicht nur für eine einzelne Ressource delegieren.
  - Der delegierte Zeitkartengenehmiger kann die Genehmigung Ihrer Stundennachweise nicht weiter delegieren.

Die Rollen project_manager und resource_manager enthalten im Basissystem die Rolle timecard_approver. Die Rolle timecard_approver kann jedoch auch unabhängig von diesen Rollen verwendet werden.

- Der Zeitkartenadministrator kann Stundennachweisrichtlinien erstellen, im Ausnahmefall Zeitkarten genehmigen oder ablehnen sowie Zeitkarten bearbeiten. Der Zeitkartenadministrator kann außerdem Zeitkarten beliebiger Benutzer erstellen und bearbeiten, wenn diese sich im Status „Ausstehend“ oder „Abgelehnt“ befinden.

Hinweis:
Die zugehörigen Listen namens Zeitkarte Management-Plugin ist erforderlich, um Zeitkarten zu verwenden. Für einige Verfahren ist die Funktion Project Management erforderlich, die Zeitkarten automatisch aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Projektmanagement (com.snc.financial_planning_pmo).

Domänentrennung in Zeitkarte Management

Die Domänentrennung ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer. Time Card Management ist auf der Ebene **Nur Daten** mit der Domänentrennung kompatibel.

Time Card Management aktivieren

Administratoren können das Plugin „Zeitkarte Management“ (com.snc.time_card) aktivieren. Mit dem Plugin wird außerdem das Plugin „Performance Analytics – Content Pack – Project Portfolio Suite Dashboards“ (com.snc.pa.time_card) aktiviert. Sie benötigen jedoch eine Lizenz für Performance Analytics, um die Dashboards zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Das Management-Plugin Zeitkarte wird auch als Teil des Plugins „PPM Standard“ (com.snc.financial_planning_pmo) aktiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Stundennachweisrichtlinien

Stundennachweisrichtlinien enthalten die Richtlinien, die ein Stundennachweis oder eine Zeitkarte einhalten muss.

Standardmäßig steht im System die Stundennachweisrichtlinie „Standard“ zur Verfügung. Als Zeitkartenadministrator können Sie für die unterschiedlichen Anforderungen und Workflows in Ihrer Organisation verschiedene Stundennachweisrichtlinien erstellen. Geben Sie beispielsweise für jede Abteilung oder für jedes Team eine eigene Stundennachweisrichtlinie an und weisen Sie ihnen jeweils die entsprechenden Benutzer zu.

Stundennachweisrichtlinien bieten auch die Möglichkeit, geeignete Genehmigungs-Workflows für Projektaufgaben und andere Aufgaben festzulegen.

Eine Stundennachweisrichtlinie kann als Standardrichtlinie festgelegt werden. Die Standardrichtlinie ist eine globale Stundennachweisrichtlinie, die für alle Benutzer gilt, die keiner anderen Stundennachweisrichtlinie zugewiesen sind. Nur eine Stundennachweisrichtlinie kann als Standardrichtlinie festgelegt werden.

Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Administration** > **Zeitnachweisrichtlinien** um die Liste der Zeitnachweisrichtlinien anzuzeigen.

Stundennachweisrichtlinie erstellen

Als Zeitkartenadministrator können Sie eine Stundennachweisrichtlinie erstellen, um die Anforderungen für die Erfassung von Arbeitszeiten durch Zeitkartenbenutzer festzulegen. Die Zeitkartengenehmiger müssen Stundennachweise unter Beachtung der entsprechenden Stundennachweisrichtlinie überprüfen und verarbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: timecard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Administration** > **Zeitnachweisrichtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Stundennachweisrichtlinie“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Richtlinie.
Leere Zeitkarten zulassen	Durch Aktivierung dieser Option können Sie die Einreichung leerer Zeitkarten zur Genehmigung gestatten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.
Zeitkarte bei Aktualisierung einer geplanten Aufgabe automatisch erstellen	Durch Aktivierung dieser Option wird beim Aktualisieren einer geplanten Aufgabe automatisch eine Zeitkarte erstellt, sofern die folgenden Bedingungen erfüllt sind: ○ Sie sind Zeitkartenbenutzer. ○ Sie wurden der Aufgabe über das Feld **Zugewiesen an** oder **Zusätzliche Beauftragtenliste** zugewiesen. ○ Die Aufgabe befindet sich nicht im Status „Ausstehend“. Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.
Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen	Durch Aktivierung dieser Option werden Zeitkarten automatisch gefüllt, wenn Sie im Formular „Aufgabe“ die Zeit in das Feld **Arbeitszeit** eintragen. Wenn für die Aufgabe keine Zeitkarte vorhanden ist, wird bei der Aktualisierung der Arbeitszeit unter folgenden Bedingungen eine erstellt: ○ Sie sind Zeitkartenbenutzer. ○ Sie wurden der Aufgabe über das Feld **Zugewiesen an** oder **Zusätzliche Beauftragtenliste** zugewiesen. Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.
Zeitkarten jede Woche automatisch erstellen	Durch Aktivierung dieser Option werden mithilfe einer regelmäßigen Aufgabe jede Woche für alle Benutzer, die der Stundennachweisrichtlinie zugewiesen sind, automatisch Zeitkarten generiert. Die Zeitkarten werden auf Grundlage der zugewiesenen geplanten Aufgaben und der fest zugewiesenen Ressourcenpläne der Benutzer generiert. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Tatsächliche Stunden und Kosten in Ressourcenplan/ Berichten aktualisieren	Durch Aktivierung dieser Option werden die tatsächlichen Arbeitsstunden und tatsächlichen Kosten des zugehörigen Ressourcenplans auf Grundlage der in die genehmigte Zeitkarte eingegebenen Stunden aktualisiert. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie der Zeitkarte auf folgende Weise einen Ressourcenplan für die ausgewählte Aufgabe zuordnen: ○ Wenn die Aufgabe mehrere Ressourcenpläne hat, können Sie den geeigneten Plan auswählen. ○ Wenn die Aufgabe nur einen Ressourcenplan hat, ist dieser Plan standardmäßig ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Auf Basis der Arbeitsstunden aus dem Zeitkarteneintrag und des Stundensatzes für die Ressource werden die **tatsächlichen Stunden** und die **tatsächlichen Kosten** des zugehörigen Ressourcenplans aktualisiert. **Hinweis:** Wenn die Aufgabe keinen Ressourcenplan hat, wird das betreffende Projekt anhand der zugeordneten Datensätze aktualisiert. Standardmäßig ist diese Option nicht ausgewählt.
Rückruf zulassen	Durch Aktivierung dieser Option wird die Rückrufaktion für Stundennachweise und Zeitkarten nach ihrer Genehmigung und Verarbeitung aktiviert. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Zulässiger Rückrufzeitraum (Tage)	Anzahl der Tage, innerhalb derer Sie einen Stundennachweis oder eine Zeitkarte zurückrufen können. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Option **Rückruf zulassen** ausgewählt ist. Der Standardwert beträgt 30.
Woche beginnt am	Starttag der Woche für den Stundennachweis. Der Standardwert ist „Sonntag“. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Filtern von Zeitnachweisen mit diesem Feld finden Sie im Artikel KB0852458 in Now Support Knowledge Base.
Maximale Anzahl der Stunden pro Tag	Maximale Anzahl von Stunden, die pro Tag in einem Stundennachweis eingegeben werden können. Der Standardwert ist 24. Wenn dieses Feld auf -1 festgelegt wird, hat die Ressource bei der Eingabe folgende Optionen: ○ Ein Wert zwischen 0 und 24 als Zahl für die täglichen Arbeitsstunden ○ Ein negativer Wert, um die zuvor eingegebenen Zeitkarten zu korrigieren.
Maximale Anzahl der Stunden pro Woche	Maximale Anzahl von Stunden in einer Woche in einem Stundennachweis. Der Wert für die wöchentliche Gesamtanzahl von Stunden in einem Stundennachweis ist die Summe der Arbeitsstunden, die für die einzelnen Tage dieser Woche eingegeben wurden. Wenn der Wert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	auf -1 festgelegt ist, beträgt die zulässige Gesamtzeit pro Woche bis zu 168 (24 x 7) Stunden. Der Standardwert ist 40.
Nicht projektbezogener Zeitgenehmiger	Typ der erforderlichen Genehmigung, wenn Sie eine Zeitkarte einreichen, der eine nicht projektbezogene Aufgabe zugewiesen ist. ○ **Automatisch**: Die Zeitkarte wird bei der Einreichung automatisch genehmigt. ○ **Benutzermanager**: Die Zeitkarte wird bei der Einreichung zur Genehmigung an den Benutzermanager weitergeleitet. Der Benutzermanager hat die Rolle „Zeitkartengenehmiger“ und ist außerdem im Formular „Anwender“ als Manager des Zeitkartenbenutzers ausgewählt. ○ **Keine**: Ein Benutzer mit der Rolle timecard_admin kann Zeitkarten genehmigen, wenn sie eingereicht werden.
Projektzeitgenehmiger	Typ der erforderlichen Genehmigung, wenn Sie eine Zeitkarte mit Projektaufgabe einreichen. ○ **Automatisch**: Die Zeitkarte wird bei der Einreichung automatisch genehmigt. ○ **Projektmanager**: Die Zeitkarten für eine Projektaufgabe werden beim Einreichen zur Genehmigung an den jeweiligen Projektmanager weitergeleitet. Der Projektmanager wird aus der Aufgabe übernommen, für die Sie die Arbeitszeit einreichen. ○ **Benutzermanager**: Die Zeitkarten werden beim Einreichen zur Genehmigung an den Benutzermanager weitergeleitet. ○ **Beide**: Die Zeitkarten werden beim Einreichen zur Genehmigung an den Benutzermanager und den Projektmanager weitergeleitet. Eine Zeitkarte verbleibt im Status „Eingereicht“, wenn nur einer der Genehmiger die Zeitkarte genehmigt. ○ **Keine**: Ein Benutzer mit der Administratorrolle time_card kann Zeitkarten genehmigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ◦ Der Projektmanager und der Benutzermanager können nur die Zeitkarten anzeigen, die zur Genehmigung an sie weitergeleitet wurden. ◦ Wenn sich der Benutzer- oder Projektmanager ändert, während die Zeitkarte noch nicht genehmigt ist, aktualisiert das System automatisch den Genehmiger der Zeitkarte. ◦ Wenn der Name des Projekt- oder Benutzermanagers in dem entsprechenden Formular nicht automatisch gefüllt wird, kann ein Benutzer mit der Administratorrolle time_card Zeitkarten genehmigen.
Mehrere Ratentypen zulassen	Durch Aktivierung dieser Option wird in einer Zeitkarte ein Ratentyp angegeben, der bei der Erstellung einer Kostenposition verwendet wird. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird im Formular „Zeitkarte“ das Feld **Ratentyp** angezeigt, mit dem Sie einen Ratentyp auswählen können. Weitere Informationen finden Sie unter Ratentyp in Arbeitskostenkarte .
Standard-Ratentyp	Ratentyp, der für die Zeitkarte standardmäßig verwendet wird. Wenn Sie keinen Ratentyp auswählen, wird die Option „Standard-Ratentyp“ verwendet. Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Mehrere Ratentypen zulassen** aktiviert ist.
Standardrichtlinie	Durch Aktivierung dieser Option wird die Stundennachweisrichtlinie als Standard festgelegt. Die Standardrichtlinie ist eine globale Stundennachweisrichtlinie, die für alle Benutzer gilt, die keiner anderen Stundennachweisrichtlinie zugewiesen sind. Nur eine Stundennachweisrichtlinie kann als Standard festgelegt werden. Eine Stundennachweisrichtlinie, die als Standardrichtlinie festgelegt ist, kann nicht gelöscht werden. Sie müssen zuerst eine andere Richtlinie als Standardrichtlinie festlegen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Legen Sie die Stundennachweisrichtlinie als Standardrichtlinie fest, falls erforderlich.
- Weisen Sie Benutzern die Stundennachweisrichtlinie zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stundennachweisrichtlinie als Standardrichtlinie festlegen

Als Zeitkartenadministrator können Sie eine Stundennachweisrichtlinie als Standardrichtlinie festlegen. Die Standardrichtlinie ist eine globale Stundennachweisrichtlinie, die für alle Benutzer gilt, die keiner anderen Stundennachweisrichtlinie zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur eine Stundennachweisrichtlinie kann als Standardrichtlinie festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Administration** > **Zeitnachweisrichtlinien**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der Stundennachweisrichtlinie.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Als Standard festlegen**.

> **Hinweis:**
> Der zugehörige Link wird nur für Stundennachweisrichtlinien angezeigt, die noch nicht als Standardrichtlinie festgelegt sind.

Ergebnisse
Die Option **Standardrichtlinie** im Datensatzformular ist ausgewählt. Dies weist darauf hin, dass die aktuelle Stundennachweisrichtlinie als Standardrichtlinie festgelegt ist. In der vorherigen Standard-Stundennachweisrichtlinie wird die Option **Standardrichtlinie** deaktiviert.

Eine standardmäßige Stundennachweisrichtlinie kann nicht gelöscht werden. Um die aktuelle Standardrichtlinie zu löschen, müssen Sie zuerst eine andere Richtlinie als Standardrichtlinie markieren.

Benutzern eine Stundennachweisrichtlinie zuweisen

Als Zeitkartenadministrator können Sie einem Benutzer eine Stundennachweisrichtlinie zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einem Benutzer nur eine Stundennachweisrichtlinie zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Administration** > **Zeitnachweisrichtlinien**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der Stundennachweisrichtlinie.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Benutzer** auf **Bearbeiten**.
4. Verschieben Sie die Benutzer im Formular „Mitglieder bearbeiten“ in die **Benutzerliste**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die ausgewählten Benutzer werden in der zugehörigen Liste **Anwender** angezeigt. Die Stundennachweisrichtlinie wird den ausgewählten Benutzern zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ratentyp erstellen

Ratentypen können Sie mit der Funktion „Ratentypen“ erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Funktion „Ratentyp“ können Sie verschiedene Arten von Arbeit kategorisieren. Zum Beispiel reguläre Arbeitsstunden und Überstunden. Sie kann auch Informationen über die Art der ausgeführten Arbeit an nachgelagerte Produkte von Drittanbietern weitergeben.

Beispiel:

- Ein Benutzer macht im Laufe des Tages Überstunden und muss sie von der normalen Arbeitszeit abgrenzen.
- Ein Techniker wird je nachdem, welche Arten von Arbeit mit der Erfüllung einer Aufgabe einhergehen, besser bezahlt.
- Die Reparatur eines Geräts wird unter Umständen in der ersten Stunde mit einem anderen Tarif vergütet als in den restlichen Stunden.
- Ein Serviceeinsatz dauert möglicherweise vier Stunden, wobei aber eine Stunde lang besondere technische Geräte zum Einsatz kommen. Das Unternehmen muss die Nutzung der spezialisierten Ausrüstung erfassen, zum Beispiel zu Abrechnungszwecken, um gesetzliche Vorschriften einzuhalten oder um die Garantiefrist nachzuverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Administration** > **Ratentypen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie das Formular aus.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Der Ratentyp wird in der Liste **Ratentypen** angezeigt.
- Wenn der Ratentyp aktiv ist, wird er auch im Feld **Ratentyp** des Formulars „Arbeitskostenkarten“, des Formulars „Arbeitszeit“, des Formulars „Zeitkarte“ und des Stundennachweisportals angezeigt.

Stundennachweisportal

Im Stundennachweisportal werden alle Ihnen zugewiesenen Aufgaben für eine bestimmte Woche kategorisiert und in einer zentralen Ansicht angezeigt. Über das Portal können Sie die für Aufgaben aufgewendete Zeit Tag für Tag aufzeichnen und in einer einzigen Aktion den Stundennachweis übermitteln.

Das Stundennachweisportal zeichnet in der Aufgabentabelle die Zeit auf, die Sie für verschiedene Aufgabentypen aufwenden, z. B. für Projekte, Incidents, Probleme und Change-Anforderungen. Es enthält eine vollständige Aufgliederung der Arbeitszeiten, die Sie für die Aufgabe, die Aufgabenkategorien und die Tage in einer Woche eingeben. Mit seiner Hilfe können Sie:

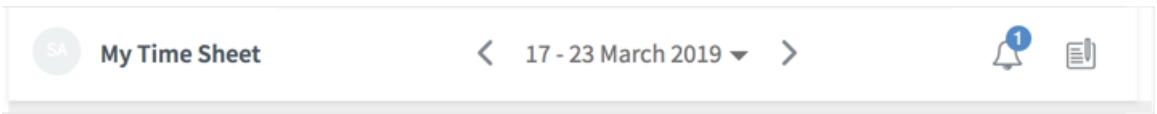
- Zeitkarten für zugewiesene Projekte oder Projektaufgaben generieren.
- Kopieren Sie Zeitkarten aus einem vorherigen Stundennachweis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Zeitkarte für eine Aufgabe suchen und erstellen, die nicht in der Liste der zugewiesenen Aufgaben angezeigt wird.
- Eine Zeitkarte bearbeiten, löschen oder ihr Notizen hinzufügen.
- Stundennachweise einreichen, genehmigen, ablehnen und zurückrufen.
- Benachrichtigungen für die eingereichten, abgelehnten und zurückgerufenen Stundennachweise oder Zeitkarten anzeigen.

Das Stundennachweisportal besteht aus den folgenden Abschnitten:

Kopfzeile



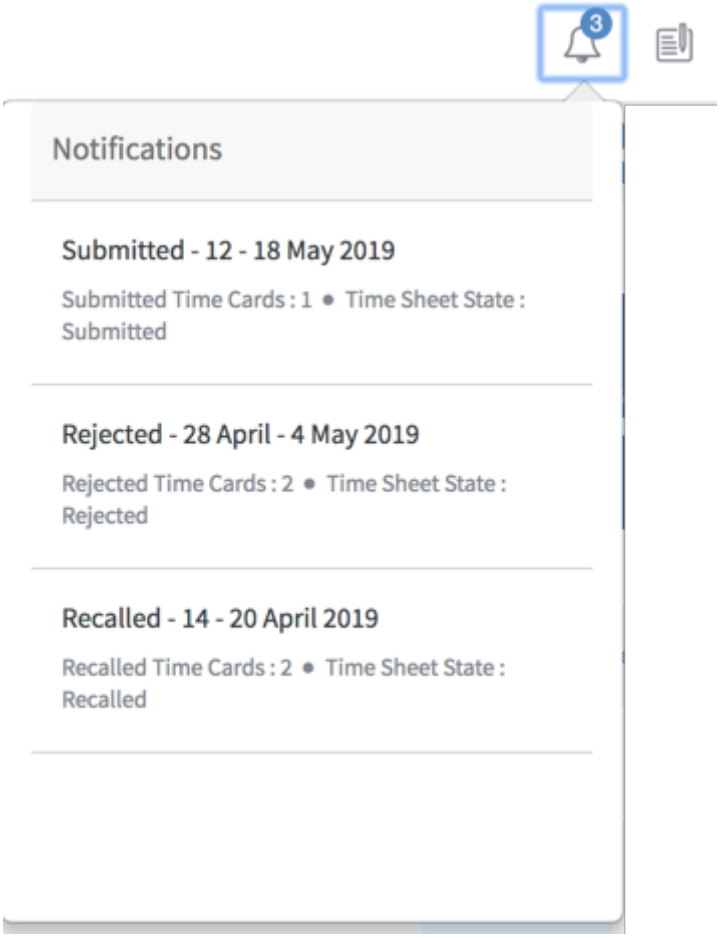
Header des Stundennachweisportals:

- Zeigt einen Datumsbereich des Stundennachweises für die ausgewählte Woche an und bietet Optionen, um zum Stundennachweis der vorherigen oder der nächsten Woche zu navigieren.
- Stellt zusammen mit dem Datumsbereich einen Kalender bereit. Durch Klicken auf ein Datum im Kalender wird der Stundennachweis für die Woche des ausgewählten Datums angezeigt.
- Stellt einen Link zum Stundennachweis für die aktuelle Woche bereit, wenn ein anderer Stundennachweis angezeigt wird.
- Bietet unter **Mein Stundennachweis** die Option zum Öffnen und Bearbeiten der Stundennachweise Ihrer Ressourcen. Diese Option ist nur für Benutzermanager verfügbar.
- Bietet die Option, den Stundennachweis in der Formularansicht mit dem Symbol der Formularansicht für Stundennachweise ( ) anzuzeigen.
- Zeigt unter dem Symbol „Benachrichtigungen anzeigen“ die Benachrichtigungen für eingereichte, abgelehnte und zurückgerufene Stundennachweise ( ) an. Jeder

Automatische Übersetzung

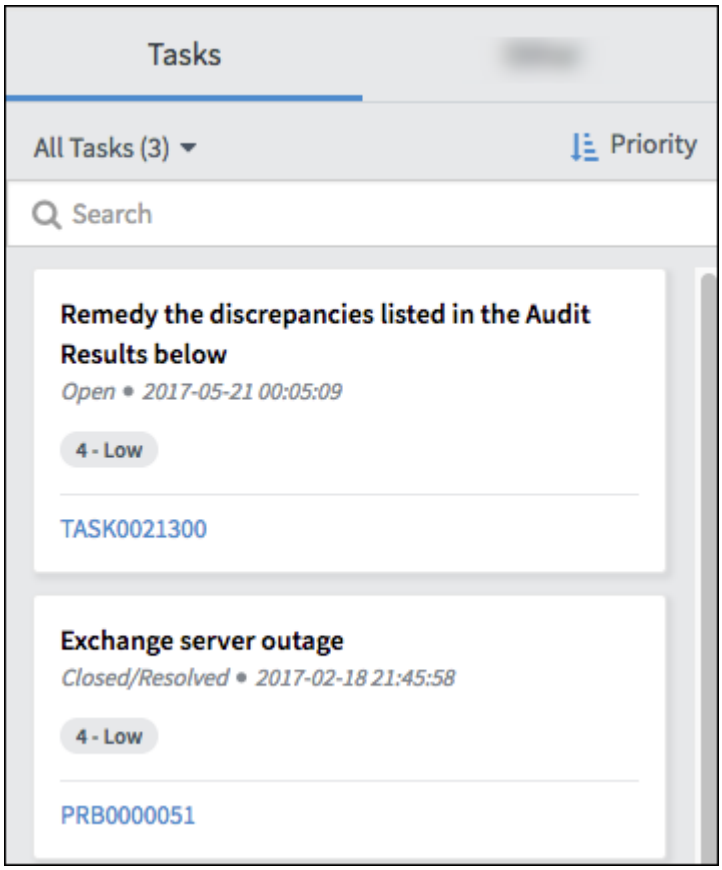
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eintrag zeigt die Anzahl der Zeitkarten und ihren Status an. Klicken Sie auf ein Benachrichtigungselement, um den Stundennachweis zu öffnen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben



Die Registerkarte **Aufgaben** zeigt die Ihnen zugewiesenen Aufgaben als Karten an. Jede Karte enthält Informationen zu einer Aufgabe, z. B. Kurzbeschreibung, Status, Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung und Priorität. Die Aufgaben werden von den folgenden Filterbedingungen abgeleitet:

- Alle Ihnen zugewiesenen und aktiven Incidents, Probleme und Change-Anforderungen.
- Alle Ihnen zugewiesenen, in der ausgewählten Woche geschlossenen Incidents, Probleme und Change-Anforderungen.
- Alle Aufgaben, die Ihnen während der ausgewählten Woche fest zugewiesen wurden.
- Alle Ihnen zugewiesenen Projekte und Projektaufgaben, die während der ausgewählten Woche aktiv sind. Die Projekte und Projektaufgaben werden von den folgenden Filterbedingungen abgeleitet:
  - Ein Projekt oder eine Projektaufgabe, das bzw. die gestartet wurde und dessen bzw. deren tatsächliches Startdatum vor dem Ende der ausgewählten Woche liegt.
  - Ein Projekt oder eine Projektaufgabe, das bzw. die geschlossen wurde und dessen bzw. deren tatsächliches Enddatum nach dem Beginn der Woche liegt.
  - Wenn für ein Projekt keine tatsächlichen Daten vorhanden sind, müssen die geplanten Daten des Projekts innerhalb der ausgewählten Woche liegen.
- Alle Ihnen zugewiesenen aktiven Storys.
- Alle Ihnen zugewiesenen oder in der ausgewählten Woche abgeschlossenen aktiven Scrum-Aufgaben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Alle Ihnen zugewiesenen aktiven Testpläne.
- Alle Ihnen zugewiesenen oder in der ausgewählten Woche abgeschlossenen aktiven Fehler und Verbesserungen.

Hinweis:
Wenn das Plugin „Kundenservice-Management“ (com.sn_customerservice) aktiviert ist, werden die Ihnen zugewiesenen aktiven und in der ausgewählten Woche abgeschlossenen Aufgaben auch aus den folgenden Tabellen abgeleitet:

- Fall [sn_customerservice_case]
- Arbeitsauftrag [wm_order]
- Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]

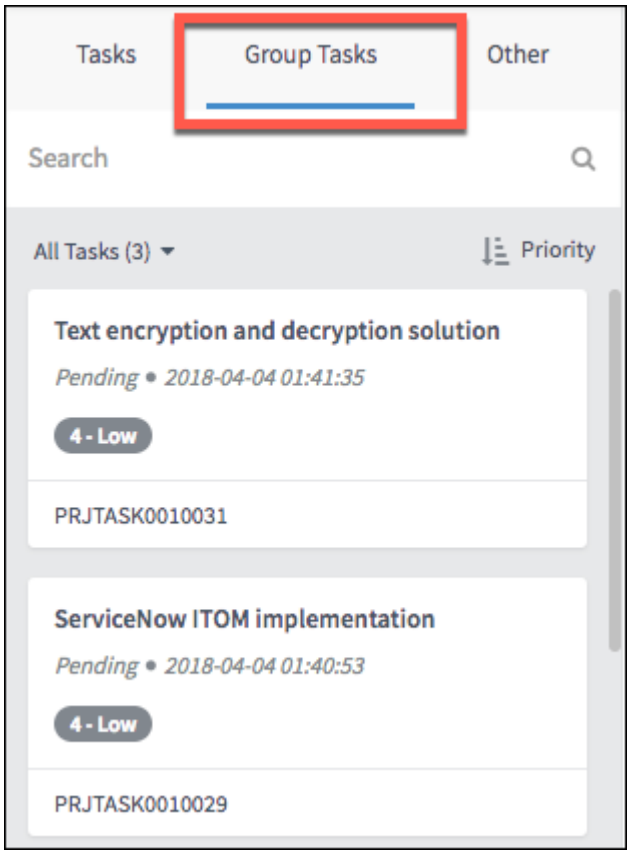
Auf der Registerkarte **Aufgaben** können Sie die folgenden Vorgänge ausführen:

- Ein Stichwort in das Suchfeld eingeben, um nur Karten anzuzeigen, deren Details mit dem Stichwort übereinstimmen.
- Karten unabhängig vom Aufgabentyp anhand ihrer Priorität in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren.
- Karten auf Grundlage einer Kategorie wie Projekte, Projektaufgaben, Incident, Problem, Change, Fehler, Erweiterung, Testpläne und Scrum-Aufgaben anzeigen.
- Für zugewiesene Aufgaben Zeitkarten erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Über Stundennachweisportal Zeitkarten erstellen und Arbeitszeiten protokollieren.

Hinweis:
Stundennachweisrichtlinien gelten, wenn Sie eine Zeitkarte erstellen oder bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

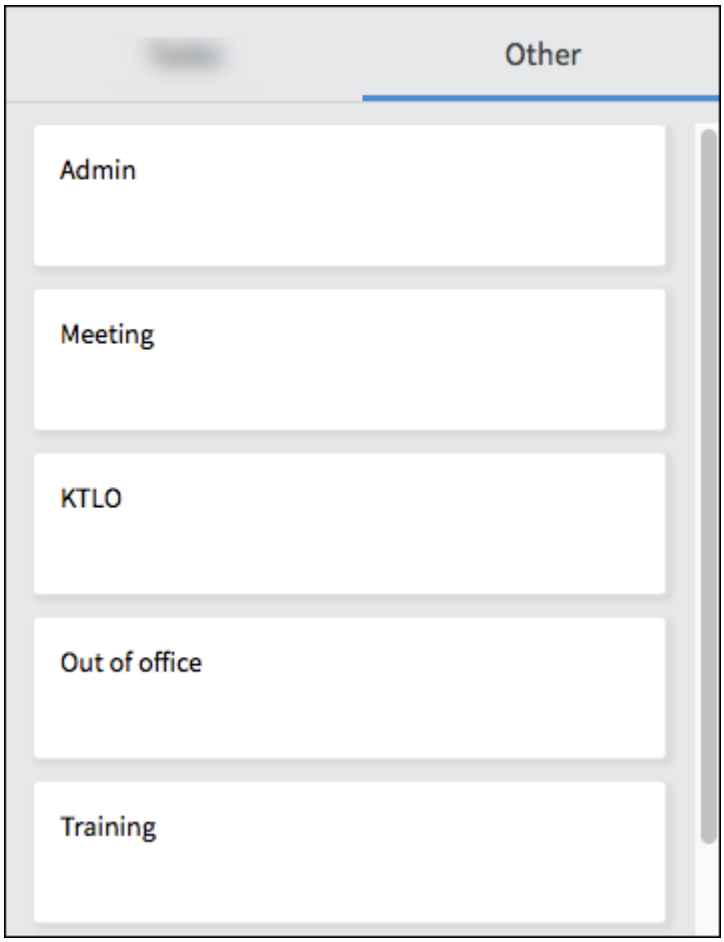
Gruppenaufgaben



In der Registerkarte **Gruppenaufgaben** werden die Aufgaben angezeigt, die Ihrer **Zuweisungsgruppe** zugewiesen wurden. Die Gruppenaufgaben werden auf der Registerkarte als Karten angezeigt. Eine Karte enthält Informationen zur Aufgabe, z. B. Kurzbeschreibung, Status, Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung und Priorität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

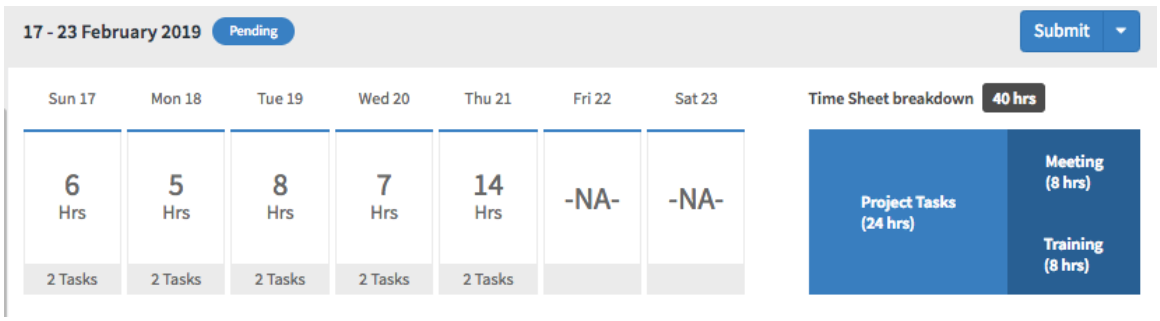
Sonstige



In der Registerkarte **Sonstige** werden Karten angezeigt, mit denen der Zeitaufwand für operative Arbeit wie Verwaltung, Besprechungen und KTLO erfasst wird.

Hinweis:
Die Liste der Kategorien in der Zeitkarte steuert die Liste der Karten, die auf der Registerkarte **Sonstige** angezeigt werden. Wenn ein Administrator eine der Kategorien in den Zeitkarten als inaktiv markiert, werden diese Kategorien nicht auf der Registerkarte **Sonstige** angezeigt.

Stundennachweis



Ab Release Yokohama unterstützen Zeitkarten und das Zeitnachweisportal die Zuweisung von Ressourcen. Benutzer können eine bestimmte Ressourcenzuweisung auswählen, während Sie Zeitkarten erstellen und eine Zeitkarte über das Zeitnachweisportal einreichen. Ihr Systemadministrator kann die Spalte „Ressourcenzuweisung“ im Zeitnachweisportal

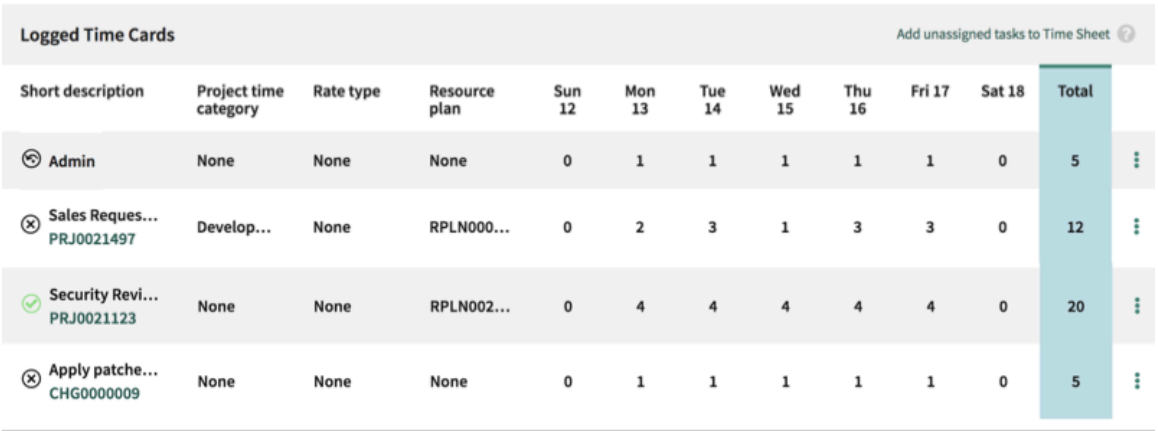
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktivieren. Weitere Informationen zum Hinzufügen der Ressourcenzuweisungsspalte zum Zeitnachweis finden Sie unter Knowledge Base zu KB1649389 .

Der Abschnitt „Stundennachweis“:

- Zeigt den Datumsbereich des Stundennachweises für die ausgewählte Woche an.
- Gibt den Status des angezeigten Stundennachweises an.
- Zeigt die Gesamtanzahl der Aufgaben und Stunden an, die Sie für die einzelnen Tage in einer Woche eingegeben haben. Wenn Sie auf einen Tag im Stundennachweis klicken, wird die Spalte für diesen Tag im Abschnitt **Stundennachweis** und im Abschnitt **Protokollierte Zeitkarten** hervorgehoben. Welcher Tag im Abschnitt „Stundennachweis“ zuerst dargestellt wird, hängt vom Wert im Feld **Woche beginnt am** in der Stundennachweisrichtlinie des Benutzers ab. Wenn beispielsweise im Feld **Woche beginnt am** Freitag festgelegt ist, beginnt der Abschnitt „Stundennachweis“ mit Freitag.
- Gibt die Gesamtanzahl der Stunden an, die Sie im Stundennachweis eingegeben haben. Die Stundennachweisaufgliederung enthält auch eine Aufgliederung der vom Benutzer eingegebenen Arbeitsstunden in verschiedene Arbeitskategorien wie Projektaufgaben, Administrator, Besprechung, Folgeaufgaben oder Change-Anforderungen.
- Sie bietet Ihnen die Möglichkeit, einen Stundennachweis einzureichen und Zeitkarten aus einem vorherigen Stundennachweis zu kopieren. Für Genehmiger gibt es Optionen zum Genehmigen oder Ablehnen eines eingereichten Stundennachweises und zum Zurückrufen eines verarbeiteten Stundennachweises.

Protokollierte Zeitkarten



Jede Zeile im Abschnitt „Protokollierte Zeitkarten“ stellt einen Zeitkarteneintrag für eine bestimmte Woche dar. Sie enthält Detailinformationen wie das Symbol für Status der Zeitkarte, Kurzbeschreibung der Aufgabe, Projektzeitkategorie, Ratentyp, Ressourcenplan und protokollierte Zeit. Jede Zeile der Zeitkarte enthält Optionen, mit denen Sie eine Zeitkarte bearbeiten, sie löschen oder ihr Notizen hinzufügen können. Weitere Informationen finden Sie unter Über Stundennachweisportal Zeitkarten erstellen und Arbeitszeiten protokollieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Spalte **Ratentyp** ist nur sichtbar, wenn in der Stundennachweisrichtlinie des Benutzers die Option **Mehrere Ratentypen zulassen** ausgewählt ist.
- Die Spalte **Ressourcenplan** ist nur sichtbar, wenn in der Stundennachweisrichtlinie des Benutzers die Option **Tatsächliche Stunden und Kosten in Ressourcenplan/ Berichten aktualisieren** ausgewählt ist.

Das Symbol neben der Kurzbeschreibung einer Zeile gibt einen Zeitkartenstatus an. Das Zusammenführungssymbol (⚠) in einer Zeitkartenzeile weist darauf hin, dass für dieselbe Aufgabe im Stundennachweis eine identische Zeitkarte vorhanden ist, und bietet die Möglichkeit, die beiden Zeitkarten zusammenzuführen.

Wenn keine Zeitkarten vorhanden sind, werden im Abschnitt „Protokollierte Zeitkarten“ die Schaltflächen **Zeitkarten generieren** und **Aus vorherigem Zeitnachweis kopieren** angezeigt, um Zeitkarten zu erstellen.

Hinweis:
Das Stundennachweisportal ist nicht für die Verwendung auf Mobilgeräten konzipiert, daher kann das Erscheinungsbild von der Darstellung in diesem Dokument abweichen.

Über Stundennachweisportal Zeitkarten erstellen und Arbeitszeiten protokollieren

Nachdem Sie im Stundennachweisportal Zeitkarten erstellt haben, können Sie Zeiten darin protokollieren.

Vorbereitungen

- Zeitnachweisportal unterstützt Ressourcenzuweisungen erstellt mit Projektarbeitsbereich . Sobald die Zeitkarten genehmigt wurden, können Projektmanager die geplanten Stunden im Vergleich zu den tatsächlichen Stunden für eine Zuweisung in den Heatmap-Ansichten Projektarbeitsbereich und Arbeitsbereich für Ressourcenmanagement anzeigen.
- Erforderliche Rolle: timecard_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitnachweisportal**.
2. Im Abschnitt **Protokollierte Zeitkarten** haben Sie folgende Möglichkeiten, Zeitkarten zu erstellen.

   Je nachdem, welche Einstellungen im Feld **Zeitkartenberichte zulassen für** auf der Registerkarte **Einstellungen** eines Projekts vorgenommen wurden, werden im Stundennachweisportal die Optionen **Dem Stundennachweis hinzufügen** und **Auswahl dem Stundennachweis hinzufügen** angezeigt.

   Wenn eine Zeitkarte doppelt vorhanden ist, können Sie beide Exemplare zusammenführen, es sei denn, sie haben den Status „Verarbeitet“, „Genehmigt“ oder „Zurückgerufen“. Doppelte Zeitkarten können erkannt werden, indem die Werte in den Feldern **Kurzbeschreibung**, **Status**, **Aufgabe**, **Kategorie**, **Ratentyp**, **Ressourcenplan** und **Projektzeitkategorie** der Zeitkarte miteinander verglichen werden.
3. Protokollieren Sie im Abschnitt **Protokollierte Zeitkarten** die Zeit auf einer Zeitkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stundennachweis über Stundennachweisportal einreichen

Sobald Sie den Stundennachweis mit der Arbeitszeit für eine bestimmte Woche aktualisiert haben, reichen Sie ihn zur Genehmigung ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Stundennachweis einreichen, werden die Zeitkarten mit der zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie abgeglichen. Wenn keine Stundennachweisrichtlinie zugewiesen wurde, werden die Zeitkarten anhand der standardmäßigen Stundennachweisrichtlinie geprüft. Wenn ein Verstoß festgestellt wird, verhindern die Geschäftsregeln, dass Sie den Stundennachweis einreichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitnachweisportal**.
2. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Stundennachweis wird in den Status „Eingereicht“ versetzt.

Zeit protokollieren und Stundennachweise der Ressourcen einreichen

Als Benutzermanager können Sie die Zeit protokollieren und Stundennachweise Ihrer Ressourcen einreichen.

Vorbereitungen
Ein Benutzermanager muss die Rolle eines Zeitkartengenehmigers haben, um Zeitkarten zu erstellen und zu bearbeiten und den Stundennachweis anderer Zeitkartenbenutzer einzureichen. Der Benutzermanager hat eine der erforderlichen Rollen und ist als Manager der Zeitkartenbenutzer angegeben.

Erforderliche Rolle: timecard_approver

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitnachweisportal**.
2. Klicken Sie auf die Auswahlliste **Mein Stundennachweis** und wählen Sie unter **Meine Ressourcen** aus, für welchen Benutzer Sie den Stundennachweis genehmigen oder ablehnen möchten.

   Im Abschnitt **Meine Ressourcen** werden die Ihnen unterstellten Zeitkartenbenutzer aufgelistet.

   Hinweis:
   Die Auswahlliste mit **Mein Stundennachweis** ist nur für Benutzermanager verfügbar.

3. Über Stundennachweisportal Zeitkarten erstellen und Arbeitszeiten protokollieren nach Bedarf.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Der Stundennachweis des ausgewählten Benutzers wird in den Status „Eingereicht“ versetzt. Wenn Sie den Stundennachweis einreichen, wird dieser mit der dem Zeitkartenbenutzer zugewiesenen Arbeitszeitrichtlinie validiert.
- Alle dem Stundennachweis zugeordneten Zeitkarten werden ebenfalls automatisch übermittelt und in den Status „Eingereicht“ versetzt.
- Im Abschnitt „Stundennachweis“ werden die Schaltflächen **Genehmigen** und **Ablehnen** angezeigt. Dies ist allerdings nur bei Benutzermanagern der Fall.

Nächste Maßnahme

Sobald Sie den Stundennachweis für Ihre Ressource eingereicht haben, können Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen** klicken, um ihn zu genehmigen oder abzulehnen. Es werden nur diejenigen Zeitkarten genehmigt bzw. abgelehnt, die an den Benutzermanager weitergeleitet wurden. Die Weiterleitung zur Genehmigung erfolgt anhand der Felder **Nicht projektbezogene Zeitgenehmiger** und **Projektzeitgenehmiger** in der Stundennachweisrichtlinie des Zeitkartenbenutzers.

Stundennachweise

In einem Stundennachweis werden alle Zeitkarten für einen Benutzer in der betreffenden Woche in einer Gruppe gebündelt.

Mit Stundennachweisen:

- Können Zeitkartenbenutzer mit einem Stundennachweis die Arbeitszeit für die gesamte Woche in einem einzigen Schritt einreichen.
- Können Zeitkartengenehmiger durch Genehmigen des Stundennachweises alle Zeitkarten eines Benutzers in einem einzigen Schritt genehmigen. Sie müssen nicht mehrere Zeitkarten eines Benutzers einzeln genehmigen.
- Können Sie im Abschnitt „Aktivitäten“ des Formulars „Stundennachweis“ die Aktivitäten eines Stundennachweises nachverfolgen (z. B. wer ihn eingereicht oder genehmigt hat). Mit diesem Audit von Stundennachweisaktivitäten steht Ihnen Mittel zur Nachverfolgung zur Verfügung, wenn Sie die Verantwortung für die Verarbeitung Ihrer Zeitkarte an einen anderen Benutzer delegieren. Um die Aktivitäten zu verfolgen, aktivieren Sie (falls dies noch nicht geschehen ist) das Feld **Status** der Tabelle „Zeitkarte“ [time_card] zur Überwachung von Zeitkartenaktivitäten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Tabellenfeld in Auditing einbeziehen .

Ein Stundennachweis kann folgende Status aufweisen:

Ausstehend

Ein Zeitnachweis wurde erstellt, aber der Anwender nimmt noch Änderungen vor, bevor er ihn übermittelt.

Eingereicht

Ein Zeitnachweis wurde zur Genehmigung übermittelt. Der Genehmiger kann sie genehmigen oder ablehnen.

Genehmigt

Ein Zeitnachweis wurde genehmigt. Wenn der Zeitnachweis nicht automatisch auf „Verarbeitet“ aktualisiert wird, bedeutet dies, dass dem Zeitnachweis keine Aufgabe zugeordnet wurde.

Verarbeitet

Ein Zeitnachweis wurde vom System verarbeitet. Nachdem ein Zeitnachweis genehmigt wurde, wird die Business-Regel „Ausgaben aus genehmigter Zeitkarte erstellen“ ausgelöst. Diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business Rule erstellt eine Kostenzeile für die zugeordnete Aufgabe und aktualisiert dann den Status in Verarbeitet.

Abgelehnt

Ein Zeitnachweis wurde zur Änderung an den Einreicher zurückgesendet.

Rückruf

Ein Zeitnachweis wurde vom Einreicher zur Änderung zurückgerufen.

Stundennachweise erstellen

Als Zeitkartenbenutzer können Sie einen Stundennachweis erstellen, um alle Zeitkarten für die jeweilige Woche zu einer Gruppe zusammenzufassen und in einem einzigen Schritt einzureichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Benutzer kann pro Woche nur einen Stundennachweis erstellen.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer eine Zeitkarte für eine Woche erstellt, wird auch automatisch ein Stundennachweis für diese Woche erstellt.

Prozedur

1. Erstellen Sie den Stundennachweis mit einer der folgenden Methoden.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Stundennachweis“

Feld	Beschreibung
Woche beginnt am	Startdatum der Woche, für die der Stundennachweis erstellt wird. **Hinweis:** **Woche beginnt am** steuert für die Stundennachweisrichtlinie, welcher Tag der erste Tag der Woche ist.
Stunden gesamt	Anzahl der Stunden, die der Benutzer in dieser Woche gearbeitet hat. Dieses Feld wird automatisch aus den für die zugehörigen Zeitkarten aufgezeichneten Stunden gefüllt.
Benutzer	Name des Benutzers, für den der Stundennachweis erstellt wird.
Status	Aktueller Status des Stundennachweises. Alle neuen Stundennachweise sind zu Beginn „Ausstehend“. Standardstatus: Ausstehend, Eingereicht, Genehmigt, Verarbeitet, Abgelehnt, Zurückgerufen.
Kommentare	Kommentare zum Stundennachweis.
Hinweise	Zusätzliche Informationen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie dem Stundennachweis Zeitkarten hinzu. Sie können die zugehörigen Links und die zugehörige Liste verwenden, um Zeitkarten hinzuzufügen. Sie können Zeitkarten auch über das Stundennachweisportal hinzufügen.

Zugehörige Links zum Zeitnachweisformular

Feld	Beschreibung
Zeitkarten generieren	Link zum Generieren von Zeitkarten für die zugewiesenen Projektaufgaben.
Aus vorherigem Stundennachweis kopieren	Link, mit dem das Fenster **Stundennachweis kopieren** geöffnet wird, um Ihnen das Kopieren von Zeitkarten aus früheren Stundennachweisen zu ermöglichen.
Stundennachweisportal	Link, mit dem das Stundennachweisportal geöffnet wird, um den Stundennachweis anzuzeigen und zu verwalten.

Zugehörige Listen für Zeitnachweisformulare

Feld	Beschreibung
Zeitkarten	Liste der Zeitkarten, die Teil des Stundennachweises sind. Um eine Zeitkarte zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.

Stundennachweis einreichen

Sobald der Stundennachweis mit der Arbeitszeit aktualisiert wurde, können Sie den Stundennachweis für die ganze Woche einreichen, d. h. alle Zeitkarten für die ganze Woche zusammen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Benutzer einen Stundennachweis einreicht, wird er anhand der dem Benutzer zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie validiert. Wenn dem Benutzer keine Stundennachweisrichtlinie zugewiesen wurde, wird die standardmäßige Stundennachweisrichtlinie verwendet. Wenn ein Verstoß festgestellt wird, verhindern die Geschäftsregeln, dass der betreffende Benutzer den Stundennachweis einreicht.

Hinweis:
Sie können diese Aufgabe auch über das Stundennachweisportal ausführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie mit einer der folgenden Methoden zum Stundennachweis:
   - Um einen Zeitnachweis im Status Ausstehend zu übermitteln, navigieren Sie zu**Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Ausstehend**.
   - Um den Zeitnachweis für die aktuelle Woche zu übermitteln, navigieren Sie zu **Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Aktueller Zeitnachweis**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um einen Zeitnachweis im Status „Abgelehnt“ zu übermitteln, **Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Abgelehnt**. Sie können anhand der Kommentare zur Ablehnung die erforderlichen Änderungen vornehmen und den Stundennachweis anschließend noch einmal übermitteln.

2. Zur Übermittlung in der Liste der Stundennachweise müssen Sie den Stundennachweis öffnen.
3. Fügen Sie bei Bedarf Kommentare hinzu.
4. Klicken Sie auf **Stundennachweis einreichen**.

Ergebnisse

- Der Stundennachweis wird in den Status „Eingereicht“ versetzt.
- Alle dem Stundennachweis zugeordneten Zeitkarten werden ebenfalls automatisch übermittelt und in den Status „Eingereicht“ versetzt.

Stundennachweise genehmigen oder ablehnen

Zeigen Sie Stundennachweise oder Zeitkarten für Ihre Benutzer für die angegebene Woche an, genehmigen Sie sie oder lehnen Sie sie ab – alles in einem einzigen Schritt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_approver oder timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Benutzermanager ist die Person, die eine der erforderlichen Rollen hat und im Feld **Manager** im Formular „Benutzer“ des Zeitkartenbenutzers ausgewählt wurde.

Während der Abwesenheitszeit kann der -Benutzermanager Genehmigungen von Zeitnachweisen an einen anderen Benutzer mit den erforderlichen Rollen als Zeitnachweisgenehmiger delegieren. Für den angegebenen Zeitraum erhält der delegierte Benutzer auch alle Stundennachweise, die von Zeitkartenbenutzern zur Verarbeitung übermittelt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitnachweise** > **Ausstehende Genehmigung**.
2. Öffnen Sie in der Liste der Stundennachweise den Stundennachweis, den Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
3. Fügen Sie bei Bedarf Kommentare hinzu.
4. Klicken Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

Ergebnisse

- Der Stundennachweis wird in den Status „Genehmigt“ oder „Abgelehnt“ versetzt.

Hinweis:
Die abgelehnten Stundennachweise werden in den Benachrichtigungen für abgelehnte Stundennachweise unter dem Symbol „Benachrichtigungen anzeigen“ ( ) im Stundennachweisportal aufgelistet.

- Alle dem Stundennachweis zugeordneten Zeitkarten werden ebenfalls automatisch genehmigt oder abgelehnt.
- Wenn für eine der Zeitkarten im Stundennachweis die Genehmigung durch einen der gemäß Stundennachweisrichtlinie festgelegten Genehmiger aussteht, verbleibt der Stundennachweis im Status „Eingereicht“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können auch Zeitkarten innerhalb eines Stundennachweises auch genehmigen oder ablehnen, indem Sie eine oder mehrere Zeitkarten auswählen und sie anschließend genehmigen oder ablehnen.
- Wenn ein Stundennachweis abgelehnt wird, beinhaltet dies automatisch die Ablehnung aller zugehörigen Zeitkarten mit dem Status „Eingereicht“. Die Zeitkarten des betreffenden Stundennachweises mit den Status „Genehmigt“ und „Verarbeitet“ bleiben davon unberührt.
- Wenn alle Zeitkarten in einem Stundennachweis genehmigt sind, wechselt der Stundennachweis automatisch in den Status „Genehmigt“.
- Wenn eine Zeitkarte in einem Stundennachweis den Status „Abgelehnt“ hat, wird der zugehörige Stundennachweis ebenfalls in den Status „Abgelehnt“ versetzt, unabhängig vom Status der anderen Zeitkarten in dem Stundennachweis.

Zeitkarten

Mit Zeitkarten wird aufgezeichnet, wie viel Zeit ein Aufgabenbeauftragter mit der Arbeit an einer Aufgabe verbracht hat.

Die Zeitkartenverwaltungsfunktion zeichnet zusammen mit der Aufgabentabelle die für Projekte, Incidents, Probleme und Change-Anforderungen aufgewendete Arbeitszeit auf.

Aufgabenbeauftragte können die Arbeitszeit im Feld *Arbeitszeit* eines Aufgabendatensatzes aufzeichnen oder die Arbeitszeiten direkt in ihre Zeitkarte eintragen. Einige Tabellen unterstützen die automatische Erstellung von Zeitkarten anhand der Felder „Startdatum“ und „Enddatum“.

Verfolgen Sie die Aktivitäten, die sich auf eine Zeitkarte beziehen (z. B. wer sie eingereicht oder genehmigt hat) im Abschnitt „Aktivitäten“ des Formulars „Zeitkarte“. Mit diesem Audit von Zeitkartenaktivitäten stehen Ihnen Mittel zur Nachverfolgung zur Verfügung, wenn Sie die Verantwortung für die Verarbeitung Ihres Stundennachweises an einen anderen Benutzer delegieren. Um die Aktivitäten nachzuverfolgen, aktivieren Sie das Feld **Status** der Zeitkartentabelle [time_card] für die Überwachung der Zeitkartenaktivitäten, falls es noch nicht aktiviert ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Tabellenfeld in Auditing einbeziehen .

Sie können Zeitkarten für Projektaufgaben und andere Aufgabenkategorien, z. B. Besprechungen und Schulungen, mit relevanten Ressourcenplänen verknüpfen.

Wenn Sie eine Zeitkarte genehmigen, wird die in der Zeitkarte protokollierte Zeit Tag für Tag in der Tabelle „Zeitkarte täglich“ [time_card_daily] gespeichert. Mit den Tag für Tag protokollierten Daten können Sie nach Tagen aufgegliederte Zeitkartenberichte für jeden beliebigen Zeitraum generieren, unabhängig vom Stundennachweiszeitraum, zu dem die Zeitkarten gehören. Sie können beispielsweise einen monatlichen Zeitkartenbericht erstellen, der Zeitkarten vom ersten Tag bis zum letzten Tag des Monats enthält.

Zeitkarten besitzen zudem einen optionalen Genehmigungsmechanismus, mit dem Projektmanager sie genehmigen können. Administratoren und Zeitkartengenehmiger können alle Zeitkarten für eine ganze Woche anzeigen. Alle Benutzer mit einer Rolle, die für die Arbeit an Aufgaben verantwortlich ist, können auch auf ihre persönlichen Zeitkarten zugreifen. Eine Zeitkarte kann folgende Status haben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitkartenstatus

Status	Beschreibung
Ausstehend	Eine Zeitkarte, die nicht zur Genehmigung übermittelt wird.
Eingereicht	Eine Zeitkarte, die zur Genehmigung übermittelt wurde.
Genehmigt	Eine genehmigte Zeitkarte
Verarbeitet	Eine genehmigte Zeitkarte mit einer Kostenzeile für die zugehörige Aufgabe
Abgelehnt	Eine abgelehnte Zeitkarte
Rückruf	Eine genehmigte Zeitkarte wird für erforderliche Anpassungen zurückgerufen.

Zeitkarten erstellen

Sie können Zeitkarten erstellen, um den Zeitaufwand für die von Ihnen geleistete Arbeit zu protokollieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ab Release Yokohama können Benutzer eine Ressourcenzuweisung auswählen, um sie Zeitkarten zuzuordnen, um den tatsächlichen Aufwand zu berechnen und sie den jeweiligen Projekten zuzuordnen.

Das Feld **Zeitkarten-Reporting zulassen für** im Projektformular bestimmt die Ebene, auf der die Zeitkarten für die Projektaufgaben erstellt werden können.

Hinweis:
Aus dem Projektformular erstellte Zeitkarten füllen Ressourcenpläne nicht automatisch aus, um zufällige Zuteilungen zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie im Artikel KB0814884 in der Now Support Knowledge Base.

Zeitkarten können automatisch oder manuell erstellt werden.

- *Automatisch*: Mit den folgenden Optionen können Sie Zeitkarten automatisch generieren:
  - *Durch Aktualisieren der Aufgabe*:

    Zeitkarte bei Aktualisierung einer Aufgabe automatisch erstellen

    Konfigurieren Sie Zeitkarten, die erstellt werden sollen, wenn ein Benutzer einen Aufgabendatensatz aktualisiert. Die Einstellung **Zeitkarte bei Aufgabenaktualisierung automatisch erstellen** in der zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie steuert dieses Verhalten und ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.

    Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen

    Konfigurieren Sie Zeitkarten, die erstellt werden sollen, wenn ein Benutzer die **Arbeitszeit** aufzeichnet. Eine Zeitkarte wird erstellt, falls für die Aufgabe noch keine vorhanden ist. Die Stundennachweisrichtlinie **Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen** steuert dieses Verhalten und ist standardmäßig auf „false“ festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In den Datensätzen **Projektaufgabe**, **Incident**, **Problem** und **Change** wird das Feld **Arbeitszeit** standardmäßig nicht angezeigt und muss im Formular konfiguriert werden.

- *Durch eine regelmäßige Aufgabe*: Konfigurieren Sie Zeitkarten für Projektaufgaben, die für Benutzer automatisch durch eine regelmäßige Aufgabe generiert werden. Nur der Administrator kann regelmäßige Aufgaben konfigurieren.

Hinweis:
In der Mobile-Oberfläche können Zeitkarten nicht automatisch erstellt werden. Die automatische Funktion zur Generierung von Zeitkarten kann nur mit der Desktop-Oberfläche genutzt werden.

- *Manuell*: Erstellen Sie für jede Aufgabe eine Zeitkarte und geben Sie die Zeit manuell ein.

Prozedur

1. Nutzen Sie eine der folgenden Optionen, um die Zeitkarte zu erstellen.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zeitkarte“

Feld	Beschreibung
Woche beginnt am	Startdatum der Woche des Stundennachweises. **Hinweis:** **Woche beginnt am** steuert für die Stundennachweisrichtlinie, welcher Tag der erste Tag der Woche ist. Es wird eine Meldung angezeigt, wenn Sie einen Ressourcenplan einer Zeitkarte zuordnen möchten, aber die Zeitkarte in einer Woche beginnt, die außerhalb des Datumsbereichs des Ressourcenplans liegt.
Status	Aktueller Status der Zeitkarte. Alle neuen Zeitkarten beginnen im Status „Ausstehend“. Die verschiedenen Status einer Zeitkarte lauten „Ausstehend“, „Eingereicht“, „Genehmigt“, „Verarbeitet“, „Abgelehnt“ und „Zurückgerufen“.
Kategorie	Typ der Aufgabe, für die die Zeitkarte erstellt wird.
Aufgabe	Aufgabe, die der Zeitkarte zugeordnet ist.
Projektzeitkategorie	Aktivitätstyp in dem Projekt, für das die Zeit gemeldet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Kategorie** die Option **Projekt/Projektaufgabe** oder **Aufgabenarbeit** auswählen.
Benutzer	Name des Benutzers, für den die Zeitkarte erstellt wird.
Ressourcenzuweisung	Wählen Sie eine Ressourcenzuweisung aus, die dem Anwender zugewiesen ist. Wenn die Zeitkarte genehmigt wird, werden die tatsächlichen Stunden verwendet, um die geplanten Stunden im Vergleich zu den tatsächlichen Stunden in der Heatmap-Ansicht in Projektarbeitsbereich und Arbeitsbereich für Ressourcenmanagementanzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Eine Ressourcenzuweisung ist mit der Zeitkarte auf folgende Weise verknüpft: ○ Wenn der Benutzer über mehrere Ressourcenzuweisungen verfügt, können Sie die entsprechende Zuweisung auswählen. ○ Wenn der Benutzer nur über eine Ressourcenzuweisung verfügt, wird dieser Plan standardmäßig ausgewählt.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Die Zeitkarte wird für den ausgewählten Zeitkartenzeitraum erstellt.
- Wenn für die Woche kein Stundennachweis vorhanden ist, wird ein solcher für die Zeitkartenwoche erstellt.

Nächste Maßnahme

Nach der Erstellung der Zeitkarte werden die Arbeitsstunden für die Aufgabe automatisch über das Feld **Arbeitszeit** im Aufgabendatensatz hochgezählt. Die Stundennachweisrichtlinie **Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen** steuert, wie die Arbeitszeit in Zeitkarten aktualisiert wird. Die Richtlinie ist standardmäßig auf *false* festgelegt. Wenn automatische Aktualisierungen der Arbeitszeit nicht konfiguriert wurden, muss der Benutzer die Zeitkarte manuell aktualisieren.

Zugehörige Informationen

Zeitkartenkategorien operativen Arbeitstypen zuordnen

Zeitkarten aus vorherigem Stundennachweis kopieren

Eine weitere Möglichkeit zum Erstellen von Zeitkarten besteht darin, sie aus einem bereits vorhandenen Stundennachweis zu kopieren, wodurch alle Zeitkarten (für Projektaufgaben und für andere Aufgaben) aus dem ausgewählten Stundennachweis kopiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Aufgabe auch über das Stundennachweisportal ausführen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Stundennachweisdatensatz, für den Sie die Zeitkarten erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Aus vorherigem Stundennachweis kopieren**.
3. Wählen Sie im Feld **Stundennachweis auswählen** einen vorherigen Stundennachweis aus, aus dem Sie die Zeitkarten kopieren möchten.
4. **Wahlweise:** Sie können die Arbeitszeit kopieren, die für die Aufgaben im vorherigen Stundennachweis protokolliert wurden, wenn Sie das Kontrollkästchen **Protokollierte Zeit kopieren** aktivieren.
5. Klicken Sie auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Zeitkarten für Projektaufgaben

Aus dem ausgewählten Stundennachweis werden die Zeitkarten für alle Projektaufgaben kopiert, die in der aktuellen Woche ausgeführt werden oder geplant sind. Wenn für eine Projektaufgabe bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird beim Kopieren keine weitere Zeitkarte erstellt.

Zeitkarten für die Kategorie ohne Aufgaben

Für alle Kategorien, bei denen es sich nicht um Aufgaben handelt (z. B. Besprechungen und Schulungen), werden die Zeitkarten aus dem ausgewählten Stundennachweis kopiert. Wenn für eine Kategorie, die keine Aufgabe ist, bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird beim Kopieren eine weitere Zeitkarte erstellt.

Hinweis:

- Wenn der vorherige Stundennachweis Ratentypen aufweist und die Stundennachweisrichtlinie des Benutzers Ratentypen zulässt, werden die Ratentypen auch in den aktuellen Stundennachweis kopiert.
- Wenn der vorherige Stundennachweis Ratentypen aufweist, die Stundennachweisrichtlinie des Benutzers aber keine Ratentypen zulässt, werden die Ratentypen nicht in den aktuellen Stundennachweis kopiert.
- Wenn der vorherige Stundennachweis einen Ratentyp hat, der inaktiv ist, wird dieser Ratentyp nicht kopiert. Bei Bedarf kann der Benutzer einen anderen Ratentyp eingeben, bevor er die einzelnen Zeitkarten speichert.

Zeitkarten automatisch generieren

Als Administrator können Sie eine regelmäßige Aufgabe konfigurieren, um für Projektaufgaben, die Zeitkartenbenutzern zugewiesen sind, automatisch Zeitkarten zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abgesehen von der manuellen Option **Zeitkarten generieren** kann auch eine regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden, die automatisch Zeitkarten für Projektaufgaben generiert. Für eine solche Aufgabe kann die Ausführung zum Beispiel jede Woche am Sonntag geplant werden, um für alle Benutzer Stundennachweise für die nächste Woche zu generieren. Sie können auf Grundlage des Geschäftsprozesses der Organisation konfigurieren, wann die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Standardmäßig ist die regelmäßige Aufgabe deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Skriptausführung planen .

Hinweis:

Die regelmäßige Aufgabe generiert nur für diejenigen Benutzer automatisch Zeitkarten, bei denen die Option **Zeitkarten jede Woche automatisch erstellen** in der ihnen zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie auf „true“ gesetzt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Wählen Sie in der Liste der regelmäßigen Aufgaben **Zeitkarten automatisch erstellen** aus.
3. Konfigurieren Sie im Skript die folgenden Parameter gemäß den Geschäftsanforderungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- runFor (CURRENT_WEEK, NEXT_WEEK, LAST_WEEK)
- Gruppenname (includeGroups, excludeGroups)

Hinweis:

- Wenn für eine Projektaufgabe und Zeitkartenwoche bereits eine Zeitkarte vorhanden ist, wird keine weitere Zeitkarte erstellt.
- Zeitkarten werden nur für diejenigen Projektaufgaben generiert, die in der betreffenden Woche bearbeitet werden oder geplant sind.
- Das Feld **Zeitkarten-Reporting zulassen für** im Projektformular bestimmt die Ebene, auf der die Zeitkarten für die Projektaufgaben erstellt werden.

Example:
Das folgende Beispielskript wird von einer regelmäßigen Aufgabe ausgeführt, um für die Gruppen Datenbank und Hardware Zeitkarten für die aktuelle Woche zu generieren:

```
// Clone this schedule job to run separately for different groups at different times
// One of the following values
// TimeCardConstants.CURRENT_WEEK
// TimeCardConstants.NEXT_WEEK
// TimeCardConstants.LAST_WEEK
var runFor = TimeCardConstants.CURRENT_WEEK;

// Comma separated group sys ids or group names. TimeSheet/TimeCards will be auto
 generated for time card users in the given groups.
var includeGroups = [Database,Hardware];
var excludeGroups = [];

var generator = new TimeCardGenerator();
generator.generateFromConfig(runFor, includeGroups, excludeGroups);
```

Zeitkarte einreichen

Sobald eine Zeitkarte für eine Woche mit der entsprechenden Arbeitszeit aktualisiert wurde, können Sie sie als Zeitkartenbenutzer individuell einreichen.

Vorbereitungen
Eine Zeitkarte kann mit dem Status „Ausstehend“ oder „Abgelehnt“ eingereicht werden.

Erforderliche Rolle: timecard_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Benutzer eine Zeitkarte einreicht, wird sie anhand der dem Benutzer zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie validiert. Wenn dem Benutzer keine Stundennachweisrichtlinie zugewiesen wurde, wird die standardmäßige Stundennachweisrichtlinie verwendet. Wenn ein Verstoß festgestellt wird, verhindern die Geschäftsregeln, dass der betreffende Benutzer die Zeitkarte einreicht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu:
   - **Zeitnachweise** > **Meine Zeitkarten** > **Alle**
   - Der zugehörigen Liste **Zeitkarten** in einem Stundennachweis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können mehrere Zeitkarten zum Einreichen auswählen.

2. Öffnen Sie in der Liste „Zeitkarte“ die einzureichende Zeitkarte.
3. Klicken Sie auf **Zeitkarte einreichen**.

Ergebnisse

- Die Zeitkarte wird in den Status „Eingereicht“ versetzt.
- Die Zeitkarte wird einem Genehmiger vorgelegt. Die Auswahl des Genehmigers erfolgt anhand der Werte in den Feldern **Projektzeitgenehmiger** und **Nicht projektbezogener Zeitgenehmiger** in der dem Benutzer zugeordneten Stundennachweisrichtlinie.

Hinweis:
Wenn sich der Projekt- oder Benutzermanager nach dem Einreichen der Zeitkarte ändert, wird die Zeitkarte automatisch zur Genehmigung an den neuen Projekt- oder Benutzermanager weitergeleitet.

Zeitkarten genehmigen oder ablehnen

Als Zeitkartengenehmiger können Sie eine eingereichte Zeitkarte anzeigen und genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: timecard_approver oder timecard_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur die Zeitkarten anzeigen, die Ihnen zur Genehmigung übermittelt oder für die Sie von einem der anderen Benutzermanager als Zeitkartengenehmiger delegiert wurden. Die Stundennachweisrichtlinie, die dem Benutzer zugewiesen wird, regelt den Genehmigungsprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitkarten** > **Ausstehende Genehmigung**.
2. Wählen Sie die Zeitkarte aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
3. Klicken Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen**.

Ergebnisse

- Die Zeitkarte wird in den Status „Genehmigt“ oder „Abgelehnt“ versetzt.
- Für eine genehmigte Zeitkarte wird eine Kostenzeile erstellt.
- Für eine genehmigte Zeitkarte wird ein Datensatz „Zeitkarte täglich“ erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Benutzermanager können Zeitkarten innerhalb eines Stundennachweises auch genehmigen, indem sie eine oder mehrere Zeitkarten auswählen und sie anschließend genehmigen. Wenn alle Zeitkarten in einem Stundennachweis genehmigt sind, wechselt der Stundennachweis automatisch in den Status „Genehmigt“.

  Ein Benutzermanager ist die Person, die im Feld **Manager** im Formular „Benutzer“ des Zeitkartenbenutzers ausgewählt wurde.

- Wenn eine Zeitkarte den Status „Abgelehnt“ hat, wird der zugehörige Stundennachweis ebenfalls in den Status „Abgelehnt“ versetzt, unabhängig vom Status der anderen Zeitkarten in dem Stundennachweis.

  Hinweis:
  Die abgelehnten Stundennachweise werden in den Benachrichtigungen für abgelehnte Stundennachweise unter dem Benachrichtigungssymbol 1 im Stundennachweisportal aufgelistet.

- Wenn **Projektzeitgenehmiger** in der zugewiesenen Stundennachweisrichtlinie auf **Beide** festgelegt ist, befindet sich die Zeitkarte nur dann im Status „Eingereicht“, wenn beide Genehmiger sie genehmigen. Wenn einer der Genehmiger sie ablehnt, wird der Zeitkartenstatus auf „Abgelehnt“ gesetzt und das Feld **Genehmigt durch** wird geleert, sodass bei einer erneuten Einreichung eine Genehmigung von beiden Genehmigern erforderlich ist.

Arbeitszeit aufzeichnen

Die Zeitkarte ruft die Arbeitszeit, die bei einem Projekt aufgelaufen oder bei der Arbeit an einem Datensatz in der Aufgabentabelle angefallen ist, aus dem Feld **Arbeitszeit** ab.

Dieses Feld ist in den Formularen „Projektaufgabe“, „Incident“, „Problem“ und „Change“ nicht standardmäßig vorhanden und muss durch Personalisierung des Formulars hinzugefügt werden. Die in diesem Feld erfasste Zeit dient zum Ausfüllen einer bereits vorhandenen Zeitkarte oder zum Erstellen einer neuen Zeitkarte, falls noch keine vorhanden ist. Dieses Verhalten wird durch eine Stundennachweisrichtlinie gesteuert.

Hinweis:

Wenn die Arbeitszeit aktualisiert wird, wird nur dann eine Zeitkarte erstellt, falls:

- Der Benutzer ein Zeitkartenbenutzer ist UND
- Der Aufgabe über das Feld **Zugewiesen an** oder **Zusätzliche Beauftragtenliste** zugewiesen wurde.

Das Feld *Arbeitszeit* hat einen Zähler, der als Stoppuhr für die im Datensatz aufgewendete Arbeitszeit fungiert. Über eine Schaltfläche in dem Feld lässt sich der Zähler stoppen und starten. Standardmäßig ist der Zähler *Arbeitszeit* aktiviert und zeichnet die verstrichene Zeit auf, sobald der Datensatz geöffnet wird. Mit der Stopp-Schaltfläche können Sie den Zähler anhalten und mit der Wiedergabeschaltfläche wieder starten.

Wenn Sie Zeitkarten aus Arbeitszeiteinträgen erstellen, können Sie Ihren Administrator bitten, die zugehörige Liste **Arbeitszeit** hinzuzufügen, um im Formular „Zeitkarte“ die Arbeitszeitdatensätze anzuzeigen. Sie sehen dann auch einen Hinweis auf der Zeitkarte, dass Änderungen an Arbeitszeitdatensätzen die Werte in der Zeitkarte überschreiben. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeige erfolgt über Formatierer erstellen und einem Formular hinzufügen, das durch Konfigurieren des Formulars hinzugefügt oder entfernt werden kann.

Kosten verwalten

Wenn die Kostenmanagementfunktion aktiviert ist, können die Arbeitskosten in Cost Management mithilfe von Zeitkarten verwaltet werden.

Durch die Genehmigung einer Zeitkarte für eine Projektaufgabe wird eine Kostenposition für die entsprechenden Arbeitskosten in Zusammenhang mit dem Projekt generiert. Wenn dem Projekt Kostenmodellezugeordnet sind , wird der Stundensatz für die Berechnung der Arbeitskosten für die Kostenzeilen vom Kostenmodell abgeleitet. Wenn dem Projekt kein Kostenmodell zugeordnet ist, werden die in der *Arbeitskostenkarte* angegebenen Kosten berücksichtigt. Wenn für das Projekt keine Arbeitskostenkarten gelten, wird der standardmäßige Stundensatz mit der Eigenschaft `com.snc.time_card.default_rate` festgelegt.

Rollen

Mit der Rolle timecard_admin können Benutzer die Zeitkarten anderer Benutzer genehmigen, ändern und löschen.

Zugehörige Informationen

Cost Management aktivieren

Domänentrennung und Zeitkarten

Die Domänentrennung wird für Zeitkarten unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Weitere Informationen zur Verwendung von Domain Separation mit Zeitkartefinden Sie unter https://community.servicenow.com/community?id=community_article&sys_id=616d706edbb318d066f1d9d9689619c1 .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Erstellen von Datenbankansichten für die Berichterstellung

Eine Datenbankansicht definiert Tabellen-Joins für die Berichterstellung.

Beispielsweise kann eine Datenbankansicht die Incident-Tabelle mit den Tabellen „Metrikdefinition“ und „Metrikinstanz“ verknüpfen. Diese Ansicht kann für die Erstellung von Berichten zu Incident-Metriken verwendet werden und Felder aus diesen drei Tabellen enthalten.

Mehrere nützliche Datenbankansichten werden mit den Plugins „Database View“ und „Database Views for Service Management“ installiert. Diese Datenbankansichten decken die meisten Anforderungen an das Metrik-Reporting ab und reduzieren die Notwendigkeit, neue Definitionen vorzunehmen, erheblich.

Jeder Anwender, der einen Bericht erstellen kann, kann Datenbankansichten als Berichtsquelle verwenden, aber ACLs in den zugrunde liegenden Tabellen werden berücksichtigt.

Hinweis:

- Die kumulierte Auswirkung auf die Leistung nimmt mit der Anzahl der in der Ansicht enthaltenen Tabellen und der Anzahl der in diesen Tabellen enthaltenen Datensätze zu. Um die Leistung der Datenbankansicht zu maximieren, stellen Sie sicher, dass die in der Datenbankansicht definierten „where“-Klauseln auf indizierten Feldern basieren.
- Eine Datenbankansicht wird nicht wie eine anwenderdefinierte Tabelle behandelt, daher gibt es keine Auswirkungen auf die Lizenzierung.
- Datenbankansichtstabellen sind nicht in FTP-Exporten enthalten.

Einschränkungen

- Datenbankansichten können nicht für Tabellen erstellt werden, die an der Tabellenrotation teilnehmen.
- Daten in der Ausgabe der Datenbankansicht können nicht bearbeitet werden.
- Datenbankansichtstabellen können nicht als Datenerhaltungsfunktion in Klonanforderungen hinzugefügt werden.
- Sie können in einem Feld Tabellenname auf eine Tabellen- oder Datenbankansicht aus einem anderen Anwendungsbereich verweisen. Wenn das Feld jedoch zu einer Tabelle gehört, die sys_metadata erweitert, muss die Tabelle oder Datenbankansicht zum selben Anwendungsbereich wie diese Tabelle gehören.

ACLs und Datenbankansichten

Sie müssen keine ACLs für Felder in der Ansicht erstellen. Das System berücksichtigt kontextbezogene ACLs (ACLs mit einer Bedingung oder einem Skript), die in der zugrunde liegenden Tabelle vorhanden sind. Nicht kontextbezogene ACLs (ACLs mit nur Rollenprüfungen) werden weiterhin wie in vorherigen Releases berücksichtigt.

Um das Hinzufügen expliziter Lese-ACLs zu den Datenbankansichten zu erfordern, legen Sie die Eigenschaft `glide.security.expander.view.legacy` auf **true**fest. Fügen Sie in aktualisierten Instanzen diese Systemeigenschaft hinzu, und legen Sie sie auf **true**fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können weiterhin zusätzliche ACLs in den -Datenbankansichten erstellen. Diese ACLs werden zuletzt ausgewertet und immer berücksichtigt.

Reservierte Wörter der Datenbankansicht

Die Verwendung der Begriffe kann zu unbeabsichtigten oder unerwünschten Leistungen führen. Weitere Informationen finden Sie im Dokument für reservierte MySQL-Wörter .

Erstellung von Datenbankansichten

Erstellen Sie eine Datenbankansicht zum Verknüpfen von Tabellen. Anschließend können Sie einen Bericht basierend auf der Datenbankansicht erstellen.

Verwenden Sie das Modul **Datenbankansichten**, um eine Datenbankansicht zu erstellen, die Tabellen zu einer Pseudotabelle verbindet, die Daten aus jeder Tabelle in der Ansicht kombiniert. Sie können einen Bericht über diese Daten erstellen, indem Sie die Datenbankansicht als Tabelle in einem Bericht hinzufügen. Für den Zugriff auf die Datenbankansicht ist kein Datenbankzugriff erforderlich.

Erstellen Sie eine Datenbankansicht

Erstellen Sie die Datenbankansicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Datenbankansichten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Benennen Sie die Ansicht wie eine neue Tabelle.
   Die Anwendung konvertiert Großbuchstaben in Kleinbuchstaben und Leerzeichen in Unterstriche.
4. Geben Sie eine Bezeichnung und einen Plural an.

   Die Felder **Bezeichnung** und **Plural** definieren, wie die Datenbankansicht in Listen und Formularen bezeichnet wird. Geben Sie beispielsweise für eine Datenbankansicht mit der Bezeichnung Installation duplizieren den Plural `Installationen duplizieren an`.
5. **Wahlweise:** Geben Sie eine Beschreibung der Datenbankansicht an, damit andere Benutzer ihren Zweck kennen.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Datenbankansicht wird erstellt und ist über das Modul **Datenbankansichten** zugänglich.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie der Datenbankansicht eine Tabelle hinzu

Fügen Sie der Datenbankansicht eine Tabelle hinzu

Geben Sie die Tabelle an, die mit der Datenbankansicht verknüpft werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

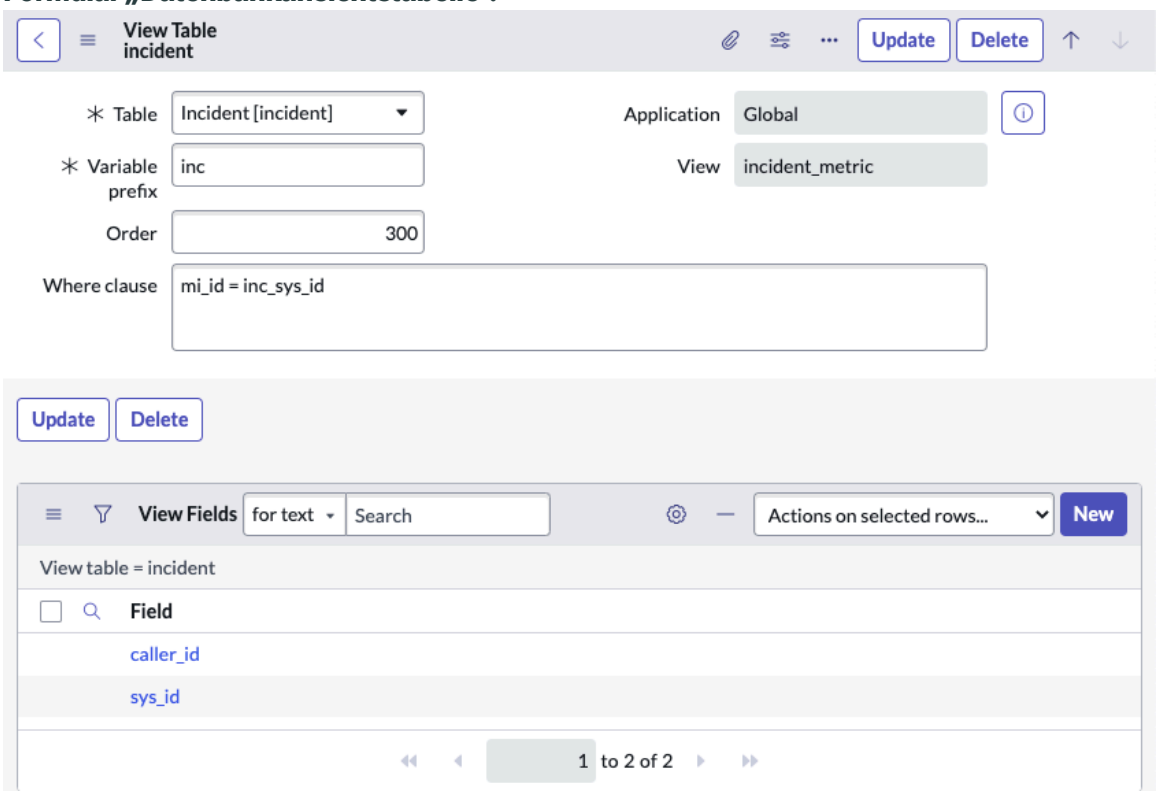
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Feld **Tabelle** im Formular „Tabelle anzeigen“ gibt die Tabelle an, die mit der Datenbankansicht verknüpft werden soll. Das **Variablenpräfix** wird von der **Where-Klausel** verwendet, um die Bedingungen für den Join zu definieren. Diese Bedingungen können sich auf jedes Feld beziehen, definieren jedoch normalerweise die Verknüpfung, indem sie ein Feld in der Tabelle mit einem Feld in einer anderen Tabelle in der Datenbankansicht abgleichen.

Hinweis:
Das Feld „Variablenpräfix“ ist ein Pflichtfeld.

Wenn Sie die **Where-Klausel**schreiben, fügen Sie den Feldnamen mit einem Unterstrich zum **Variablenpräfix** seiner Tabelle hinzu. Im folgenden Beispiel bezieht sich **mi_id** auf das Feld **„id“** in der Tabelle „Metrikinstanz“ [metric_instance] (mi), und **inc_sys_id** auf das Feld **„sys_id“** in der Tabelle „Incident“ [incident] (inc).

Formular „Datenbankansichtstabelle“.



Hinweis:

- Datenbankansichten können nicht für Tabellen erstellt werden, die an der Tabellenrotationteilnehmen.
- Verwenden Sie nur Kleinbuchstaben im **Variablenpräfix**. Die Verwendung von Großbuchstaben kann dazu führen, dass die Datenbankansicht in einer Liste angezeigt wird.

Ein Beispiel für die Verwendung von linken Verbindungen zum Erstellen einer Ansicht finden Sie unter Beispiel für linke Verbindung beim Erstellen einer Datenbankansicht.

Die **Where-Klausel** unterstützt die folgenden bedingten JavaScript-Operatoren:

- =
- !=

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- <
- <=
- >
- >=
- &&
- ||

Es gibt keine Unterstützung für die Bedingungen LIKE oder CONTAINS in der **Klausel „Where-** Klausel“ einer Datenbankansicht. Verknüpfen Sie Tabellen basierend auf der sys_id mit dem Operator „=“, um beim Filtern von Listen, Ausführen von Glide-Abfragen oder Ausführen von Berichten mit dem vollständigen Datensatz zu arbeiten.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular „Datenbankansicht“ in der zugehörigen Liste „Tabellen anzeigen“ die **Option Neu aus**.
2. Konfigurieren Sie das Formular, und fügen Sie das Feld **Linke Verbindung** (ein Kontrollkästchen) zum Formular hinzu.
3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Füllen Sie das Formular aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Linke Verbindung**.
   - Wenn Sie **Linksverknüpfung** auswählen, werden in der linken Tabelle in der Datenbankansicht alle Datensätze angezeigt, auch wenn die Verknüpfungsbedingung in der rechten Tabelle keinen übereinstimmenden Datensatz findet. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Tabellen anzuzeigen, die eine **Wo-Klausel**angeben. Die Auswahl von **„Links-Join“** für Ansichtstabellen ohne eine **Where-Klausel** hat keine Auswirkungen auf die Abfrage.
   - Verbundene Tabellen werden von links nach rechts vom niedrigsten zum höchsten **Reihenfolgewert** sortiert.
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Personalisieren Sie die zugehörige Liste **Tabellen anzeigen**, um die **Spalte „Linke Verbindung** “ anzuzeigen.
   Das Feld **Linke Verbindung** hat den **Wert true**.
7. Wählen Sie einen Datensatz aus, um eine Tabelle anzuzeigen.
8. Um Ihrer Wo-Klausel ein ODER hinzuzufügen, verwenden Sie ||.

   Um beispielsweise alle Incidents im Zusammenhang mit RFCs ODER alle Incidents abzufragen, die einer Change-Anforderung übergeordnet sind, verwenden Sie die folgende Syntax: `inc_rfc = chg_sys_id || chg_parent = inc_sys_id`.

Beispiel für linke Verknüpfung beim Erstellen einer Datenbankansicht

Dieses Beispiel zeigt die richtigen Einstellungen für die Verwendung von Links-Joins zum Hinzufügen von Tabellen zu einer Datenbankansicht.

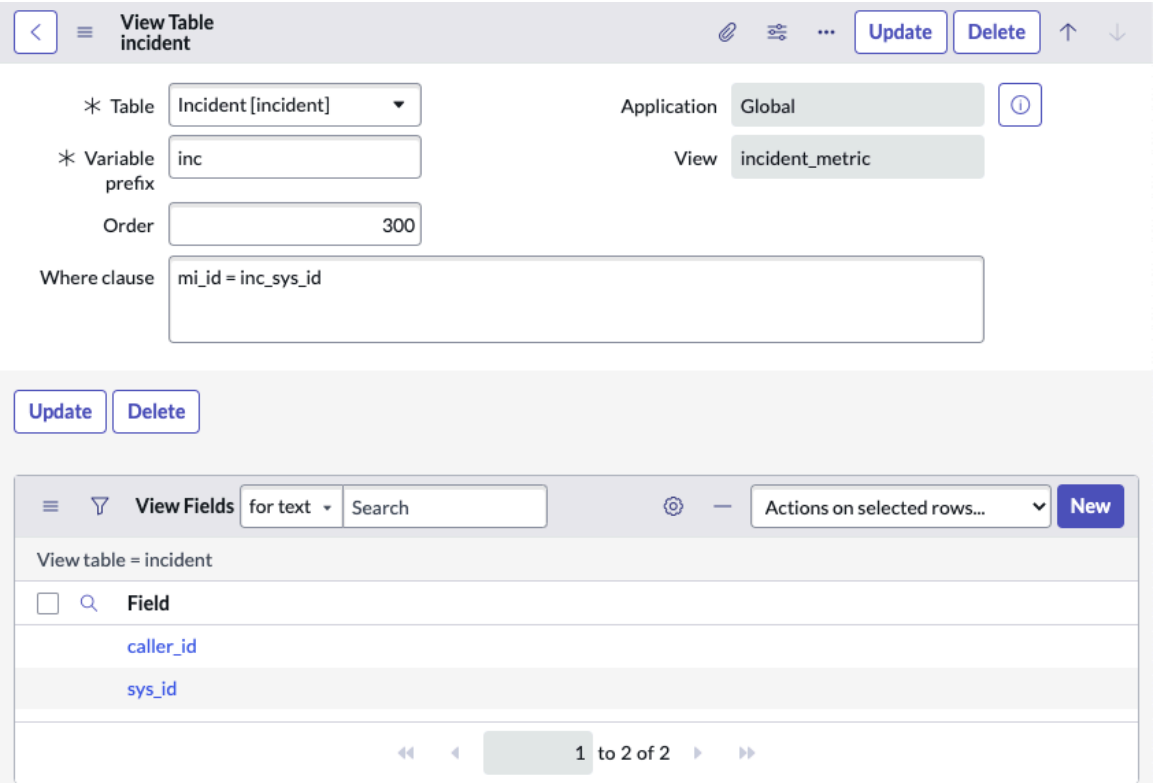
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Verfahren zeigt, wie Sie eine Datenbankansicht erstellen, die eine Liste von Katalogaufgaben und deren übergeordnete Elemente enthält. Die meisten Schritte finden im Formular „Tabelle anzeigen“ statt.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Datenbankansichten**.
2. Wählen Sie die Ansicht aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Die Seite Datenbankansicht wird angezeigt. Geben Sie in der zugehörigen Liste Tabellen anzeigen die Tabellen an, die in der Datenbankansicht angezeigt werden sollen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Tabellen anzeigendie Option Neu**aus.
4. Fügen Sie dem Formular die Checkbox **„Links verbinden“** hinzu, indem Sie das Formularlayout konfigurieren.
5. Fügen Sie der Datenbankansicht die Tabelle „Katalogaufgabe“ [sc_task] hinzu, indem Sie das Formular mit den folgenden Daten ausfüllen, und wählen Sie **Absenden**aus. Verbundene Tabellen werden von links nach rechts vom niedrigsten zum höchsten **Reihenfolgewert** sortiert.

Feld	Wert
Tabelle	Katalogaufgabe [sc_task]
Variablenpräfix	cat
Reihenfolge	100
Wo-Klausel	Leer lassen

   Die Seite „Datenbankansicht“ wird mit der Tabelle „Katalogaufgabe“ in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ angezeigt.
6. Wählen Sie in der Tabelle **„Tabellen anzeigen“Neu**, und fügen Sie die Tabelle „Angefordertes Element“ [sc_req_item] zur Datenbankansicht hinzu, indem Sie das Formular mit den folgenden Daten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausfüllen und dann **Absenden**wählen. Verbundene Tabellen werden von links nach rechts vom niedrigsten zum höchsten **Reihenfolgewert** sortiert.

Feld	Wert
Tabelle	Angefordertes Element [sc_req_item]
Variablenpräfix	Element
Reihenfolge	200
Wo-Klausel	„cat_parent“ = item_sys_id
Kontrollkästchen „Linke Verbindung“.	wahr

Die Seite „Datenbankansicht“ wird mit der Tabelle „Angefordertes Element“ in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ angezeigt.

7. Wählen Sie in der Tabelle **„Tabellen anzeigen“Neu**, und fügen Sie die Tabelle „Anforderung“ [sc_request] zur Datenbankansicht hinzu, indem Sie das Formular mit den folgenden Daten ausfüllen und dann **Absenden**wählen.

Feld	Wert
Tabelle	Anforderung [sc_request]
Variablenpräfix	erforderlich
Reihenfolge	300
Wo-Klausel	„cat_parent“ = req_sys_id
Kontrollkästchen „Linke Verbindung“.	wahr

Die Seite „Datenbankansicht“ wird mit der Tabelle „Anforderung“ in der Tabelle „Tabellen anzeigen“ angezeigt.

8. Wählen Sie in der Tabelle **„Tabellen anzeigen“Neu**, und fügen Sie der Datenbankansicht die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] hinzu, indem Sie das Formular mit den folgenden Daten ausfüllen und dann **Absenden**wählen.

Feld	Wert
Tabelle	Benutzer [sys_user]
Variablenpräfix	user
Reihenfolge	400
Wo-Klausel	„cat_opened_by = user_sys_id“
Kontrollkästchen „Linke Verbindung“.	falsch

   - Die Seite Datenbankansicht wird mit der Benutzertabelle in der Tabelle Ansichtstabellen angezeigt.
   - Wenn der übergeordnete Datensatz der Katalogaufgabe ein angefordertes Element ist, sind alle Felder in der Anforderungstabelle leer.
   - Wenn der übergeordnete Datensatz eine Anforderung ist, sind alle Felder im Feld „Angefordertes Element“ leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aufgrund der beiden linken Verbindungen gibt der Katalogaufgabendatensatz auch dann einen Wert zurück, wenn das übergeordnete Element leer ist oder kein angefordertes Element oder keine angeforderte Anforderung ist.
- Da es sich bei „Anwender“ nicht um einen Links-Join handelt, muss in „sys_user“ ein übereinstimmender Anwender für das Feld „Geöffnet von“ der Zeile vorhanden sein, damit die Katalogaufgabe-Zeile zurückgegeben wird.

9. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu experimentieren und mehr darüber zu erfahren, wie sich linke Verknüpfungen auf Datenbankansichten auswirken.
   Wenn Sie die linke Einbindung vornehmen:
   - Anwender: „wahr“, Zeilen mit einem leeren Rückgabewert **für „Erstellt von** “.
   - Angefordertes Element „falsch“. Es werden nur Katalogaufgaben zurückgegeben, die ein angefordertes Element als übergeordnetes Element haben.
   - Anforderung „falsch“. Es werden nur Katalogaufgaben zurückgegeben, die eine Anforderung als übergeordnetes Element haben.
   - Angefordertes Element und Anforderung „falsch“. Es werden keine Zeilen zurückgegeben, da ein angefordertes Element und eine Anforderung nicht als übergeordnete Elemente vorhanden sein dürfen.

Geben Sie ein Feld für die Rückgabe an

Beschränken Sie ein Feld, das von der verbundenen Tabelle zurückgegeben werden soll, oder geben Sie ein Feld an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die in der Ausgabe der Datenbankansicht angezeigten Felder einschränken, indem Sie der zugehörigen Liste Tabellen anzeigen Felder hinzufügen.

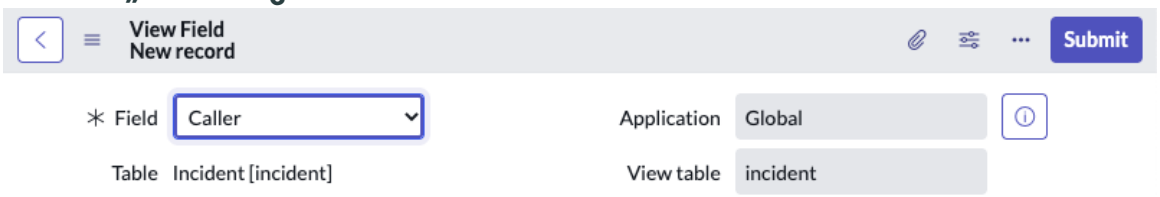
Wenn Sie Felder einschränken, müssen Sie einen Datensatz vom Typ „Ansichtsfeld“ für das Verbindungsfeld aus der *Klausel „Wo“* im übergeordneten Datensatz erstellen. Wenn Sie einen Datensatz für dieses Feld auslassen, kann er nicht zurückgegeben werden, und die Verknüpfung schlägt fehl.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Datenbankansichten**.
2. Wählen Sie die Datenbankansicht aus, der Sie ein Feld hinzufügen möchten, zu dem Sie zurückkehren möchten.
3. Wählen Sie im Datensatz der Datenbankansicht eine Ansichtstabelle aus, und wählen Sie dann in der zugehörigen Liste „Felder anzeigen“ **Neu** aus.
4. Wählen Sie im Formular „Anzeigefeld“ das Feld aus, das Sie in der Ausgabe der Datenbankansicht anzeigen möchten.
   Wenn in der zugehörigen Liste „Felder anzeigen“ keine Felder definiert sind, werden alle Felder zurückgegeben. Wenn Felder definiert sind, werden nur diese Felder zurückgegeben. Sie können beispielsweise die Anzeige einschränken, wenn Felder vorhanden sind, die nicht für alle Benutzer sichtbar sein sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feld anzeigen“.



In diesem Beispiel verwendet die *Where-Klausel* das Feld *sys_id* aus der Incident-Tabelle, um die Verbindung herzustellen. Damit die Verknüpfung mit einer eingeschränkten Feldliste erfolgreich ist, müssen Sie einen Datensatz für das Feld „*sys_id*“ in die zugehörige Liste „Felder anzeigen“ aufnehmen.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie Ihre Änderungen mithilfe des zugehörigen Links **Testen** im Datensatz der -Datenbankansicht. Weitere Informationen finden Sie unter Testen Sie die Datenbankansicht.

Beschriften Sie eine Spalte um

Manchmal haben zwei verschiedene Tabellen Felder mit demselben Namen, die beide wichtig sind (z. B. zwei Tabellen mit einem Feld „sys_updated_on“). Beschriften Sie der Übersichtlichkeit halber eines der Felder um.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um übersichtliche Berichte zu erstellen, beschriften Sie die Felder in der Tabelle „Datenbankansicht“ [sys_db_view] neu, ohne die Namen der Felder zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Sprachdatei**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Neue Sprachdateifelder

Name	Beschreibung
Tabelle	Name der Datenbankansicht
Bezeichnung	Bezeichnung anzeigen
Plural	Pluralform der Anzeigebezeichnung
Element	Name des Felds in der Datenbankansicht in der Formatvariablen prefix_fieldname Sie können beispielsweise inc_name eingeben, um das Feld Name in der Incident-Tabelle anzugeben. **Das Variablenpräfix** ist ein Pflichtfeld, wenn Sie die Tabellen in einer Datenbankansicht definieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Geben Sie die Anzahl der zurückzugebenden Datensätze an

Geben Sie die Anzahl der Datensätze an, die für eine Datenbankansicht zurückgegeben werden sollen, wenn die Ansicht in einem Skript verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Eigenschaft namens `glide.db.max_view_records` steuert die maximale Anzahl der zurückgegebenen Zeilen, wenn eine GlideRecord-Abfrage in einem Skript ausgeführt wird. Der Standardwert für diese Eigenschaft ist 10001. Um diesen Wert zu ändern, fügen Sie die Eigenschaft der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu, und bearbeiten Sie die Anzahl der zurückzugebenden Zeilen.

Diese Eigenschaft gilt nur, wenn eine Datenbankansichtstabelle in einem Skript abgefragt wird. Wenn die Datenbankansichtstabelle in einer Liste oder einem Bericht verwendet wird, gilt diese Eigenschaft nicht. Berichte oder Listen, die auf der Datenbankansicht basieren, verwenden alle Zeilen in der Ansicht.

Testen Sie die Datenbankansicht

Stellen Sie sicher, dass die Datenbankansicht ordnungsgemäß funktioniert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

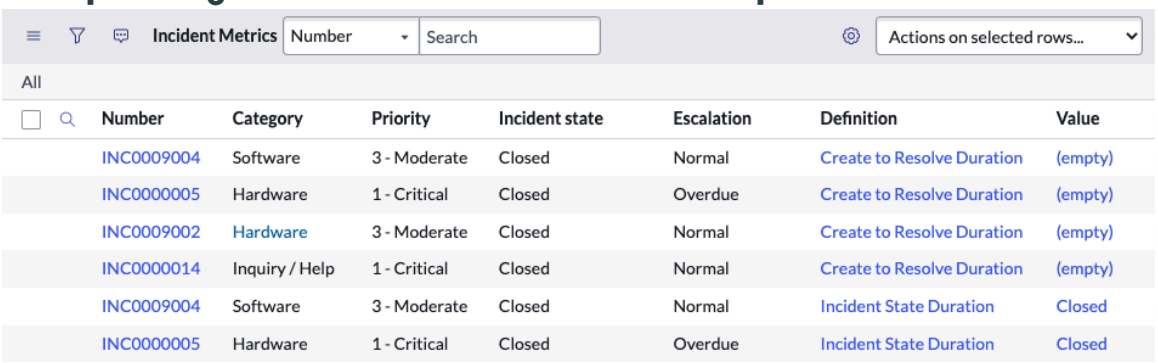
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > > **Systemdefinition** > **Datenbankansichten**.
2. Wählen Sie die Datenbankansicht aus, die Sie testen möchten.
3. Testen Sie die Ansicht, indem Sie auf den zugehörigen Link **Testen** klicken.

Hinweis:
Wenn der Link *Testen* nicht angezeigt wird, sind die für die Ansicht erforderlichen Tabellen nicht vorhanden. Wenn dieses Problem auftritt, haben Sie möglicherweise die erforderlichen Plugins zum Erstellen der unterstützenden Tabellen nicht aktiviert.

Die Datenbankansicht wird ausgeführt, und eine Liste der Elemente wird angezeigt. Wenn Sie in der zugehörigen Liste **„Felder anzeigen“** für jede Tabelle angegebene Felder haben, ist die Ausgabe auf diese Felder beschränkt. Wenn Sie Ansichtsfelder angegeben haben und die Ansicht nicht ordnungsgemäß angezeigt wird, überprüfen Sie die zugehörige Liste **„Felder anzeigen“** für jede Tabelle, und stellen Sie sicher, dass Sie Felder aus der **Wo-Klausel**einbeziehen.

Example: Ausgabe der Datenbankansicht des Beispiels für Incident-Metriken



Number	Category	Priority	Incident state	Escalation	Definition	Value
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009002	Hardware	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000014	Inquiry / Help	1 - Critical	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Incident State Duration	Closed
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Incident State Duration	Closed

Funktionsergebnisse werden in einer Datenbankansicht angezeigt

Verbessern Sie die Anzeige einer Datenbankansicht, indem Sie der Ausgabe ein Funktionsfeld hinzufügen, um die Funktionsergebnisse anzuzeigen.

Funktionsfelder führen allgemeine Datenbanktransformationen und Berechnungen für Felder im System durch. Funktionsfelder speichern keine Daten, sondern zeigen die Ergebnisse einer Datenbankabfrage an, wenn die Funktion ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise können Sie Incidents mit ineffektiven Beschreibungen von weniger als 10 Zeichen identifizieren, indem Sie ein Funktionsfeld hinzufügen, das die Länge des Felds **Kurzbeschreibung** berechnet.

Erstellen Sie ein Funktionsfeld, um eine Datenbankfunktion auszuführen

Erstellen Sie ein Funktionsfeld, das die Ergebnisse einer Datenbankfunktion anzeigt, z. B. eine mathematische Operation, eine Berechnung der Feldlänge oder eine Berechnung des Wochentags.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Sie können entweder ein Funktionsfeld aus einer physischen Tabelle auswählen oder ein Funktionsfeld direkt in der Datenbankansicht erstellen.

Wenn Sie ein Funktionsfeld direkt in der Datenbankansicht erstellen, müssen Sie die Variablenpräfixe aus der Datenbankansicht in der Funktionsdefinition verwenden, um die Spalten zu identifizieren. Bevor Sie das Funktionsfeld erstellen, beachten Sie die Variablenpräfixe in Ihrer Datenbankansicht.

Beispiel: Wenn das Variablenpräfix für die Incidents-Tabelle „inc2“ lautet und Sie die Länge des Beschreibungsfelds zurückgeben möchten, lautet die Funktionsdefinition `glidefunction:length(inc2_description)`. Wenn das Variablenpräfix für die Tabelle „Metrikinstanz“ „mi“ lautet und Sie die Felder „Definition“ und „Wert“ verketten möchten, lautet die Funktionsdefinition `glidefunction:concat(mi_definition.name,' ',mi_value)`.

Informationen zu unterstützten Funktionen finden Sie unter Report on function fields .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **Funktionsfeld** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Funktionsfelder“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle oder Datenbankansicht, der das Funktionsfeld hinzugefügt wird. Wenn Sie eine Datenbankansicht auswählen, müssen Sie die Variablenpräfixe der Datenbankansicht in das Feld **Funktionsdefinition** aufnehmen.
Typ	Der Typ des Felds: Zeichenfolge, Zahl, Datum usw.
Spaltenbezeichnung	Die Bezeichnung für die Spalte.
Spaltenname	Der Name der Spalte. Dieses Feld wird automatisch auf den Wert des Felds **Spaltenbezeichnung** festgelegt.
Max. Länge	Die maximale Länge des Rückgabewerts.

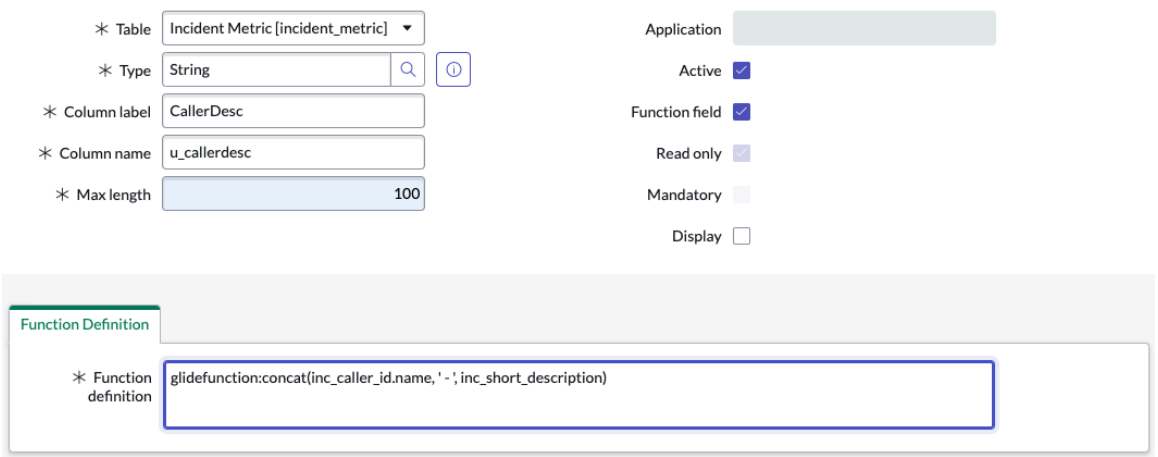
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Funktionsfeld	Bei Auswahl dieser Option wird ein Feld erstellt, in dem die Ergebnisse einer Datenbankfunktion angezeigt werden, z. B. mathematische Operationen, Feldlängenberechnungen oder Wochentagberechnungen. Wenn der neue Funktionssatz gespeichert ist, können Sie die Checkbox nicht deaktivieren, um das Feld zu einem regulären Feld zu machen.
Funktionsdefinition	Die Funktion, die das Feld ausführt. Das Format für Funktionen beginnt mit glidefunction:, gefolgt von dem auszuführenden Vorgang (z. B. concat), gefolgt von Funktionsparametern. Konstanten müssen in einfache Anführungszeichen gesetzt werden. **Wichtig:** Wenn Sie das Funktionsfeld in einer Datenbankansicht und nicht in einer physischen Tabelle erstellen, müssen Sie die Variablenpräfixe der Datenbankansicht in das Feld **Funktionsdefinition** aufnehmen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Erstellen Sie ein Feld „Funktion“ in der Datenbankansicht der Incident-Metrik

In diesem Beispiel wird der Datenbankansicht Incident-Metrik das neue Funktionsfeld CallerDesc hinzugefügt. Das Feld verkettet den Namen des Anrufers, einen Bindestrich und die Kurzbeschreibung.



Das Variablenpräfix „inc“ ist enthalten, da das Funktionsfeld in der Datenbankansicht der Incident-Metrik und nicht in einer physischen Tabelle definiert ist. Das Präfix ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erforderlich, um zu unterscheiden, welche Spalten „short_description“ und „caller_id“ aus den Tabellen verwendet werden, die Teil der Datenbankansicht sind.

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie die Funktionsergebnisse in einer Datenbankansicht an

Zeigen Sie die Funktionsergebnisse in einer Datenbankansicht an

Fügen Sie der Ausgabe einer Datenbankansicht ein Funktionsfeld hinzu, um die Funktionsergebnisse anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Datenbankansichten**.
2. Wählen Sie eine Datenbankansicht aus.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Testen** aus.
4. Fügen Sie das Funktionsfeld der Ausgabe der Datenbankansicht hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Configure items on forms or in lists using a list collector .
5. Überprüfen Sie die Funktionsdefinition, wenn der erwartete Wert nicht zurückgegeben wird oder ein zurückgegebener Wert anzeigt, dass die Funktionsdefinition ungültig ist.
   - Wenn die Nachricht **Ungültige Funktion** zurückgegeben wird, ist die Funktionsdefinition für Zeichenfolgenfeldtypen ungültig.
   - Wenn ein leerer Wert zurückgegeben wird, ist die Funktionsdefinition für andere Feldtypen ungültig.
   - Überprüfen Sie die Felddefinition in der Funktionsdefinition, wenn ein unerwarteter Wert zurückgegeben wird.

Ergebnisse

Der Funktionsfeldvorgang wird ausgeführt, und die Ergebnisse werden in der Ausgabe der Datenbankansicht angezeigt.

Verwenden Sie Diskombinationen in komplexen Abfragen

ServiceNow führt Verbindungsanweisungen vor Trennanweisungen in einer Abfrage aus.

Wenn Sie eine komplexe Abfrage erstellen, müssen Sie Klammerungen verwenden, um gegebenenfalls eine korrekte Gruppierung der Abfrageelemente sicherzustellen. Beispielsweise müssen Sie Klammern in der Abfrage `(md_table = 'incident' || md_table = 'task') && mi_definition = md_sys_id && mi_id = inc_sys_id`verwenden. Wenn Sie die Klammer aus dieser Abfrage entfernen, werden alle Datensätze zurückgegeben, bei denen der md_table-Wert *„incident“*lautet.

Datenbankansichten im Basissystem

Bestimmte Ansichten sind im Basissystem mit den Plugins „Database Views“ und „Database Views for Service Management“ enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenbankansichten

Name	Beschreibung	Bezeichnung
change_request_metric	Verknüpfen Sie den Change mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B.: Changes, die nach Kategorie geschlossen wurden.	Change-Metrik
change_request_sla	Verknüpfen Sie „change_request“ mit „sla(task_sla)“, um eine Ansicht zu erstellen, über die Dinge wie Change-Anforderungen, die nach SLAs pro Change-Kategorie gelöst wurden, erstellt werden können.	SLA der Change-Anforderung
change_task_metric	Verknüpfen Sie die Change-Aufgabe mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B. für Change-Aufgaben, die nach dem Change-Status geschlossen wurden	Change-Aufgabenmetrik
change_task_sla	Verknüpfen Sie „change_task“ mit „sla(task_sla)“, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B. für von SLA gelöste Change-Aufgaben.	Change-Aufgaben-SLA
change_task_time_worked	Change-Aufgabe mit Arbeitszeit verknüpfen, um Arbeitszeiteinträge für Incidents abzurufen.	Arbeitszeit für Change-Aufgaben
incident_metric	Verknüpfen Sie den Incident mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B.: Incidents, die beim ersten Anruf gelöst wurden, nach Kategorie	Incident-Metrik
incident_sla	Verknüpfen Sie den Incident mit „sla(task_sla)“, um Berichte zu erstellen, z. B. vom SLA gelöste Incidents pro Incident-Kategorie.	Incident-SLA
incident_time_worked	Verknüpfen Sie den Incident mit der gearbeiteten Zeit für die Aufgabe, um mit Incidents verknüpfte Arbeitszeiteinträge abzurufen.	Arbeitszeit für Incident
pm_project_metric	Verknüpfen Sie pm_project mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B. für Projekte, die nach Name oder Datum geschlossen wurden	Projektmetrik

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenbankansichten (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Bezeichnung
pm_project_sla	Verknüpfen Sie pm_project mit sla(task_sla), um Berichte zu Dingen wie Projektnamen nach SLA zu erstellen.	Projekt-SLA
pm_project_task_metric	Verknüpfen Sie pm_project_task mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B. für Projektaufgaben, die nach Name oder Datum geschlossen wurden	Projektaufgabenmetrik
pm_project_task_sla	Verknüpfen Sie pm_project mit sla(task_sla), um Berichte über Dinge wie die Release-Aufgaben nach SLA zu erstellen.	Projektaufgaben-SLA
pm_project_task_time_worked	Verknüpfen Sie pm_project_task mit der gearbeiteten Zeit, um Arbeitszeiteinträge abzurufen, die Projektaufgaben zugeordnet sind.	Arbeitszeit für Projektaufgaben
problem_metric	Verbinden Sie das Problem mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B.: Probleme, die beim ersten Anruf gelöst wurden, nach Kategorie	Problemmetrik
problem_sla	Verknüpfen Sie das Problem mit dem SLA (task_sla), um Berichte zu erstellen, z. B. durch das SLA gelöste Probleme pro Problemstatus.	Problem-SLA
release_feature_metric	Verknüpfen Sie „release_feature“ mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B.: Releasefunktionen, die nach Produkt geschlossen wurden	Release-Funktionsmetrik
release_project_metric	Verbinden Sie „release_project“ mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B.: Releases, die nach Kategorie geschlossen wurden	Release-Metrik
release_task_metric	Verbinden Sie „release_task“ mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B.: Release-Funktionen, die nach Funktion geschlossen wurden	Release-Aufgabenmetrik

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenbankansichten (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Bezeichnung
release_task_sla	Verknüpfen Sie „release_task“ mit „sla(task_sla)“, um Berichte zu erstellen, z. B. das Release-Aufgaben nach SLA.	Release-Aufgabe-SLA
sc_request_metric	Verknüpfen Sie „sc_request“ mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B.: „Anforderungen, die nach Kategorie geschlossen wurden“.	Kataloganforderungsmetrik
sc_request_sla	Verknüpfen Sie „sc_request“ mit „sla(task_sla)“, um Berichte wie Anforderungen nach SLA zu erstellen.	Kataloganforderungs-SLA
sc_req_item_metric	Verknüpfen Sie „sc_request_item“ mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B.: Anforderungselemente, die von Element geschlossen wurden	Kataloganforderungselementmetrik
sc_req_item_sla	Verknüpfen Sie sc_req_item mit sla(task_sla), um Berichte über Dinge wie Anforderungselemente nach SLA zu erstellen.	Kataloganforderungselement-SLA
sc_task_metric	Verknüpfen Sie „sc_task“ mit der Metrikdefinition mit der Metrikinstanz, um eine Ansicht zu erstellen, für die Berichte erstellt werden können, z. B. für folgende Katalogaufgaben, die nach Element geschlossen wurden	Katalogaufgabenmetrik
sc_task_sla	Verknüpfen Sie sc_task mit sla(task_sla), um Berichte wie Aufgaben nach SLA zu erstellen.	Katalogaufgaben-SLA

Hierarchische Abfragen werden erstellt

Vereinfachen und erstellen Sie effizientere Abfragen, indem Sie hierarchische Beziehungen im Bedingungsgenerator nutzen.

Hauptvorteile

- Filtern Sie Tabellendaten im Bedingungsgenerator basierend auf einer Datensatzhierarchie.
- Durchsuchen Sie eine gesamte Hierarchie mit einer einzigen Bedingung.
- Optimieren Sie die Abfrageerstellung mit weniger laufenden Wartungsarbeiten.

Das Erstellen von Abfragen im Bedingungsgenerator kann umständlich werden, wenn Sie jede Ebene einer hierarchischen Beziehung mit mehreren ODER-Bedingungen durchsuchen müssen. Hierarchische Abfragen optimieren diesen Prozess, indem Sie es

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihnen ermöglichen, einen einzelnen Knoten anzugeben und von dort aus die Hierarchie zu durchsuchen, wodurch Sie Zeit und Aufwand sparen.

Definieren von Hierarchien mit Referenzfeldern

Eine Hierarchie zwischen zugehörigen Datensätzen in derselben Tabelle basiert auf einem Referenzfeld. Sie können entweder ein vorhandenes Referenzfeld mit Über-/Unterordnungsbeziehungen verwenden oder ein neues erstellen und es mit Werten für jeden Datensatz füllen.

Beispielsweise können Sie mithilfe des Felds Übergeordnet eine Hierarchie in der Standorttabelle [cmn_location] definieren. Jeder Standort hat ein übergeordnetes Element, bei dem es sich um einen anderen Datensatz in der Tabelle „Standort“ [cmn_location] handelt. Beispiel: Die Standortdatensätze „Chicago“ und „Springfield“ enthalten den sys_id-Wert des Standortdatensatzes „Illion“ im übergeordneten Feld. Straßenadressen haben sys_id-Standorte für die Städte, zu denen sie gehören, im übergeordneten Feld.

Viele Tabellen enthalten selbstreferenzielle Felder, die auf eine Beziehung zwischen über- und untergeordneten Elementen zwischen Datensätzen hindeuten. Die hierarchischen Pfade, die das Durchsuchen der Hierarchie im Bedingungsgenerator erleichtern, werden jedoch erst von Now Platform generiert, wenn Sie eine Hierarchie für diese Tabelle in der Tabelle „Datensatzhierarchie“ [sys_record_hierarchy] definieren.

Sobald Sie eine Datensatzhierarchie für die Standorttabelle [cmn_location] erstellt haben, erstellt Now Platform automatisch den Hierarchiepfad für jeden Standortdatensatz in der Tabelle. Dadurch wird eine geschachtelte Struktur erstellt, in der jeder Standort Unterstandorte haben kann, die eine baumartige Hierarchie bilden. Now Platform aktualisiert diese Pfade automatisch, wenn Datensätze hinzugefügt, geändert oder entfernt werden.

Sobald die Hierarchie definiert ist und jeder Datensatz von mit Now Platformmit hierarchischen Pfadinformationen aktualisiert wurde, können Sie mit dem Bedingungsgenerator gezielte Abfragen erstellen. Sie können beispielsweise einen Startpunkt in der Standorthierarchie angeben und die Hierarchie abfragen, um alle Assets abzurufen, die Standorten in diesem Teil der Hierarchie zugeordnet sind.

Übersicht über das Erstellen von Abfragen

1. Identifizieren Sie eine Tabelle, die über- und untergeordnete Datensätze enthält, die Sie zum Erstellen hierarchischer Abfragen verwenden möchten. Um beispielsweise Abfragen basierend auf dem Standort eines Anrufers oder eines Asset zu erstellen, können Sie eine Datensatzhierarchie basierend auf der Standorttabelle [cmn_location] definieren.
2. Bestimmen Sie, welches Referenzfeld in der Tabelle die Beziehungen zwischen Datensätzen definiert. Beispielsweise beschreibt das Feld Übergeordnet in der Standorttabelle [cmn_location], welcher Standort zu einem anderen Standort gehört.
3. Erstellen Sie eine Hierarchie in der Tabelle „Datensatzhierarchien“ [sys_record_hierarchy], und geben Sie die Tabelle und das Referenzfeld an, die Sie verwenden möchten. Now Platform fügt jedem Datensatz in der Tabelle automatisch hierarchische Pfadinformationen hinzu.
4. Erstellen Sie hierarchische Abfragen im Bedingungsgenerator, indem Sie die von Ihnen erstellte Hierarchie auswählen. Verwenden Sie Operatoren, um die Hierarchie zu durchsuchen.

Anwendungsfälle

Sie können eine Datensatzhierarchie definieren, indem Sie ein Referenzfeld mit Beziehungen zu Datensätzen in derselben Tabelle verwenden. Die Tabellen „Standort“ [cmn_location],

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Benutzer“ [sys_user] und „Abteilung“ [cmn_department] enthalten standardmäßig Referenzfelder mit Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehungen. Sie können auch ein Referenzfeld in einer anderen Tabelle erstellen und es mit Werten für jeden Datensatz füllen.

Standorthierarchie

Suchen Sie nach Datensätzen anhand des Standorts, indem Sie basierend auf dem Referenzfeld „Übergeordnet“ in der Tabelle „Standort“ [cmn_location] eine Datensatzhierarchie namens „Übergeordnete Hierarchie“ erstellen.

Sobald Sie die Datensatzhierarchie erstellt haben, wird jeder Standortdatensatz mit einem hierarchischen Pfad aktualisiert, sodass Sie im Bedingungsgenerator basierend auf der Standorthierarchie Abfragen erstellen können. Da Incident-Datensätze ein Standortreferenzfeld haben, können Sie anhand des Standorts eines Anrufers nach Incidents suchen.

- Finden Sie mit einer Abfrage wie der folgenden alle Incidents von Anrufern mit Sitz in Utah:

  [Ort] [befindet sich in Hierarchie] [Übergeordnete Hierarchie], beginnend bei [Illins], was [Enthalten] ist

  Diese Abfrage gibt Incidents zurück, bei denen der Standort des Anrufers „Illone“, eine beliebige Stadt in Utah oder eine Postanschrift in einer beliebigen Stadt in Utah ist.

- Suchen Sie mit einer Abfrage nach Incidents für Städte und Adressen in New York, aber nicht nach Incidents, bei denen der Standort des Anrufers einfach New York ist.

  [Ort] [befindet sich in Hierarchie] [Übergeordnete Hierarchie] beginnt bei [Illins], was [excluded] ist.

- Suchen Sie alle Incidents basierend auf Ihrem Standort als angemeldeter Benutzer mit einem dynamischen Filter in einer Abfrage wie:

  [Standort] [ist in Hierarchie (dynamisch)] [Übergeordnete Hierarchie] beginnend bei [Mein Standort], was [enthalten] ist

Organisationshierarchie

Suchen Sie in der gesamten Verwaltungskette Ihrer Organisation nach Datensätzen, indem Sie auf Grundlage des Referenzfelds Manager in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] eine Datensatzhierarchie namens Organisationshierarchie erstellen.

Sobald Sie die Datensatzhierarchie erstellt haben, wird jeder Benutzerdatensatz mit einem hierarchischen Pfad aktualisiert, sodass Sie im Bedingungsgenerator basierend auf der Verwaltungshierarchie Abfragen erstellen können. Durch Abfragen einer beliebigen Tabelle und Auswahl eines Referenzfelds, das auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verweist, können Sie die Verwaltungskette durchsuchen.

- Suchen Sie mit einer Abfrage wie der folgenden nach allen Incidents, die Anwendern zugewiesen sind, die Budget Richman unterstellt sind.

  [Zugewiesen an] [ist in Hierarchie] [Organisationshierarchie] ab [Bud Richman], was [Enthalten] ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Beispiel gibt das Durchsuchen der Hierarchie Incidents zurück, diebud Richman zugewiesen sind, einschließlich Incidents, die Benutzern zugewiesen sind, die Budget unterstellt sind, ihren direkt unterstellten Mitarbeitern usw.

- Suchen Sie mit einer dynamischen Abfrage nach allen Incidents, die Ihnen und Anwendern in Ihrer eigenen Organisation zugewiesen sind:

  [Zugewiesen an] [befindet sich in Hierarchie (dynamisch)] [Organisationshierarchie] beginnt bei [Mir], was [included] ist

- Zeigen Sie die Verwaltungskette selbst an, indem Sie direkt in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] mit einer Abfrage wie der folgenden filtern:

  [Manager] [befindet sich in der Hierarchie] [Organisationshierarchie] und beginnt bei [Bud Richman], was [included] ist.

- Zeigen Sie die Anwender an, die Ihnen unterstellt sind, indem Sie direkt in der Tabelle „Anwender“ [sys_user] mit einer dynamischen Abfrage filtern, z. B.:

  [Manager] [befindet sich in Hierarchie (dynamisch)] [Organisationshierarchie] beginnend bei [Mich], was [included] ist

Abteilungshierarchie

Suchen Sie nach Assets, die Abteilungen in Ihrem Unternehmen zugeordnet sind, indem Sie basierend auf dem Referenzfeld „Übergeordnet“ in der Tabelle „Abteilung“ [cmn_department] eine Datensatzhierarchie namens „Abteilungshierarchie“ erstellen.

Sobald Sie die Datensatzhierarchie erstellt haben, wird jeder Abteilungsdatensatz mit einem hierarchischen Pfad aktualisiert, sodass Sie im Bedingungsgenerator basierend auf der Abteilungshierarchie Abfragen erstellen können. Da Asset-Datensätze ein Referenzfeld „Abteilung“ haben, das auf das Feld „Abteilung“ in der Tabelle „Assets“ [sys_user] verweist, können Sie Assets abfragen, die zu einer bestimmten Abteilung gehören.

- Suchen Sie mit einer Abfrage wie der folgenden alle Assets, die zur IT-Abteilung gehören:

  [Abteilung] [befindet sich in Hierarchie] [Abteilungshierarchie] beginnt bei [IT], was [Enthalten] ist.

  In diesem Beispiel gibt das Durchsuchen der Hierarchie Assets zurück, die der IT-Abteilung zugeordnet sind, einschließlich Assets, die Abteilungen zugeordnet sind, die Teil der IT-Abteilung sind, und so weiter.

- Finden Sie alle Abteilungen unter der IT-Abteilung, indem Sie direkt in der Tabelle „Abteilungen“ [cmn_department] mit einer Abfrage wie der folgenden filtern:

  [Übergeordnet] [befindet sich in Hierarchie] [Abteilungshierarchie] und beginnt bei [IT], was [Enthalten] ist.

Erstellen Sie eine Datensatzhierarchie

Erstellen Sie eine Datensatzhierarchie zwischen Datensätzen in derselben Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Datensatzhierarchie**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Datensatzhierarchie“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die zum Anzeigen der Datensatzhierarchie verwendet wird.
Name	Interner Name für die Datensatzhierarchie.
Tabelle	Die Tabelle mit Datensätzen, die Sie in einer Hierarchie organisieren möchten.
Referenzfeld	Das Selbstreferenzfeld, das über- und untergeordnete Beziehungen zwischen Datensätzen in der ausgewählten Tabelle definiert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Eine Datensatzhierarchie basierend auf dem angegebenen Referenzfeld wird erstellt. Now Platform erstellt automatisch die Hierarchiepfade, die die Beziehungen zwischen Datensätzen in der Hierarchie definieren.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Abfragen im Bedingungsgenerator mit den Operatoren [ist in Hierarchie] oder [ist in Hierarchie (dynamisch)]. Weitere Informationen finden Sie unter Operators available for filters and queries .

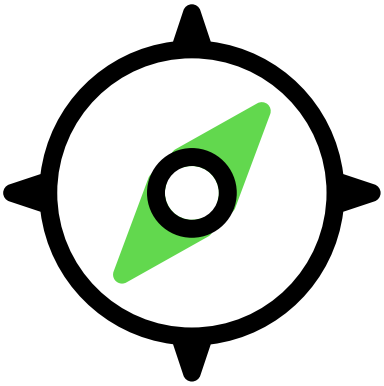
Datenverwaltung

Verwalten Sie Ihre Instanzdaten, indem Sie Datenverwaltungsrichtlinien konfigurieren, um Daten aus den Tabellen in Ihrer primären Datenbank zu archivieren und zu löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen

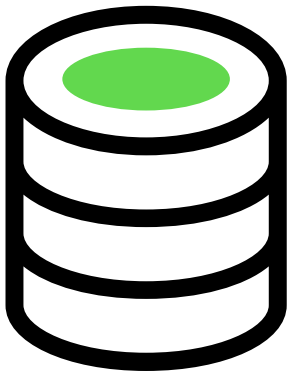


Erfahren Sie mehr über die Vorteile und Funktionen Datenverwaltung von .

Überwachen Sie die Datennutzung

Überwachen Sie die Datennutzung im Laufe der Zeit in Ihrer aktuellen Instanz.

Verwalten Sie das Datenwachstum



Verwalten Sie das Datenwachstum in Ihrer -Instanz.

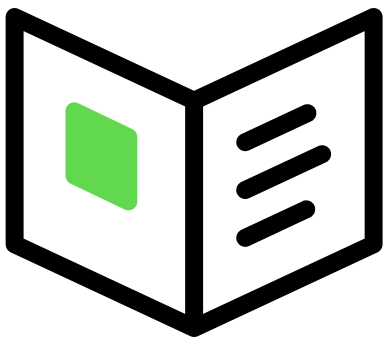
Aktualisiert Datensätze sicher

Vorschau anzeigen und Datensätze sicher aktualisieren.

Datensätze sicher löschen

Vorschau auf und löschen Sie Datensätze sicher.

Referenz



Rufen Sie Details zu den Systemeigenschaften Datenverwaltung ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu Datenverwaltung in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Datenverwaltung erkunden

Erfahren Sie mehr über die Fähigkeiten Datenverwaltung von und wie sie Ihnen bei der Verwaltung von Tabellendaten im Now Platformhelfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenverwaltung – Übersicht

Mit den Fähigkeiten Datenverwaltung von können Sie das Datenwachstum in Ihrer Instanz mithilfe von Datenverwaltungsrichtlinien verwalten.

- Definieren Sie einen Satz von Datenverwaltungsregeln für eine Tabelle mithilfe einer Datenverwaltungsrichtlinie, und greifen Sie darauf zu.
- Visualisieren Sie eine Zusammenfassung des Speicherverbrauchs in Ihrer Instanz.
- Verwalten Sie das Datenwachstum in Ihrer Instanz, indem Sie Tabellendaten archivieren und bereinigen.

Datenverwaltung Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Instanzadministrator	Der Instanzadministrator überwacht das Wachstum und die Speicherung von Daten in der Instanz. Der Instanzadministrator konfiguriert Datenverwaltungsrichtlinien, um ältere Datensätze zu archivieren und zu löschen.

Datenverwaltung – Workflow

Diese Infografik zeigt, wie ein Administrator eine Datenverwaltungsrichtlinie verwendet, um Datenverwaltungsregeln für eine Tabelle zu konfigurieren und die Datennutzung in einer Instanz zu überwachen.

Verwalten von Daten in Ihrer -Instanz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Der Instanzadministrator überwacht Cloud-Speicherberechtigungen und die Datennutzung auf Account-Ebene in Abonnement-Management.
2. Der Instanzadministrator stellt fest, dass eine Instanz eine größere Menge an Speicher verbraucht als erwartet, und beschließt, dies zu untersuchen.
3. Der Instanzadministrator meldet sich bei der Instanz an und analysiert, welche Tabellen die meisten Daten verbrauchen, indem er die Datenverwaltungskonsole aufruft. Der Instanzadministrator stellt fest, dass zwei Tabellen mehr Daten verbrauchen als erwartet.
4. Der Instanzadministrator überprüft die Datenverwaltungsrichtlinien für die betreffenden Tabellen. Eine der Tabellen wurde noch nie zuvor archiviert oder bereinigt, daher erstellt der Instanzadministrator eine Datenverwaltungsrichtlinie für diese Tabelle.
5. Der Instanzadministrator legt fest, dass ältere Datensätze in einer der Tabellen in eine Archivtabelle verschoben werden können. Der Instanzadministrator erstellt mehrere Archivierungsregeln mit unterschiedlichen Kriterien, um Daten aus der primären Tabelle in eine Archivtabelle zu verschieben.
6. Der Instanzadministrator entscheidet, dass ältere Datensätze in der anderen Tabelle nach einem bestimmten Datum nicht mehr benötigt werden. Der Administrator fügt der Datenverwaltungsrichtlinie eine Tabellenbereinigungsregel hinzu, die Datensätze in regelmäßigen Abständen aus der Tabelle löscht, wenn sie veraltet sind.
7. Nach Abschluss der Archivierungs- und Tabellenbereinigungsaufgaben überwacht der Instanzadministrator weiterhin die Datenverwaltungskonsole, um sicherzustellen, dass der Datenverbrauch reduziert wird, und überwacht weiterhin die Top-10-Tabellen.

Datenverwaltung – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Überwachen Sie die Datennutzung in Ihrer Instanz im Laufe der Zeit	Überwachung der Datennutzung in Ihrer Instanz	Instanzadministrator
Archivieren Sie ältere Datensätze	Datenarchivierung	Instanzadministrator
Löschen Sie ältere oder unerwünschte Datensätze automatisch	Tabellenbereinigung	Instanzadministrator
Vorschau anzeigen und Datensätze sicher aktualisieren	Datensätze werden sicher aktualisiert	Instanzadministrator
Vorschau anzeigen und Datensätze sicher löschen	Datensätze werden sicher gelöscht	Instanzadministrator

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zur Verwendung von Datenverwaltungfinden Sie unter:

- Überwachung der Datennutzung in Ihrer Instanz
- Verwaltung des Datenwachstums in Ihrer -Instanz
- Datensätze werden sicher aktualisiert
- Datensätze werden sicher gelöscht
- Datenverwaltung – Referenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

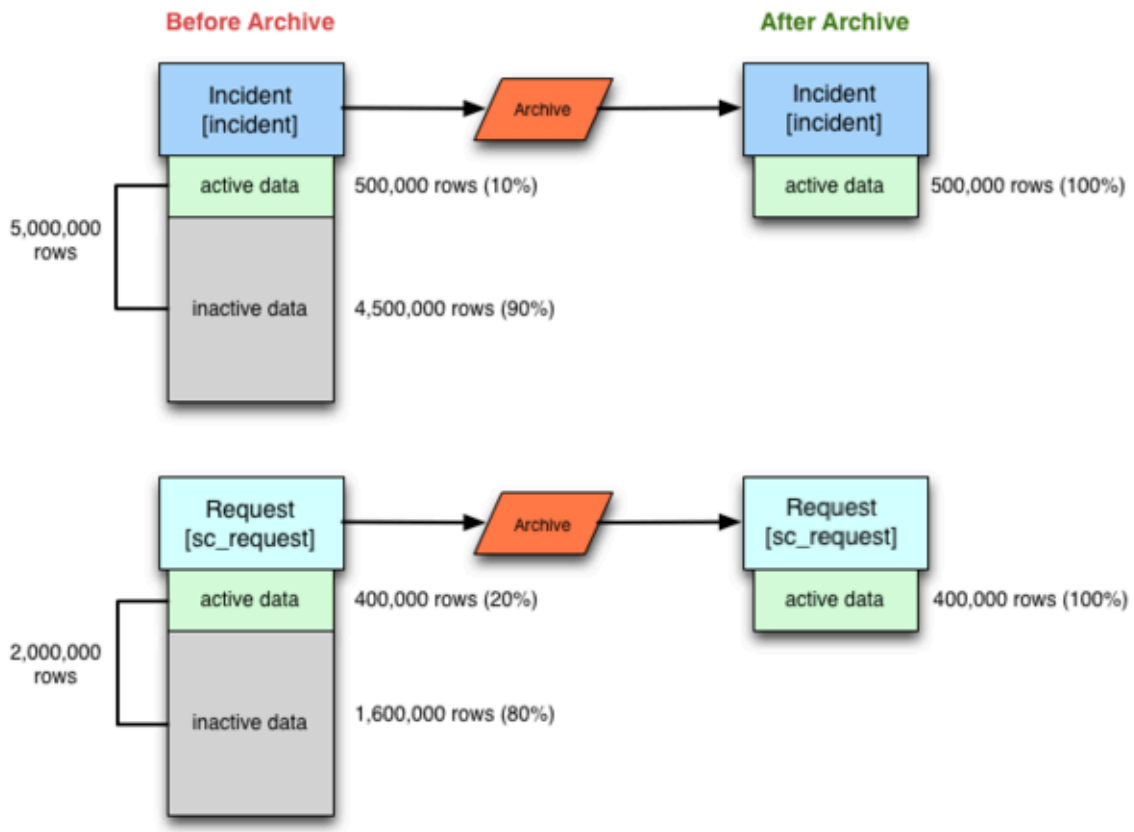
Datenarchivierung

Verschieben Sie Daten, die nicht mehr täglich benötigt werden, aus einer primären Tabelle in eine Archivtabelle.

Hauptvorteile

- Geben Sie Systemressourcen frei, und vermeiden Sie Leistungsprobleme in Abfragen und Berichten, indem Sie ältere Datensätze in eine Archivtabelle verschieben.
- Bewahren Sie Daten für Auditing- oder Verlaufszwecke auf.
- Löschen Sie archivierte Daten nach einem angegebenen Zeitraum mithilfe einer Vernichtungsregel.

Beispiele für die Vorteile der Archivierung von Daten



Zugriff auf Archivregeln

Sie können Archivierungsregeln für eine Tabelle definieren und darauf zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungsrichtlinien** und Auswahl der Datenverwaltungsrichtlinie für die Tabelle.

Anwendungsfälle

- Je länger eine Instanz ausgeführt wird, desto wahrscheinlicher ist es, dass sich Daten ansammeln, die nicht mehr relevant sind. Beispielsweise sind Aufgabendatensätze von vor zwei Jahren normalerweise weniger relevant als derzeit aktive Aufgaben. Alte Daten können schließlich zu Leistungsproblemen führen, indem sie Systemressourcen verbrauchen und Abfragen und Berichte verlangsamen. Sie können Datensätze in Core-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen wie der Aufgabentabelle [task] und Datensätze in benutzerdefinierten Tabellen archivieren, die Sie in Now Platformerstellen.

- Datensätze archivieren, wenn Tabellenabfragen langsam sind. Angenommen, die Incident-Tabelle [incident] in Ihrer Instanz ist gewachsen, und Benutzer melden, dass Abfragen in der Tabelle langsam sind. Sie können eine Archivierungsregel mit Bedingungen wie **[Geschlossen] [relative] [an oder vor] [150] [Tage] [ago]** und **[Aktiv] [ist] [falsch]** erstellen, um Datensätze in die Tabelle „Archivierte Incidents“ [ar_incident] zu verschieben wenn sie länger als 150 Tage geschlossen sind.
- Datensätze in einer primären Tabelle archivieren, einschließlich aller Datensätze in anderen Tabellen, die auf diese Datensätze verweisen. Sie können beispielsweise Datensätze in der Problemtabelle [problem] archivieren und alle Incidents, die auf einen Problemdatensatz verweisen, in das Feld „Problem in Incident“ aufnehmen.

Informationen zur Verwendung der Datenarchivierungsfunktion finden Sie unter Datensätze werden archiviert.

Tabellenbereinigung

Verhindern Sie, dass Tabellen eine unüberschaubare Größe erreichen, indem Sie Datensätze automatisch löschen.

Hauptvorteile

- Verbessern Sie die Abfrageleistung, indem Sie nicht mehr benötigte Datensätze löschen.
- Löschen Sie ältere, abgelaufene oder unerwünschte Datensätze automatisch aus Tabellen.
- Verhindern, dass Daten exponentiell wachsen.

Tabellenbereinigungsregeln werden aufgerufen

Sie können Bereinigungsregeln für eine Tabelle definieren und darauf zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungsrichtlinien** und Auswahl der Datenverwaltungsrichtlinie für die Tabelle.

Anwendungsfälle

- Löschen Sie geschlossene Incidents, die seit 30 Tagen nicht aktualisiert wurden. In diesem Szenario definieren Sie eine Tabellenbereinigungsregel für die Incident-Tabelle [incident] mit sys_updated_on als Übereinstimmungsfeld , und geben Sie 2.592.000 als Alter in Sekunden an. Geben Sie die Bedingung Status ist Geschlossen an, um nur geschlossene Incidents zu löschen.
- Verwalten Sie das Datenwachstum in den von Virtual Agent und Konversations-Schnittstellen verwendeten Tabellen, indem Sie Tabellenbereinigungsregeln für die folgenden Tabellen aktivieren:
  - Chatserver [sys_cs_analytics]
  - Konversationen [sys_cs_conversation]
  - Zuletzt gelesene Nachricht [sys_cs_message_last_read]
  - CI-Analytics [sys_ci_analytics]
- Konversationsbezogene Tabellen können an Größe zunehmen, was sich auf die Systemleistung auswirkt. Begrenzen Sie das Datenwachstum, indem Sie die Datensätze in Tabellen im Zusammenhang mit Erweiterte Arbeitszuweisungbereinigen. Weitere Informationen finden Sie unter .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Verwendung der Tabellenbereinigung finden Sie unter Ältere oder unerwünschte Datensätze werden gelöscht.

Überwachung der Datennutzung in Ihrer Instanz

Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihres Speicherverbrauchs an, und überwachen Sie die Datennutzung im Laufe der Zeit in Ihrer aktuellen Instanz.

Übersicht über die Überwachung der Datennutzung

- Überwachen Sie die Cloud-Kapazität in Subscription Management

  Zeigen Sie eine Zusammenfassung Ihrer Cloud-Speicherberechtigungen an, und verfolgen Sie die Speicherkapazität für alle Instanzen, die Ihrem Account zugeordnet sind, unter Abonnement-Management.

- Analysieren Sie die -Datennutzung in Ihrer -Instanz

  Überwachen Sie die aktuelle Größe der -Datenbank, und verfolgen Sie den zusätzlichen Cloud-Speicherverbrauch. Wenn Sie beispielsweise gemeinsam genutzten Speicher für Ihre Instanzen erworben haben, können Sie bestimmen, wie viel Speicher aus dem Pool von Ihrer aktuellen Instanz verbraucht wird und welche Tabellen die meisten Daten verbrauchen.

Analysieren Sie die -Datennutzung in Ihrer -Instanz

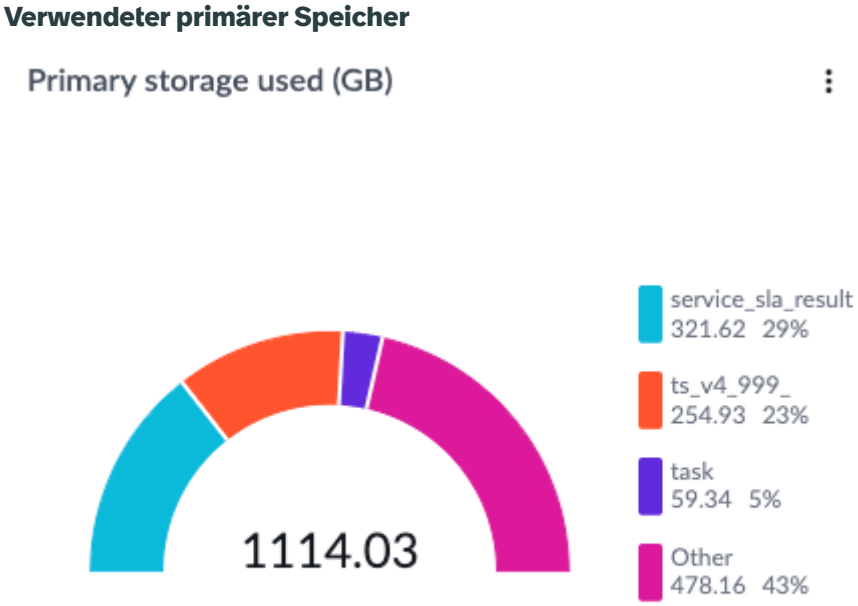
Überwachen Sie die Datennutzung im Laufe der Zeit, und bestimmen Sie, welche Tabellen in Ihrer Instanz den meisten Speicher verbrauchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungskonsole**.
2. Stellen Sie mithilfe des Diagramms **Verwendeter Primärspeicher (GB)** fest, welche Tabellen in Ihrer Instanz den meisten Speicher verbrauchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

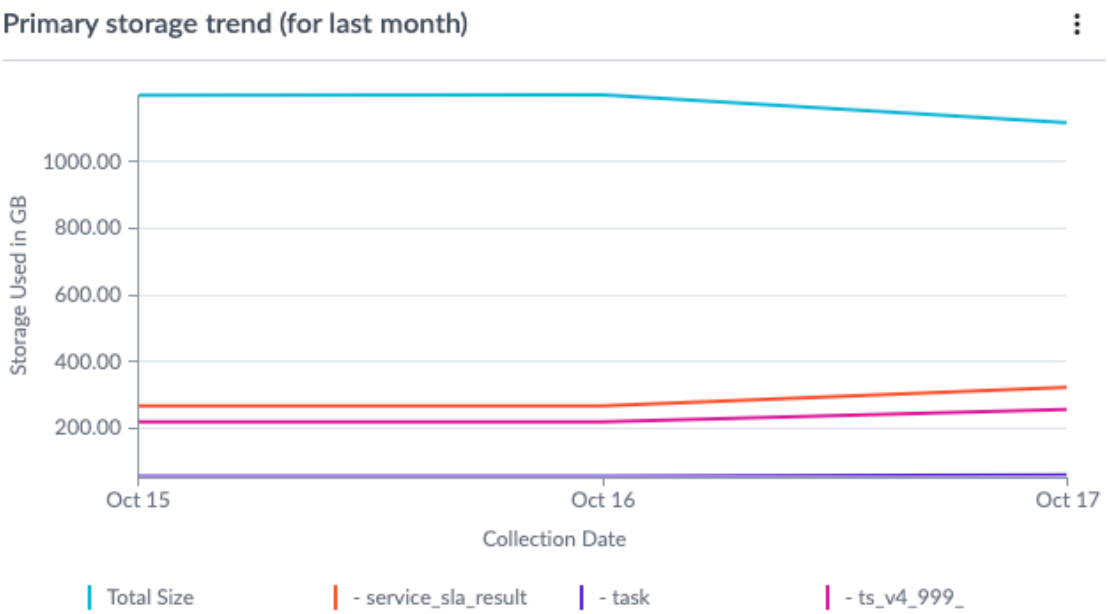


- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Gesamtmenge des in Ihrer Instanz verwendeten primären Speichers an.
- Vergleichen Sie die Nutzung zwischen den Top-3-Tabellen und allen anderen Tabellen in Ihrer Instanz.
- Greifen Sie auf Details in der Tabelle „Physische Tabellenstatistiken“ [sys_physical_table_stats] zu, indem Sie einen Teil des Diagramms auswählen.

3. Überwachen Sie die drei Tabellen, die im Laufe der Zeit den meisten Speicher verbrauchen, indem Sie sich das Diagramm **„Trend des primären Speichers (für den letzten Monat)“** ansehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trend des primären Speichers



- Ermitteln Sie, ob die Nutzung im Laufe der Zeit zugenommen oder abgenommen hat.
- Vergleichen Sie die Nutzung zwischen den Top-3-Tabellen und allen anderen Tabellen in Ihrer Instanz im Laufe der Zeit.
- Greifen Sie auf Details in der Tabelle „Physische Tabellenstatistiken“ [sys_physical_table_stats] zu, indem Sie eine Zeile im Trenddiagramm auswählen.

4. Zeigen Sie die 10 Tabellen an, die in Ihrer Instanz den meisten Speicher verbrauchen.
   - Sortieren Sie die Top-10-Tabellen nach ihrer Größe in GB.
   - Greifen Sie auf Details in der Tabelle „Physische Tabellenstatistiken“ [sys_physical_table_stats] für alle Tabellen in Ihrer Instanz zu, indem Sie **Alle anzeigen**auswählen.
5. Überprüfen Sie Ihre Datenverwaltungsrichtlinien, um festzustellen, ob Tabellendaten nach einem bestimmten Zeitpunkt archiviert oder bereinigt werden können.
   - Bestimmt, ob Tabellendaten mit einer Archivierungsregel archiviert oder mit einer Tabellenbereinigungsregel gelöscht werden sollen.
   - Wenn eine Tabelle nicht über eine Datenverwaltungsrichtlinie verfügt, erstellen Sie eine Datenverwaltungsrichtlinie, indem Sie **Richtlinie erstellen**auswählen.
   - Zeigen Sie eine Liste der aktuellen Datenverwaltungsrichtlinien für Ihre Instanz an, indem Sie **Alle Richtlinien anzeigen**auswählen.
   - Zeigen Sie eine Liste der aktuellen Archivierungsregeln in Ihrer Instanz an, indem Sie **Archivregeln anzeigen**auswählen.

Verwaltung des Datenwachstums in Ihrer -Instanz

Verwalten Sie das Wachstum und die Speicherung von Daten in Ihrer Instanz mithilfe von Datenverwaltungsrichtlinien.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über die Verwaltung des Datenwachstums

Datenverwaltungsrichtlinien optimieren die Administration, indem Sie es Ihnen ermöglichen, mehrere Archivierungs- und Tabellenbereinigungsregeln für eine Tabelle in einem einzigen Richtliniendatensatz zu definieren. Darüber hinaus können Sie alle Regeln gleichzeitig über den Datensatz für die Datenverwaltungsrichtlinie aktivieren oder deaktivieren.

- Erstellen Sie eine Datenverwaltungsrichtlinie

  Erstellen Sie eine Datenverwaltungsrichtlinie für jede Tabelle, in der Daten gesammelt werden, die Sie regelmäßig archivieren oder löschen möchten.

- Erstellt eine Archivierungsregel

  Verschieben Sie Datensätze in einer primären Tabelle in eine Archivtabelle, einschließlich aller Datensätze in anderen Tabellen, die auf diese Datensätze verweisen.

- Erstellen Sie eine Tabellenbereinigungsregel

  Verhindern Sie das exponentielle Wachstum von Daten, indem Sie Bereinigungsregeln für Tabellen implementieren.

- Aktivieren Sie die Datenbankrotation

  Erhalten Sie die Leistung der Instanz, und minimieren Sie die Risiken, die mit der Abfrage größerer Datensätze verbunden sind.

Erstellen Sie eine Datenverwaltungsrichtlinie

Definieren Sie eine Reihe von Regeln für die Verwaltung von Tabellendaten in Ihrer -Instanz.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach dem Upgrade auf Xanadu oder höher werden für jede -Tabelle mit einer Archivregel oder Tabellenbereinigungsregel automatisch Datenverwaltungsrichtlinien erstellt. Wenn für eine Tabelle in Ihrer Instanz keine Datenverwaltungsrichtlinie vorhanden ist, können Sie manuell eine erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Datenverwaltungsrichtlinien**.
2. **Wahlweise:** Stellen Sie fest, ob für die zu verwaltende Tabelle eine Datenverwaltungsrichtlinie vorhanden ist, indem Sie in der Spalte **Tabellenname** suchen.
   Wenn die Tabelle bereits über einen Datenverwaltungsrichtlinien-Datensatz verfügt, verwenden Sie diesen Datensatz, anstatt einen zu erstellen.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Datenverwaltungsrichtlinie“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Datenverwaltungsrichtlinie, die normalerweise den Tabellennamen enthält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabellenname	Die Tabelle, die Sie verwalten möchten, um eine Datenverwaltungsrichtlinie zu verwenden.
Beschreibung	Eine optionale Zusammenfassung der Datenverwaltungsrichtlinie und ihrer Regeln.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datenverwaltungsrichtlinie. Sie müssen die Datenverwaltungsrichtlinie aktivieren, damit eine ihrer Regeln aktiviert wird. Deaktivieren Sie diese Option, um alle Regeln in der Datenverwaltungsrichtlinie zu deaktivieren.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Für die angegebene Tabelle wird eine Datenverwaltungsrichtlinie eingerichtet. Sie können jetzt mehrere Datenverwaltungsregeln für die Tabelle direkt aus dem Datensatz für die Datenverwaltungsrichtlinie erstellen.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Archivierungs- und Bereinigungsregeln für die Tabelle, indem Sie Regeln in der Datenverwaltungsrichtlinie erstellen.

- Erstellt eine Archivierungsregel
- Erstellen Sie eine Tabellenbereinigungsregel

Datensätze werden archiviert

Verwalten Sie das Wachstum der Tabellengröße, und verbessern Sie die Abfrageleistung, indem Sie Datensätze archivieren.

Sie können Datensätze in Core-Tabellen wie der Aufgabentabelle [task] und Datensätze in benutzerdefinierten Tabellen, die Sie in Now Platform erstellen, mithilfe von Archivierungsregeln archivieren.

- Um Configuration Management Database (CMDB) CI-Datensätze zu archivieren, verwenden Sie den Datenmanager CMDB. Weitere Informationen finden Sie unter Working with CMDB Data Manager .
- Um E-Mails zu archivieren, aktivieren Sie das Plugin zur E-Mail-Aufbewahrung, und verwenden Sie die Archivierungs- und Vernichtungsregeln, die mit dem Plugin geliefert werden. Verwenden Sie die Archivierungsfunktion nicht zum Erstellen eigener Archivierungsregeln in der E-Mail-Tabelle.

Archivaktivierung

Wenn Sie eine Archivierungsregel aktivieren, führt das System die folgenden Aktionen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

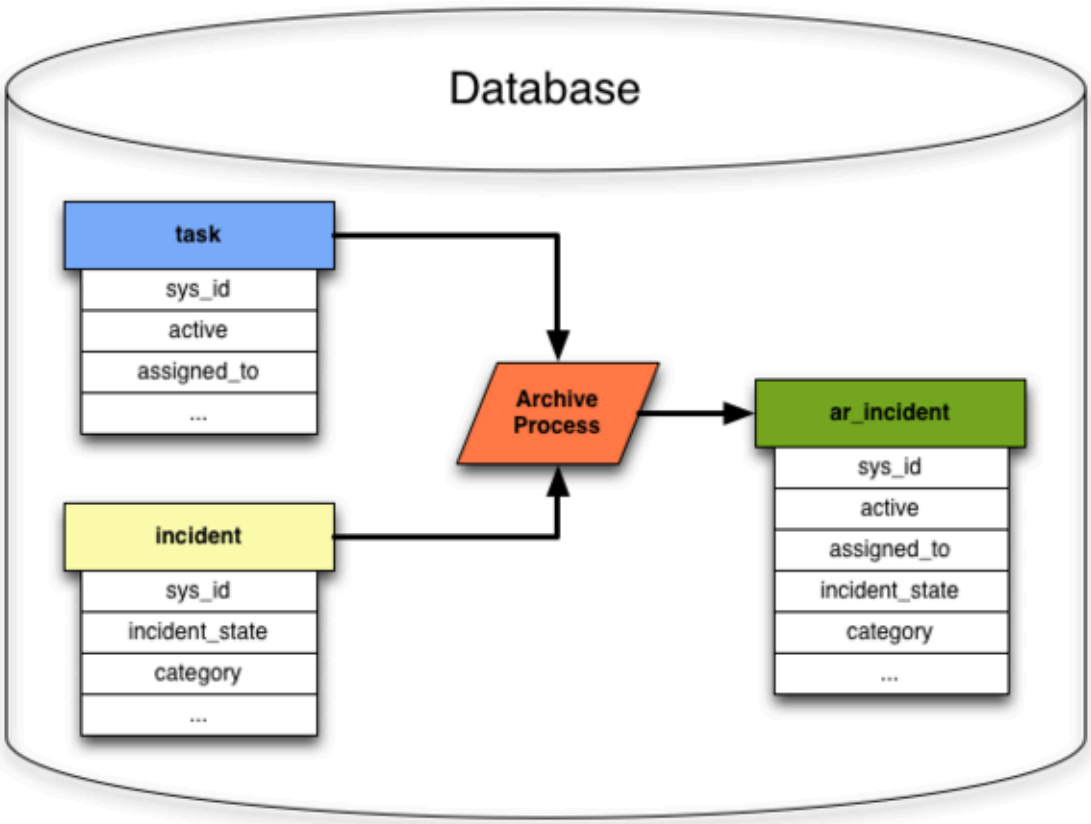
- Erstellt die Archivtabelle in der Datenbank. Die Archivtabelle hat den gleichen Namen wie die primäre Tabelle mit dem Präfix „ar_“. Wenn Sie beispielsweise die Incident-Tabelle [incident] archivieren, lautet die Archivtabelle [ar_incident].
- Speichert eine XML-Version jedes archivierten Datensatzes in der Tabelle „sys_archive_log“. Dieses Archivprotokoll ist für alle Archivierungsregeln dieselbe Tabelle, und Sie können dieses Verhalten nicht ändern. Dies ist auch der einzige Ort, an dem die sys_id zusammen mit dem Anzeigewert für Referenzfelder gespeichert wird.

  Beispiel: für ar_incident<assigned_to> Fred Luddy</assigned_to> lautet der Datensatz „sys_archive_log“ wie folgt:

```
<assigned_to display_value="Fred
 Luddy">5137153cc611227c000bbd1bd8cd2005</assigned_to>
```

- Konvertiert mehrere verbundene Tabellen in eine einzige Flatfile-Archivtabelle. Die Archivtabelle besteht nicht mehr aus einer Basistabelle und erweiterten Tabellen.

Konvertierung mehrerer verbundener Tabellen in eine flache Archivtabelle



- Konvertiert Referenzfeldwerte (Werte, die durch Verweise auf Datensätze in anderen Tabellen festgelegt werden) in Zeichenfolgenwerte. Der Archivdatensatz enthält den Anzeigewert des Referenzfelds zum Zeitpunkt der Archivierung.
- Fügt der Liste **„Archivtabellen“** in der Anwendung **„Systemarchivierung“** ein Modul hinzu. Der Modulname ist eine Kombination aus dem Wort „Archive“ und dem Anzeigenamen für die archivierte Tabelle. Das Archivmodul für die Tabelle „Anhang“ [sys_attachments] lautet beispielsweise **„Archivanhang“**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellt eine Liste der Archivtabelle mithilfe der Standardlistenansicht.
- Erstellt ein Formular für die Archivtabelle mithilfe der Standardformularansicht. Das Formular schließt alle Dot-Walking- Felder wie **Caller ID.Email**aus.

In Zeichenfolgen konvertierte Referenzwerte

Archivierte Daten werden als Flatfile ohne Referenzfelder für andere Tabellen gespeichert. Der Archivierungsprozess konvertiert alle Verweise auf andere Tabellen in Zeichenfolgenwerte.

Im Fall eines Referenzfelds verwendet die Zeichenfolge den Anzeigewert, z. B. den Anwendernamen des Anrufers. Beispielsweise würde das Referenzfeld **Anrufer** in einem Incident die Zeichenfolge *ITIL-Benutzer*anzeigen. Wenn die Referenz eine Dokument-ID war und die Archivierungsregel die Option zur Archivierung zugehöriger Dokument-IDs enthält, ist die Zeichenfolge die Dokument-ID des zugehörigen Datensatzes.

Zukünftige Änderungen an Referenzwerten werden nicht in archivierten Datensätzen berücksichtigt. Wenn Sie beispielsweise den Anwendernamen für „John Smith“ in „John A. Smith“ ändern, zeigen alle aktiven Incident-Datensätze den Anrufer aufgrund des Verweises zwischen den Tabellen „Incident“ und „User“ automatisch als „John A. Smith“ an. Alle archivierten Incident-Datensätze zeigen jedoch den Anwendernamen an, der zum Zeitpunkt der Archivierung vorhanden war. Auch wenn Sie einen Benutzer aus dem System löschen, wird er in aktuellen Incidents nicht mehr als Anrufer angezeigt. In archivierten Incidents wird jedoch weiterhin die Zeichenfolge „John Smith“ angezeigt, da dieser Wert bei der Archivierung des Datensatzes verwendet wurde.

Archivierte Daten werden abgefragt

Archivierte Tabellen sind nicht für Ad-hoc-Abfragen optimiert. Sie enthalten nur Indexeinträge für den Anzeigewert, das Erstellungsdatum und den Primärschlüssel von sys_id.

Vermeiden Sie es, bei Bedarf Abfragen für eine archivierte Tabelle durchzuführen, z. B. die Suche nach allen archivierten Incidents der Priorität 1. Suchen Sie stattdessen nur in den indizierten Feldern. Suchen Sie beispielsweise nach dem Incident INC100001 oder Incidents, die an einem bestimmten Datum erstellt wurden.

Tabellen und ACLs archivieren

Standardmäßig verwenden Archivtabellen die ACLs für die nicht archivierte Tabelle mit demselben Namen. Beispielsweise verwendet die archivierte Incident-Tabelle [ar_incident] die ACLs, die für die nicht archivierte Incident-Tabelle [incident] definiert sind.

Sie können den Zugriff auf Archivtabellen explizit verwalten, indem Sie ACLs für bestimmte Archivtabellen erstellen und die Eigenschaft `glide.security.enable_archive_table_acls` auf **true**festlegen. Das System folgt dann einem von zwei Pfaden:

1. Wenn für eine Archivtabelle eine oder mehrere aktive ACLs definiert sind, steuern diese ACLs den Zugriff auf die Archivtabelle.
2. Wenn für eine Archivtabelle keine ACLs definiert sind, kehrt das System zum Standardverhalten zurück und verwendet die ACLs für die nicht archivierte Version der Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die beiden Pfade schließen sich gegenseitig aus: Wenn ACLs für Archivtabellen den Zugriff verweigern, versucht das System nicht, zum Standardverhalten zurückzukehren.

Der Lesevorgang ist der einzige -Vorgang, der ausgewertet wird. Andere Vorgänge werden verhindert.

Die Ausführungsplan-UI kennt diese Logik und präsentiert entsprechend Informationen. Wenn Sie beispielsweise die erste ACL zu einer Archivtabelle hinzufügen, zeigt dies, dass die ACL der Archivtabelle ACLs in der nicht archivierten Tabelle (Originaldaten) „maskiert“.

Wenn Sie über vorhandene ACLs für archivierte Tabellen verfügen, werden diese ignoriert, es sei denn, Sie legen die Eigenschaft `glide.security.enable_archive_table_acls` auf **true**fest. Diese neu aktivierten ACLs können möglicherweise Zugriffsprobleme verursachen. Um dies zu verhindern, legt das System die Eigenschaft `glide.security.enable_archive_table_acls` wie folgt fest:

- Instanzen ohne die Eigenschaft `glide.security.enable_archive_table_acls` verwenden den Standardwert **false**.
- Bei aktualisierten Instanzen wird die Eigenschaft nicht installiert. Die Eigenschaft muss manuell hinzugefügt und auf **„true“** festgelegt werden, um das ACL-Verhalten der Archivtabelle zu aktivieren.
- Zboot-Instanzen installieren die Eigenschaft und legen sie auf **true**fest.

Sprache der archivierten Zeichenfolgen festlegen

In internationalen Instanzen verwendet der Archivierungsprozess die Sprache des SYSTEM-Benutzers, um die Anzeigewertzeichenfolgen auszuwählen.

Wenn kein SYSTEM-Benutzer vorhanden ist, verwendet die Instanz die Standardspracheinstellung, um die Anzeigewertzeichenfolgen auszuwählen. Sie können entweder einen SYSTEM-Anwender mit einer bestimmten Spracheinstellung erstellen oder die Systemstandardsprache festlegen, um die Sprache der archivierten Zeichenfolgen auszuwählen.

Erstellt eine Archivierungsregel

Definieren Sie die Kriterien für die Archivierung von Datensätzen, indem Sie eine Archivierungsregel erstellen.

Vorbereitungen

Da Sie mehrere Archivierungsregeln für eine Tabelle definieren können, überprüfen Sie alle vorhandenen Archivierungsregeln, um potenzielle Konflikte zu vermeiden. Wenn beispielsweise eine Regel für die Archivierung von Datensätzen vorhanden ist, die älter als sechs Monate ist, kann das Erstellen einer anderen Regel zur Archivierung von Datensätzen, die älter als drei Monate sind, zu einem Konflikt führen. In solchen Fällen kann eine der beiden Regeln ausgeführt werden, wobei jeweils Datensätze unter unterschiedlichen Bedingungen archiviert werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf das Archivregelformular zu.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Archivregel“.

Feld	Beschreibung
Name	Name, der die Regel identifiziert. Verwendet als Anzeigewert für Verweise auf diese Archivregel.
Tabelle	Die Tabelle mit den Datensätzen, die Sie archivieren möchten. ○ Sie können die Tabelle in einer vorhandenen Archivierungsregel nicht ändern. Um Datensätze in einer anderen Tabelle zu archivieren, erstellen Sie eine neue Archivierungsregel. ○ Sie können keine Tabelle in einem anderen Anwendungsbereich auswählen. ○ Sie können keine Archivierungsregel für eine Tabelle erstellen, bei der *update_synch* im Wörterbucheintrag für die Tabelle auf „true“ festgelegt ist. ○ Für einige interne Systemtabellen oder Peripherietabellen können Sie keine Archivierungsregeln erstellen. Zum Beispiel: ▪ Sys-Audit [sys_audit] ▪ Audit-Datensatz gelöscht [sys_audit_delete] ▪ Audit-Beziehungsänderung [sys_audit_relation] ▪ Anlage [sys_attachment] ▪ Journaleintrag [sys_journal_field]
Referenzen beibehalten	Option, die sys_id für ein Referenzfeld beizubehalten, anstatt den Anzeigenamen als Zeichenfolge in der Archivtabelle zu speichern. **Wichtig:** Das Kontrollkästchen **Referenzen beibehalten** wird schreibgeschützt, nachdem Sie es ausgewählt und die Archivierungsregel gespeichert haben. Wenn Sie diese Option für eine Tabelle mit archivierten Datensätzen aktivieren, verarbeitet das System automatisch alle vorhandenen Archivdatensätze erneut und aktiviert Referenzen. Dieser Vorgang kann bei größeren Archivtabellen einige Zeit in Anspruch nehmen. Sie können den Status verfolgen, indem Sie sich die Tabelle „Archivregel-Referenzmigrationen“ [sys_archive_ref_migration] ansehen. Einzelheiten zum manuellen Beibehalten von Referenzen finden Sie unter Nicht-Referenzfelder werden zu Referenzfeldern migriert.
Beschreibung	Beschreibung der Archivierungsregel.
Bedingungen	Bedingungsgenerator zum Angeben von Filterbedingungen, die die zu archivierenden Datensätze definieren. Sie können beispielsweise inaktive Datensätze archivieren, die älter als ein bestimmtes Datum sind. Stellen Sie sicher, dass die richtigen Datensätze ausgewählt sind, indem Sie die Bedingungen in einer Listenansicht testen, bevor Sie die Archivierungsregel aktivieren. Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Um Datensätze zu archivieren, die ab heute vor mehr als zwei Jahren geschlossen wurden, verwenden Sie den relativen Operator in einer Bedingung wie **[Geschlossen] [relative] [before] [2] [Years] [ago]**. ○ Um Datensätze für das aktuelle Jahr und das vorherige Jahr und nicht vor zwei Jahren ab dem heutigen Datum zu archivieren, verwenden Sie eine Bedingung wie **[Geschlossen] [vor] [Letzte 2 Jahre]**.
Automatisch erneut archivieren	Option, mit der ein wiederhergestellter Datensatz nach einem festgelegten Zeitraum automatisch erneut archiviert werden kann.
Dauer der automatischen Archivierung	Das Zeitintervall, bevor der wiederhergestellte Datensatz automatisch archiviert wird.

3. **Wahlweise:** Schätzen Sie die Anzahl der zu archivierenden Datensätze, indem Sie den zugehörigen Link **Archivschätzung neu berechnen** auswählen.
   Die Schätzung umfasst nur primäre Datensätze und schließt alle zugehörigen Datensätze aus, die der Archivregel hinzugefügt wurden. Anhand der Schätzung können Sie feststellen, ob sich die Archivierungsregel auf die erwartete Anzahl von Datensätzen auswirkt. Wenn die Schätzung zu hoch oder zu niedrig ist, ändern Sie die Archivregelbedingungen entsprechend.
   Die aktualisierte Anzahl wird im Feld **Datensatzschätzung** angezeigt.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Aktivieren Sie eine Archivierungsregel

Zeigen Sie eine Vorschau der Datensätze an, die Sie archivieren möchten, und aktivieren Sie dann eine Archivierungsregel.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen die Archivierungsregel und die entsprechende Datenverwaltungsrichtlinie aktivieren, damit die Archivierungsregel ausgeführt werden kann.

Standardmäßig sind die Beispielarchivierungsregeln deaktiviert.

Prozedur
1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf die Archivregel zu, die Sie aktivieren möchten.

2. **Wahlweise:** Schätzen Sie die Anzahl der Archivdatensätze, indem Sie den zugehörigen Link **Archivschätzung neu berechnen** wählen.
   Die Schätzung umfasst nur primäre Datensätze und schließt alle zugehörigen Datensätze aus, die der Archivregel hinzugefügt wurden. Anhand der Schätzung können Sie feststellen, ob sich die Archivierungsregel auf die erwartete Anzahl von Datensätzen auswirkt. Wenn die Schätzung zu hoch oder zu niedrig ist, ändern Sie die Archivregelbedingungen entsprechend.
   Die aktualisierte Anzahl wird im Feld **Datensatzschätzung** angezeigt.
3. Aktivieren Sie die Archivierungsregel, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Archivieren Sie Datensätze sofort, indem Sie den zugehörigen Link **Jetzt archivieren** auswählen auswählen.
   Der zugehörige Link **Jetzt archivieren ausführen** ist nur verfügbar, wenn die entsprechende Datenverwaltungsrichtlinie aktiviert ist.

Ergebnisse
Datensätze, die die Archivregelkriterien erfüllen, werden beim nächsten Archivierungslauf archiviert.

Nächste Maßnahme
Zeigen Sie die archivierten Datensätze an, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemarchivierung** > **Tabellen archivieren** und Auswahl des Moduls für die archivierte Tabelle, z. B. **Incidents archivieren**.

Erstellen Sie eine Vernichtungsregel

Löschen Sie archivierte Datensätze und zugehörige Datensätze nach einer angegebenen Zeit.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Vernichtungsregel einer beliebigen Archivierungsregel in einer Datenverwaltungsrichtlinie zuordnen.

Wenn Sie die Eigenschaften der Vernichtungsregel ändern müssen, die für Ihre archivierten Daten ausgeführt werden, lesen Sie Archivregel- und Vernichtungsregeleigenschaften.

Prozedur

1. Wählen Sie im Archivregelformular **Zerstörregel erstellen aus**.
2. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Zerstörregel aus.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Vernichtungsregel.
Zugehörige Datensätze zerstören	Option zum automatischen Löschen von zugehörigen Datensätzen, die den archivierten Datensätzen zugeordnet sind. **Hinweis:** Peripheriedatensätze, zu denen Datensätze in den Tabellen „Journaleintrag“ [sys_journal_field], „Anhang“ [sys_attachment] und „Sys Audit“ [sys_audit] gehören, werden automatisch gelöscht, auch wenn Sie zugehörige Datensätze beibehalten möchten.
Archivierungsdauer	Geben Sie an, wie lange Datensätze in der Archivtabelle verbleiben, bevor sie vom System gelöscht werden.

3. **Wahlweise:** Schätzen Sie die Anzahl der archivierten Datensätze, die zum Löschen markiert sind, indem Sie den zugehörigen Link **Vernichtungsschätzung neu berechnen** auswählen.
4. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Datensätze, die länger als der Wert für die Archivierungsdauer archiviert wurden, werden gelöscht, wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird. Sie können den Fortschritt überprüfen, indem Sie sich das Archivlöschprotokoll ansehen.

Archivieren Sie zugehörige Datensätze

Archivieren, löschen oder löschen Sie zugehörige Datensätze aus einer Archivierungsregel.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf die Archivregel zu, die Sie konfigurieren möchten.

2. Wählen Sie im Feld **Aktion** aus, welche Aktion für zugehörige Datensätze ausgeführt werden soll.

3. Wählen Sie die zugehörigen Datensätze aus, die Sie archivieren, löschen oder löschen möchten, indem Sie im Feld **Referenz** eine Beziehung auswählen.
   Das Feld **Referenz** listet alle Beziehungen auf, die zur archivierten Tabelle vorhanden sind. Es gibt zwei Arten von Beziehungen in der Liste.

   Referenzfelder

   Die Liste enthält Referenzfelder in anderen Tabellen, die auf die archivierte Tabelle verweisen.

   Sie erstellen beispielsweise eine Archivierungsregel in der Problemtabelle [problem]. Sie können zugehörige Incident-Datensätze hinzufügen, indem Sie in der Tabelle „Incident [Incident]“ das Feldreferenzfeld **„Problem in Incident“** auswählen.

   - Die Aktion **Archivieren** archiviert jeden Incident-Datensatz, der auf ein archiviertes Problem verweist.
   - Mit der Aktion **Löschen** wird jeder Incident-Datensatz mit einem Verweis auf den archivierten Problemdatensatz aktualisiert, indem der Verweis gelöscht wird. Wenn es sich bei der Referenz um eine m:n-Beziehunghandelt, löscht die zugehörige Datensatzregel die Referenz, anstatt sie zu löschen.
   - Mit der Aktion **Löschen** werden alle Incident-Datensätze gelöscht, die auf den archivierten Problemdatensatz verweisen.

   Dokument-ID-Felder

   Die Liste enthält Dokument-ID-Felder in anderen Tabellen, die auf die archivierte Tabelle verweisen. Dokument-ID-Beziehungen zeigen ein Sternchen (*) am Ende des Auswahlnamens an.

   Sie erstellen beispielsweise eine Archivierungsregel in der Problemtabelle [problem]. Sie können zugehörige Anhangsdatensätze einbeziehen, indem Sie die Referenz **Tabellen-Sys-ID Anhang (sys_attachment) *** auswählen.

   - Die **Archivierungsaktion** aktualisiert den Anhangdatensatz, um die **Dokument-ID** so zu ändern, dass sie auf den archivierten Tabellendatensatz verweist.
   - Mit der Aktion **„Löschen“** wird der **Dokument-ID-** Verweis aus dem archivierten Datensatz entfernt. Der Datensatz verweist nicht mehr auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den archivierten Datensatz und wird in zukünftigen Archiven nicht mehr als zugehöriger Datensatz angezeigt.

- Mit der Aktion **„Löschen“** werden alle Anhangsdatensätze gelöscht, die auf den archivierten primären Datensatz verweisen.

Hinweis:
Sie können keine Referenzen aus einigen internen Systemtabellen oder aus Peripherietabellen auswählen. Zum Beispiel:

- Sys-Audit [sys_audit]
- Audit-Datensatz gelöscht [sys_audit_delete]
- Audit-Beziehungsänderung [sys_audit_relation]
- Anlage [sys_attachment]
- Journaleintrag [sys_journal_field]

4. **Wahlweise:** Wenden Sie eine Archivierungsregel auf die zugehörigen Datensätze an, die Sie archivieren, indem Sie eine Regel im Feld **Referenztabellenregel** auswählen.
Wenn Sie beispielsweise bereits eine Archivierungsregel für die Incident-Tabelle [incident] haben, wählen Sie die vorhandene Incident-Archivierungsregel aus, wenn Sie Datensätze im Zusammenhang mit Incident-Datensätzen archivieren.

Hinweis:
Sie steuern die Kaskadierungstiefe, indem Sie im Feld **Referenztabellenregel** eine Archivierungsregel angeben. Zugehörige Datensätze ohne angegebene Archivierungsregel werden nicht kaskadiert.

- Vor Release Washington DC : Wenn im System eine Archivierungsregel für die Tabelle eines zugehörigen Datensatzes definiert war, kaskadierte und verarbeitete das System diese Archivierungsregel und die ihr zugeordneten zugehörigen Datensätze automatisch.
- Ab Release Washington DC müssen Sie selbst dann, wenn eine Archivierungsregel für die Tabelle eines zugehörigen Datensatzes vorhanden ist, diese Regel im Feld **Referenztabellenregel** deklarieren, um dieses kaskadierende Verhalten zu erreichen. Wenn Sie mehrere zugehörige Datensätze in mehreren Tabellen haben, können Sie entscheiden, welche dieser Datensätze in die Kaskade aufgenommen werden sollen, indem Sie die Referenztabellenregel angeben.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Verwaltung archivierter Daten

Ändern Sie den Zeitplan für eine Archivierungsregel, stoppen Sie die Ausführung der Archivierungsregel, oder stellen Sie Ihre archivierten Daten wieder her.

Ändern Sie einen Archivierungszeitplan

Ändern Sie die vom System geplante Aufgabe, wenn Sie das Archivierungsintervall ändern müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle aktiven Archivierungsregeln werden von einer vom System geplanten Aufgabe ausgeführt, die alle 60 Minuten ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie den **Archivdatensatz**.
3. Ändern Sie den **Wiederholungswert**.

Eine aktive Archivierungsregel stoppen

Beenden Sie die Archivierung durch Deaktivieren, Löschen oder Abbrechen einer Archivierungsregel.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf die Archivregel zu, die Sie anhalten möchten.

2. Beenden Sie die Ausführung der Archivierungsregel.
   - Deaktivieren Sie die Archivierungsregel, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren. Die Geschäftsregel *`Archive - Handle archive chunks`* aktualisiert den Status des entsprechenden Datensatzes in der Tabelle „Ausführungsblöcke für Archivauftrag“ [sys_archive_run_chunk] von **wartend** in **nicht-erforderlich**.
   - Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um die Archivierungsregel zu löschen.
   - Brechen Sie die Archivierungsregel ab, indem Sie von *`„GlideArchiver().cancel()“`* aufrufen **Systemwartung** > **Skripts – Hintergrund**. Dadurch werden die Blöcke in der Tabelle „Ausführungsblöcke für Archivierungsauftrag“ [sys_archive_run_chunk] automatisch von **„Wird ausgeführt“** in „ **Abgebrochen“**geändert.

Ergebnisse
Es werden keine zusätzlichen Blöcke verarbeitet.

Stellen Sie archivierte Datensätze und zugehörige Datensätze wieder her

Stellen Sie einen Archivdatensatz und optional alle zugehörigen Datensätze zurück in die primäre Tabelle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem archivierten Datensatz, den Sie auf eine der folgenden Arten wiederherstellen möchten.

2. Wählen Sie im Formular „Archivprotokoll“ den entsprechenden zugehörigen Link aus:
   - **Datensatz wiederherstellen**
   - **Datensatz und zugehörige Datensätze wiederherstellen**

> **⚠ Warnung:**
> Löschen Sie keine Protokolleinträge für Archivdatensätze. Durch das Löschen eines Archivprotokolleintrags können Sie die Daten für die archivierten Datensätze nicht wiederherstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der Datensatz wird in der primären Tabelle wiederhergestellt. Der Archivdatensatz wird aus der Archivtabelle gelöscht.

Nächste Maßnahme
Zeigen Sie Datum und Uhrzeit der Wiederherstellung in der Spalte „ **Wiederhergestellt** “ in der zugehörigen Liste „Archivprotokoll“ an.

Nicht-Referenzfelder werden zu Referenzfeldern migriert

sys_ids manuell in Referenzfeldern beibehalten, anstatt den Anzeigenamen als Zeichenfolge zu speichern.

Bestimmen der zu migrierenden Tabellen

Um den Datenmigrationsprozess zu starten, führen Sie das folgende Hintergrundskript aus. Dieses Skript erstellt Migrationsdatensätze für direkte Tabellenerweiterungen und zugehörige archivierte Datensätze in der Tabelle „Archivregel-Referenzmigration“ [sys_archive_ref_migration] und stellt sicher, dass nur gültige Tabellen verarbeitet werden.

```
var tables = GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions(current.table);
   for (i = 0; i < tables.size(); i++) {
      var gr = new GlideRecord('sys_archive_ref_migration');
      gr.addQuery('table', 'ar_' + tables.get(i));
      gr.query();
      if (!gr.next()) {
         if (GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + tables.get(i))) {
            var gr2 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
            gr2.initialize();
            gr2.setValue('rule', current.sys_id);
            gr2.setValue('table', 'ar_' + tables.get(i));
            gr2.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
            gr2.insert();
         }
      }
   }
   //Also get insert related records tables as well
   var map = new GlideRecord('sys_archive');
   map.addQuery('table', current.table);
   map.query();
   if (map.next()) {
      var id = map.getValue('sys_id');
      if (!(id === undefined)) {
         var related = new GlideRecord('sys_archive_related');
         related.addQuery('archive_map', id);
         related.addQuery('action', 'archive');
         related.query();
         while (related.next()) {
            if (!GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + related.getValue('table'))) {
               gs.log('Related Record table: ' + related.getValue('table') + ' not created yet');
               continue;
            }

            var gr3 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
            gr3.initialize();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            gr3.setValue('rule', current.sys_id);
            gr3.setValue('table', 'ar_' + related.getValue('table'));
            gr3.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
            gr3.insert();
        }
    }
}
```

Archivreferenzen werden kopiert

Für jede Tabelle, die den Migrationsprozess durchläuft, identifiziert der Auftrag „Archivreferenz kopieren“ (RefCopyJob) die sys_id der Referenzfelder und aktualisiert den Anzeigewert auf die richtige sys_id. Die Aufgabe konfiguriert 10.000 Datensätze auf einmal, es sei denn, es gibt mehr als 10.000 Datensätze mit demselben Zeitstempel. Der Migrationsfortschritt beruht auf dem archivierten Zeitstempel.

Feldtypen von Zeichenfolge in Referenz ändern

Nachdem die einer Archivregel zugeordneten Tabellen vollständig migriert sind, wird der Auftrag ArchiveRefJob ausgeführt. Dieser Auftrag ändert die sys_dictionary-Typen der Archivtabelle von Zeichenfolge in Referenz.

Beheben von Knotenfehlern für „RefCopyJob“ und „ArchiveRefJob“.

Wenn während der Ausführung dieser Aufträge ein Knotenfehler auftritt, wird der Status der Datenmigration in einem falschen Zustand beibehalten. Wenn *`RefCopyJob`* fehlschlägt, kann eine Tabelle im Migrationsstatus belassen werden. Sie können diese Bedingung überprüfen, indem Sie überprüfen, ob Zeilen in „sys_archive_ref_migration“ übermäßig lange im **Migrationsstatus** verharren. Aktualisieren Sie den spezifischen Zeilenstatus von **„Wird migriert“** auf **„Warten“**, und *`RefCopyJob`* setzt die Datenmigration in der Tabelle fort, wenn der Auftrag erneut ausgeführt wird.

Der -Knoten kann auch fehlschlagen, wenn *`ArchiveRefJob`* vorzeitig beendet wird. Überprüfen Sie, ob Tabellen Felder haben, die Referenzfelder sind, und einige, die noch Felder vom Typ „Zeichenfolge“ sind. Der Auftrag wurde möglicherweise mitten in der Änderung der Feldtypen angehalten. Sie können diese Bedingung beheben, indem Sie einen Auslöserauftrag einrichten, der in einem Hintergrundskript ausgeführt wird, wodurch der Prozess erneut gestartet wird:

```
GlideRecord trigger = new GlideRecord('sys_trigger');
trigger.initialize();
trigger.setValue('state', 0);
trigger.setValue('trigger_type', 0);
trigger.setValue('next_action', new GlideDateTime());
trigger.setValue('job_context', 'fcRuleId=' + ruleId);
trigger.setValue('name', 'Job Reference Migration' + ' Node - ' + new
 GlideClusterSynchronizer().getSystemID());
trigger.setValue('trigger_class', 'com.glide.db.auxiliary.job.ArchiveRefJob');
trigger.insert();
```

Ältere oder unerwünschte Datensätze werden gelöscht

Löschen Sie ältere, abgelaufene oder unerwünschte Datensätze automatisch aus Tabellen.

Löschen Sie ältere, inaktive Datensätze in Core-Tabellen wie der Aufgabentabelle [task] und in Datensätzen in benutzerdefinierten Tabellen, die Sie in Now Platform erstellen, indem Sie Tabellenbereinigungsregeln verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Basissystem sind standardmäßig mehrere Tabellenbereinigungsregeln enthalten.

- Sie können eine Liste aller Tabellenbereinigungsregeln in der Tabelle Automatisch entleeren [sys_auto_flush] anzeigen, indem Sie im Filternavigator `sys_auto_flush.list` eingeben. Die Tabelle „Automatisches Leeren“ zeigt Regeln für Basissystemtabellen und das entsprechende Datensatzalter an.
- Sie können eine Liste der in einer einzelnen Tabelle definierten Tabellenbereinigungsregeln anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Datenverwaltungsrichtlinien** und Auswahl des Datenverwaltungsrichtlinien-Datensatzes für die Tabelle, falls vorhanden. Das System erstellt automatisch einen Datenverwaltungsrichtlinien-Datensatz für jede Tabelle, die eine Archivierungsregel oder Tabellenbereinigungsregel enthält.

Langsame Regelverarbeitung

Die geplante Tabellenbereinigungsaufgabe wird einmal pro Stunde ausgeführt (standardmäßig). Wenn die Aufgabe zur Tabellenbereinigung ausgeführt wird, führt jede Tabellenbereinigungsregel mehrere Abfragen als Teil des Prozesses aus. Wenn für das Übereinstimmungsfeld einer Regel oder für wesentliche Teile ihrer Bedingung kein Index vorhanden ist, kann die Regelverarbeitung langsam sein, da ihre Abfragen bei großen Datenmengen ineffizient ausgeführt werden.

Wenn eine Tabellenbereinigungsregel eine Abfrage enthält, deren Abschluss länger als 30 Sekunden dauert, wird die gesamte Tabellenbereinigungsaufgabe beendet. Standardmäßig wartet die Tabellenbereinigung zwei Tage, bevor diese Regel erneut in den Tabellenbereinigungsauftrag aufgenommen wird, damit der Tabellenbereinigungsauftrag in der Zwischenzeit ohne Unterbrechung ausgeführt werden kann. Sie können die Dauer der Wartezeit durch Hinzufügen einer Systemeigenschaft konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Tabellenbereinigung.

Tabellenbereinigung wird deaktiviert

Sie können verhindern, dass ein Administrator eine Tabellenbereinigungsregel erstellt oder die Tabellenbereinigung für eine bestimmte Tabelle ausführt, indem Sie dem Wörterbuchdatensatz der Tabelle das Attribut Disable Tabellenbereinigung hinzufügen. Einigen internen Systemtabellen ist standardmäßig das Attribut Tabellenbereinigung deaktivieren hinzugefügt.

Einschränkungen bei der Tabellenbereinigung

- Tabellenbereinigungsregeln werden für Tabellen, die mit Tabellenrotation oder Tabellenerweiterung konfiguriert sind, nicht unterstützt. Einige Tabellen in Ihrer Instanz verfügen möglicherweise über veraltete Tabellenbereinigungsregeln, die eingerichtet wurden, bevor die Tabellenrotation oder Tabellenerweiterung aktiviert wurde. Diese veralteten Regeln können ignoriert werden.
- Die Leistung hängt von der Größe der Tabelle und den von Ihnen angegebenen Bedingungen ab. Wenn Sie beispielsweise eine benutzerdefinierte Spalte ohne Index in einer großen Tabelle verwenden, wird die Leistung erheblich beeinträchtigt. Die Leistung hängt auch von der Anzahl der zu löschenden Zeilen ab.
- Die Tabellenbereinigung benötigt maximal 20 Minuten, um Datensätze aus einer einzelnen Tabelle zu löschen. Wenn die Abfragen langsam sind, kann das Volumen der im 20-Minuten-Zeitraum gelöschten Datensätze gering sein.
- Die Tabellenbereinigung ruft `DBDelete.setWorkflow()`nicht auf. Dies bedeutet, dass `DBDelete-` Objekte mit `workflow=false` ausgeführt werden („false“ ist der Standardwert für einen Java Booleschen Wert). Daher werden Business-Regeln, Workflows und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flows, deren Auslösung beim Löschen des Datensatzes erwartet wurde, im Kontext der Tabellenbereinigung nicht ausgelöst. Dies ist wichtig, wenn Sie über eine Geschäftslogik verfügen, die von dieser Art von Funktionalität abhängt.

Erstellen Sie eine Tabellenbereinigungsregel

Definieren Sie die Kriterien für das Löschen unerwünschter Datensätze in einer Tabellenbereinigungsregel.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Datenverwaltungsrichtlinien**.
2. Wählen Sie die Datenverwaltungsrichtlinie für die Tabelle aus, die die zu löschenden Datensätze enthält. Wenn die Tabelle keinen Datensatz für eine Datenverwaltungsrichtlinie hat, erstellen Sie einen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Datenverwaltungsrichtlinie.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Bereinigungsregeln für Tabelle“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular automatisch leeren

Feld	Beschreibung
Tabellenname	Der Name der Zieltabelle.
Feld abgleichen	Feld „Datum/Uhrzeit“ in der Zieltabelle, das zur Überwachung der Dauer verwendet wird. Der Standardwert ist „sys_created_on“, wodurch Datensätze basierend auf der Zeit seit ihrem Erstellungsdatum gelöscht werden.
Alter in Sekunden	Die Zeit, die das System wartet, bevor Datensätze gelöscht werden. Wenn der Wert **im Feld „Übereinstimmen“** älter als das **Alter in Sekunden**wird, wird der Datensatz gelöscht.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Tabellenbereinigung für diese Tabelle.
Anwendung	Der Anwendungsbereich, für den diese Tabellenbereinigungsaufgabe gilt.
Bereinigen Sie Anhänge und Journale	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden zugehörige Datensätze in der Tabelle „Journaleintrag“ [sys_journal_field] ebenfalls gelöscht. Wenn diese Option deaktiviert ist, löscht das System Datensätze aus der Zieltabelle, aber keine zugehörigen Journaldatensätze in dieser Tabelle. **Hinweis:** Obwohl Anhänge in der Bezeichnung erwähnt werden, gilt diese Option nur für Journaldatensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bereinigungsaudit	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden zugehörige Datensätze in diesen Audit-Tabellen ebenfalls gelöscht: ○ Sys-Audit-Tabelle [sys_audit]. ○ Tabelle „Audit-Beziehungsänderung“ [sys_audit_relation] Beachten Sie, dass die Audit-Datensätze, die von der Tabellenbereinigung in der Tabelle „Gelöschter Audit-Datensatz“ [sys_audit_delete] erstellt werden, beibehalten werden. Wenn diese Option deaktiviert ist, löscht das System Datensätze aus der Zieltabelle, aber keine zugehörigen Audit-Datensätze in diesen Tabellen.
Kaskadierendes Löschen	Wenn ausgewählt, löscht diese Option alle übereinstimmenden Datensätze sowie alle darauf verweisenden Datensätze. Wenn diese Option deaktiviert ist, löscht das System übereinstimmende Datensätze, aber keine Datensätze, die auf sie verweisen.
Bedingungen	Bedingungsgenerator zum Angeben von Filterbedingungen, die die zu entfernenden Datensätze definieren. Sie können beispielsweise festlegen, dass nur Datensätze gelöscht werden, bei denen „aktiv = falsch UND Status = geschlossen“ ist.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die Tabellenbereinigung wird automatisch ausgeführt und löscht Datensätze, wenn sie das angegebene Datensatzalter und alle von Ihnen festgelegten Bedingungen erfüllen.

Verwalten Sie die Ressourcennutzung der Tabellenbereinigung

Steuern Sie die Tabellenbereinigung der verwendeten Systemressourcen, indem Sie den Tabellenbereinigungsauftrag aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig wird die Aufgabe zur Tabellenbereinigung asynchron ausgeführt, wobei mehrere Ersteller-Threads Datensatzblöcke zum Löschen erstellen und mehrere Verbraucher-Threads die Blöcke verarbeiten und Datensätze löschen.

Sie können die Auswirkungen auf die Systemleistung mindern, indem Sie die Ausführung der Tabellenbereinigung mit einem kleineren Datensatz starten, die Ressourcennutzung während der Ausführung überprüfen und dann die Anzahl der Ersteller- und Verbraucher-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Threads nach Bedarf anpassen, um die Aufgabe mit minimalen Auswirkungen auf die Anwender abzuschließen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Tabelle „DMJobs“ [sys_dm_job], indem Sie im Filternavigator `sys_dm_job.list` eingeben.
2. Wählen Sie den Aufgabendatensatz DMTableCleaner aus.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anzahl der Ersteller-Threads, die für die Erstellung von Datensatzblöcken vorgesehen sind, indem Sie den Wert im Feld **Max. Ersteller** aktualisieren.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anzahl der Verbraucher-Threads, die für das Löschen von Datensatzblöcken vorgesehen sind, indem Sie den Wert im Feld **Max. Verbraucher** aktualisieren.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Tabellenbereinigung beginnt die nächste Ausführung mit der aktualisierten DMTableCleaner-Auftragskonfiguration.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den Status der Ausführung der nächsten Tabellenbereinigung, indem Sie die Werte in der Spalte „Fehlerhafte Blöcke“ in der Tabelle „DMJob-Ausführungen“ [sys_dm_run] überprüfen. Wenn ein Problem auftritt, bestimmen Sie, ob das Problem in allen Blöcken oder in einem einzelnen Block aufgetreten ist. Zeigen Sie den Status der einzelnen Blöcke in der Tabelle „DMJob Chunks“ [sys_dm_chunk] an, indem Sie die Werte in den Spalten Nachricht und Status überprüfen.

Anwendung von Datenbankrotationstechniken

Verwalten Sie das Wachstum der Tabellengröße, archivieren Sie Daten, und steigern Sie die Abfrageleistung, indem Sie die Datenbankrotation konfigurieren.

Instanzdaten wachsen schnell, und wenn diese Tabellen größer werden, müssen sie verwaltet werden. Die Datenbankrotation erhält die Leistung der Instanz und wendet das Risiko im Zusammenhang mit der Abfrage größerer Datensätze mithilfe von drei Techniken ab. Diese Techniken basieren auf dem Konzept, große Datenmengen durch die Aufteilung ganzer Datensätze in einzelne Tabellen zu verwalten. Nachdem diese Aufgabe ausgeführt wurde, behandelt jede Technik Daten auf unterschiedliche Weise:

- Die Tabellenrotation funktioniert, indem in einem kleinen Satz von Tabellen rotiert wird und die alten Tabellen gelöscht und für neue Daten wiederverwendet werden.
- Die Tabellenerweiterung startet regelmäßig eine neue Tabelle und ermöglicht die einfache Archivierung und Entfernung aus dem System.
- Tabellen-Sharding ermöglicht die Gruppierung von Datensätzen in einer einzigen Tabelle nach Dokument-ID.

Datenbankrotation

Funktionalität	Tabellen angewendet auf

Tabellenrotation	`syslog`
	`sys_querystat`
	`ecc_queue`
	`ecc_event`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenbankrotation (Fortsetzung)

Funktionalität	Tabellen angewendet auf
	cmdb_metric sysevent
Tabellenerweiterung	sys_email

Aktivieren Sie die Datenbankrotation

Erfahren Sie, wie Sie die Datenbankrotation aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Datenbankrotations-Plugins.

- Das Plugin „Database Rotations“ (com.snc.db.rotation) aktiviert Tabellenrotation und Tabellenerweiterung, ohne dass Tabellen automatisch eingeschlossen werden.
- Das Plugin „Database Rotations Default Tables“ (com.snc.db.rotation_default_tables) wendet Tabellenrotation und -erweiterung auf bestimmte Tabellen an.

> **Hinweis:**
> Die Bereitstellung dieses Plugins sollte in Zusammenarbeit mit einem -Vertreter ServiceNow von erfolgen.

Bei neuen Instanzen ist die Datenbankrotation standardmäßig aktiviert. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, können Benutzer mit der Administratorrolle das Plugin „Database Rotations“ (com.snc.db.rotation) aktivieren, sofern es nicht bereits aktiv ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   > **Hinweis:**
   > Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie nicht das Plugin „Database Rotations Default Tables“ (com.snc.db.rotation_default_tables). Geben Sie die Tabellen stattdessen nach Rücksprache mit einem ServiceNow -Mitarbeiter manuell an.

Tabellenrotation

Optimieren Sie die Leistung und verwalten Sie den Datenlebenszyklus durch rotierende Tabellen. So können Sie ältere Daten systematisch archivieren und gleichzeitig die Systemeffizienz beibehalten.

Die Tabellenrotation schont die Leistung der Instanz und verhindert Risiken, die mit der Abfrage größerer Datensätze verbunden sind. Diese Funktion verwendet das Feld „sys_created_on“, um Datensätze basierend auf dem Datum in mehrere Tabellen aufzuteilen.

Funktionalität

Der Administrator legt den Zeitparameter (Dauer) des Prozesses und die Anzahl der Tabellen (Rotationen) fest. Nachdem die Rotation in die letzte Tabelle in einer Rotation geschrieben hat, überschreibt die Rotation die erste Tabelle in der Rotation. Wenden Sie sich an den technischen Support ServiceNow von [], bevor Sie die Tabellenrotation auf eine benutzerdefinierte Tabelle anwenden.

Beispiele:

- Die Abfrage „ Datensätze“, die zwischen 2015/12/10 08:49 und 2015/12/09 07/34 erstellt wurden, wobei „topic=SystemCommand“ in eine SQL-Abfrage für eine einzelne Tabelle übersetzt wird, da die Klausel in **„sys_created_on“** auf einen einzelnen Shard abzielt.
- Die Abfrage „Datensätze“, die zwischen 10.12.2015 08:49 und 09.12.2015 34.07.2015 mit topic=SystemCommand oder ohne Datumsbereich aktualisiert wurden, muss alle Shards als Ziel haben und wird daher als Vereinigungsabfrage für alle Shards übersetzt.

Vorteile

- Ermöglicht das Löschen alter Daten, ohne die aktuellen Daten zu beeinträchtigen (z. B. um eine Tabelle zu löschen oder zu kürzen).
- Stellt sicher, dass Tabellen nur eine angemessene Größe erreichen.
- Reduziert den Arbeitsdatensatz, wenn das Datum für die Abfrage bekannt ist.

Nachteile

- Abfragen, die nicht das Rotationsdatum der Tabelle verwenden (z. B. durch Verwendung des Felds **„sys_created_on** “), erzwingen eine ineffiziente Vereinigungsabfrage für die Abfrage von Zeitbereichen, die sich über mehrere Tabellen erstrecken, und können sehr langsam sein, wenn die Anzahl der Untertabellen groß ist.

  Zur Verbesserung der Leistung wird empfohlen, dass die Abfrage ein Fenster mit Erstellungsdaten enthält.

- Anwender können nicht per Dot-Walk zu einer rotierten Tabelle wechseln.

Sie können die Tabellenrotation für sequenziell geschriebene Tabellen oder für schreibgeschützte Tabellen verwenden. Sie können die Tabellenrotation nicht für sys_import-Tabellen oder Tabellen verwenden, die die Aufgabentabelle [task] erweitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenrotation anwenden

Bewahren Sie die Leistung der Instanz durch Anwenden der Tabellenrotation.

Vorbereitungen

Wenden Sie sich an den technischen Support ServiceNow von [], bevor Sie die Tabellenrotation auf eine benutzerdefinierte Tabelle anwenden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellenrotationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Tabellenrotationsgruppe“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Tabelle.
Typ	Der Typ der Rotation. Wählen Sie *`Rotation`*.
Rotationen	Die Anzahl der Tabellen, die während der Dauer verwaltet werden sollen.
Dauer	Die Tage und Stunden, während denen Daten in jeden Shard geschrieben werden.
Basisrotation bereinigen	Das Datum zum Bereinigen (Kürzung) der Basistabelle.

4. Wählen Sie **Absenden**.

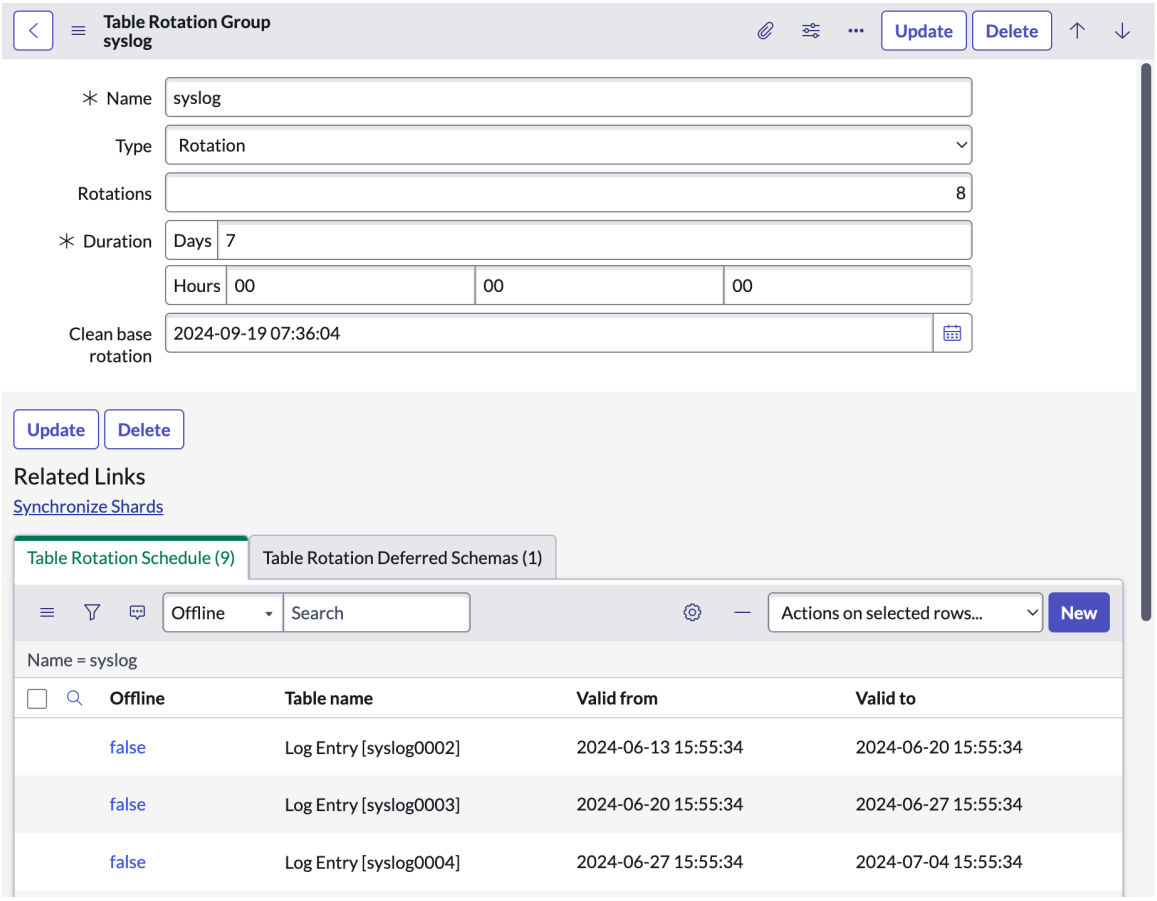
Ergebnisse

Ein Zeitplan wird erstellt, und neue Daten werden in eine der Tabellen in der Rotationsgruppe geschrieben. Die Gruppe enthält die ursprüngliche Tabelle sowie mehrere zusätzliche Tabellen.

Hinweis:
Durch das Löschen einer Rotation werden die zusätzlichen Tabellen und alle Daten gelöscht. Löschen Sie die Rotation nicht, wenn Sie die Daten noch benötigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Neue Tabellenrotationsgruppe



Tabellenerweiterung

Partitionieren und speichern Sie Datensätze für längere Zeiträume, ohne sie zu überschreiben.

Die Tabellenerweiterung basiert auf einer Basistabelle und einer Reihe von Shards. Die Shards erhalten eine Dauer, die den Zeitraum bestimmt, über den Daten in jeden Shard geschrieben werden. Shards in einer Tabellenerweiterung werden nicht rotieren. Anstatt den ältesten Shard zu kürzen und wiederzuverwenden, erstellt eine Erweiterung auf unbestimmte Zeit neue Shards. Auf diese Weise bleiben Daten aufgrund des Erstellungsdatums logisch über Shards hinweg getrennt, und es werden keine Daten gelöscht.

Ein Vorteil der Tabellenerweiterung besteht in der Partitionierung von Daten über mehrere Tabellen hinweg. Sie können damit auch Daten archivieren und gleichzeitig dafür sorgen, dass Tabellen eine angemessene Größe behalten. Der Arbeitsdatensatz wird reduziert, wenn ein Datum für die Abfrage bekannt ist.

Der Nachteile besteht darin, dass für die Tabellenerweiterung eine Vereinigungsabfrage erforderlich ist, wenn Sie einen Zeitraum abfragen, der mehrere Tabellen umfasst. Vereinigungsabfragen sind weniger effizient als Abfragen an eine einzelne Tabelle.

Erwägen Sie die Verwendung einer Tabellenerweiterung, wenn Sie sequenziell geschriebene Tabellen oder Tabellen vom Typ „Nur Einfügung“ haben (für diesen Parameter gibt es Ausnahmen). Die Tabellenerweiterung ist auch in Tabellen nützlich, in denen Daten für längere Zeiträume benötigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenden Sie die Tabellenerweiterung an

Behält Datensätze mithilfe der Tabellenerweiterung bei.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

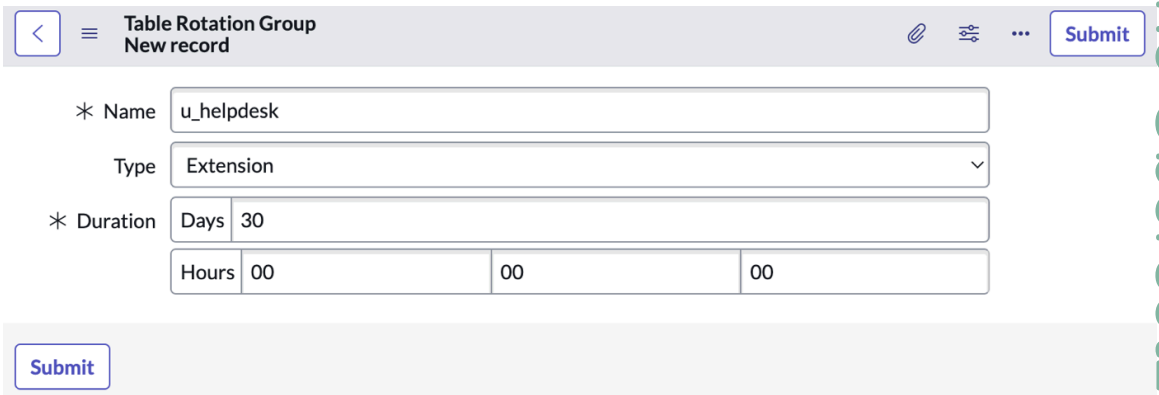
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellenrotationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Tabellenrotationsgruppe“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Tabelle.
Typ	Der Typ der Rotation. Wählen Sie *`Extension`*.
Dauer	Die Tage und Stunden, während denen Daten in jeden Shard geschrieben werden.

4. Wählen Sie **Absenden**.



Ergebnisse

Ein Zeitplan wird erstellt, und neue Shards werden auf unbestimmte Zeit hinzugefügt, um Daten zu erhalten.

Hinweis:
Durch das Löschen einer Rotation werden die zusätzlichen Tabellen und alle Daten gelöscht. Löschen Sie die Rotation nicht, wenn Sie die Daten noch benötigen.

Datensätze werden sicher aktualisiert

Aktualisieren Sie mehrere Datensätze gleichzeitig ohne Verwendung von Skripts, indem Sie einen Batch-Aktualisierungsauftrag erstellen und ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über das sichere Aktualisieren von Datensätzen

1. Markieren Sie Datensätze zum Aktualisieren

   Bestimmen Sie, welche Datensätze aktualisiert werden sollen, indem Sie einen Aktualisierungsauftrag erstellen. Zeigen Sie eine Vorschau der Anzahl der betroffenen Datensätze an, bevor Sie den Auftrag planen oder ausführen. Beispielsweise können Sie den Wert „Zugewiesen an“ für mehrere Incidents in einer Testinstanz aktualisieren, ohne ein Skript auszuführen.

2. Planen Sie einen Auftrag zum Aktualisieren von Datensätzen, oder führen Sie ihn aus

   Planen Sie die Ausführung des Auftrags zu einem späteren Zeitpunkt, oder führen Sie den Auftrag sofort aus.

3. Führen Sie ein Rollback für einen Aktualisierungsauftrag durch

   Verwenden Sie die Rollback-Option im Aktualisierungsauftrag, wenn Sie die aktualisierten Datensätze in ihren vorherigen Status zurückversetzen müssen.

Markieren Sie Datensätze zum Aktualisieren

Markieren Sie Datensätze, die gemäß einem oder mehreren Kriterien zu aktualisieren sind, indem Sie einen Aktualisierungsauftrag erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Markieren Sie entweder bestimmte Datensätze zur Aktualisierung oder markieren Sie alle Datensätze in einer Liste zur Aktualisierung.
   - Um nur bestimmte Datensätze für die Aktualisierung zu markieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Aufträge aktualisieren**.
   - Um alle Datensätze in einer Liste zum Aktualisieren zu markieren, klicken Sie in einer beliebigen Liste von Datensätzen mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie dann **Datenverwaltung** > **Alle mit Vorschau aktualisieren**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die die Datensätze enthält, die Sie aktualisieren möchten.
3. **Wahlweise:** Begrenzen Sie die Anzahl der Datensätze im Aktualisierungsauftrag, indem Sie eine Bedingung oder Bedingungen hinzufügen, die Datensätze erfüllen müssen.

   a. Wählen Sie ein Feld, einen Operator und einen Feldwert aus.

   Example
   Zum Beispiel, **[Kategorie] [ist] [Software]**.

   b. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Operatoren OR und AND, um Bedingungen hinzuzufügen.

   c. **Wahlweise:** Wählen Sie **Neues Kriterium** aus, um einen weiteren Satz Bedingungen hinzuzufügen.

Hinweis:
Durch Beschränken der Anzahl von Datensätzen, die dem Aktualisierungsauftrag hinzugefügt werden, kann verhindert werden, dass die Tabelle gesperrt wird, wenn der Auftrag ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Anzahl der Datensätze an, die den Bedingungen entsprechen.
   a. Wählen Sie **Vorschau**.
   b. Wählen Sie den Link mit der Anzahl der übereinstimmenden Datensätze aus.
5. Wählen Sie in der Liste Felder und Werte das Feld aus, das Sie aktualisieren möchten, und geben Sie einen neuen Wert ein.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie zusätzliche Felder und Werte aus, um weitere Felder zu aktualisieren.
7. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Ergebnisse
Die Aufgabe wird gespeichert, und das Formular enthält Optionen, um die Aufgabe zu planen oder jetzt auszuführen.

Nächste Maßnahme
Planen Sie einen Auftrag zum Aktualisieren von Datensätzen, oder führen Sie ihn aus

Planen Sie einen Auftrag zum Aktualisieren von Datensätzen, oder führen Sie ihn aus

Planen Sie ein Datum und eine Uhrzeit, um einen Aktualisierungsauftrag auszuführen oder den Auftrag sofort auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erwägen Sie, den Aktualisierungsauftrag so zu planen, dass er außerhalb der Geschäftszeiten ausgeführt wird, um die potenziellen Auswirkungen auf die Leistung für Ihre Benutzer zu minimieren. Durch das Aktualisieren aller Datensätze in einer Tabelle wird die Tabelle vorübergehend gesperrt, wodurch Einfügen und Aktualisieren verhindert werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Aktualisieren Sie Aufträge**.
2. Wählen Sie einen Aktualisierungsauftragsdatensatz aus.
3. Bestimmen Sie, ob der Aktualisierungsauftrag für einen späteren Zeitpunkt geplant oder sofort ausgeführt werden soll.

Ergebnisse
Die Datensätze sind zur Aktualisierung geplant oder werden sofort aktualisiert. Wenn Sie die Aktualisierungen der Datensätze rückgängig machen möchten, lesen Sie Führen Sie ein Rollback für einen Aktualisierungsauftrag durch.

Führen Sie ein Rollback für einen Aktualisierungsauftrag durch

Führen Sie ein Rollback für einen abgeschlossenen Aktualisierungsauftrag durch, um die Aktualisierungen für die Datensätze rückgängig zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Aktualisierungen von Datensätzen rückgängig machen möchten, die über einen Aktualisierungsauftrag vorgenommen wurden, führen Sie einen Rollback-Vorgang aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Aktualisieren Sie Aufträge**.
2. Wählen Sie einen Aktualisierungsauftrag aus, der ausgeführt wurde.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Rollback** aus, um die aktualisierten Datensätze rückgängig zu machen.
4. Bestätigen Sie, wenn Sie dazu aufgefordert werden, den Rollback des Löschauftrags.

Ergebnisse

Der Rollback-Auftrag wird sofort ausgeführt, und die aktualisierten Datensätze werden auf ihre vorherigen Versionen zurückgesetzt. Wenn Sie die Datensätze erneut aktualisieren möchten, erstellen Sie einen Aktualisierungsauftrag mit denselben Bedingungen, und planen Sie den Aktualisierungsauftrag dann, oder führen Sie ihn sofort aus.

Datensätze werden sicher gelöscht

Löschen Sie Datensätze ohne Verwendung von Skripts und ohne Löschen der Tabelle aus einer Tabelle, indem Sie Löschaufträge erstellen und ausführen.

Übersicht über das sichere Löschen von Datensätzen

1. Markieren Sie Datensätze zum Löschen

   Bestimmen Sie die zu löschenden Datensätze, indem Sie einen Löschauftrag erstellen.

2. Zeigen Sie eine Vorschau der betroffenen Datensätze zum Löschen an

   Zeigen Sie eine Vorschau der betroffenen Datensätze an, bevor Sie den Auftrag planen oder ausführen. Beispielsweise können Sie eine Vorschau einer Reihe von Incident-Datensätzen anzeigen, die gelöscht werden, bevor Sie sie löschen.

3. Planen Sie einen Auftrag zum Löschen von Datensätzen, oder führen Sie ihn aus

   Planen Sie die Ausführung des Auftrags zu einem späteren Zeitpunkt, oder führen Sie den Auftrag sofort aus.

4. Rollback eines Löschauftrags

   Verwenden Sie die Rollback-Option im Löschauftrag, wenn Sie gelöschte Datensätze wiederherstellen müssen, nachdem der Auftrag ausgeführt wurde.

Wenn Sie eine große Anzahl von Datensätzen aus einer Tabelle löschen müssen, anstatt eine Auswahl von Datensätzen, verwenden Sie die Option zur Tabellenbereinigung. Details finden Sie unter Ältere oder unerwünschte Datensätze werden gelöscht.

Markieren Sie Datensätze zum Löschen

Markieren Sie Datensätze gemäß einem oder mehreren Kriterien zum Löschen, indem Sie einen Löschauftrag erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Markieren Sie entweder bestimmte Datensätze zum Löschen oder markieren Sie alle Datensätze in einer Liste zum Löschen.
   - Um nur bestimmte Datensätze zum Löschen zu markieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Aufträge löschen**.
   - Um alle Datensätze in einer Liste zum Löschen zu markieren, klicken Sie in einer beliebigen Liste von Datensätzen mit der rechten Maustaste auf eine Spaltenüberschrift, und wählen Sie dann **Datenverwaltung** > **Alle mit Vorschau löschen**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die die Datensätze enthält, die Sie löschen möchten.
3. **Wahlweise:** Begrenzen Sie die Anzahl der Datensätze im Löschauftrag, indem Sie eine oder mehrere Bedingungen hinzufügen, die Datensätze erfüllen müssen.
   a. Wählen Sie ein Feld, einen Operator und einen Feldwert aus.

      Example
      Zum Beispiel, **[Kategorie] [ist] [Software]**.

   b. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Operatoren OR und AND, um Bedingungen hinzuzufügen.

   c. **Wahlweise:** Wählen Sie **Neues Kriterium** aus, um einen weiteren Satz Bedingungen hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Durch Begrenzen der Anzahl der Datensätze, die dem Löschauftrag hinzugefügt werden, kann verhindert werden, dass die Tabelle gesperrt wird, wenn der Auftrag ausgeführt wird.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Datensätze an, die den Bedingungen entsprechen.
   a. Wählen Sie **Vorschau**.
   b. Wählen Sie den Link mit der Anzahl der übereinstimmenden Datensätze aus.
   Die Liste der Datensätze wird in einer neuen Browserregisterkarte angezeigt.
5. Kehren Sie zur Registerkarte „Auftrag löschen“ zurück.
6. Wählen Sie **„Fortsetzen“**, um die aktuellen Auftragsinformationen zu speichern.

Ergebnisse
Die Aufgabe wird gespeichert, und im Formular werden Optionen angezeigt, um die Aufgabe zu planen oder jetzt auszuführen.

Nächste Maßnahme
Zeigen Sie eine Vorschau der betroffenen Datensätze zum Löschen an.

Zeigen Sie eine Vorschau der betroffenen Datensätze zum Löschen an

Zeigen Sie vor dem Ausführen eines Löschauftrags eine Vorschau der Anzahl der betroffenen Datensätze an, um die Auswirkungen der Ausführung des Löschauftrags anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Löschen von Datensätzen in einer Tabelle werden auch Datensätze aus Tabellen gelöscht, die die Quelltabelle erweitern oder auf sie verweisen. Zeigen Sie eine Vorschau

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der betroffenen Datensätze an, bevor Sie einen Löschauftrag ausführen, und erfahren Sie mehr über andere betroffene Tabellen.

Bis zu drei Ebenen kaskadierter Datensätze werden gelöscht, wenn der Auftrag ausgeführt wird. Wenn in der Vorschau beispielsweise Incidents identifiziert werden, die den Bedingungen entsprechen, werden auch alle Probleme gelöscht, die auf diese Incidents verweisen, Fehler, die auf diese Probleme verweisen, und Testdatensätze, die auf die Fehler verweisen. Wenn die Tabellen „sys_attachment“ und „sys_attachment_docs“ den Incidents zugeordnet sind, werden diese Datensätze möglicherweise nicht in der Vorschau angezeigt, sie werden jedoch auch gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Löschen Sie Aufträge**.
2. Wählen Sie einen Datensatz zum Löschen eines Auftrags aus.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Vorschaukaskadierung** aus, um die Anzahl der Datensätze aus der Quelltabelle anzuzeigen, die den Bedingungen im Löschauftrag entsprechen.
   Die Anzahl der Datensätze wird in der Spalte **Vorschau auf Datensatzanzahl** angezeigt. Anzahlen für Datensätze in anderen Tabellen, die auf diese Quelldatensätze verweisen, werden ebenfalls aufgelistet, obwohl diese Anzahlen nur grobe Schätzungen sind.
4. Überprüfen Sie die Anzahl der betroffenen Datensätze nach Tabelle, um sicherzustellen, dass die Datensätze sicher gelöscht werden können.

Nächste Maßnahme

Planen Sie einen Auftrag zum Löschen von Datensätzen, oder führen Sie ihn aus

Planen Sie einen Auftrag zum Löschen von Datensätzen, oder führen Sie ihn aus

Planen Sie ein Datum und eine Uhrzeit, um einen Löschauftrag auszuführen oder den Auftrag sofort auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erwägen Sie, den Löschauftrag so zu planen, dass er außerhalb der Geschäftszeiten ausgeführt wird, um die potenziellen Auswirkungen auf die Leistung für Ihre Anwender zu minimieren. Durch das Löschen aller Datensätze in einer Tabelle wird die Tabelle vorübergehend gesperrt, wodurch Einfügen und Aktualisieren verhindert werden. Wenn Sie alle Datensätze aus einer Tabelle löschen möchten, verwenden Sie stattdessen die Option zur Tabellenbereinigung. Weitere Informationen finden Sie unter Ältere oder unerwünschte Datensätze werden gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Löschen Sie Aufträge**.
2. Wählen Sie einen Datensatz zum Löschen eines Auftrags aus.
3. Bestimmen Sie, ob der Löschauftrag für einen späteren Zeitpunkt geplant oder sofort ausgeführt werden soll.

Ergebnisse

Die Datensätze sind zur Löschung geplant oder werden sofort gelöscht. Wenn Sie die gelöschten Datensätze wiederherstellen möchten, lesen Sie Rollback eines Löschauftrags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollback eines Löschauftrags

Führen Sie ein Rollback für einen abgeschlossenen Löschauftrag durch, um die gelöschten Datensätze wiederherzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie durch einen Löschauftrag gelöschte Datensätze wiederherstellen möchten, führen Sie einen Rollback-Vorgang aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdatenverwaltung** > **Löschen Sie Aufträge**.
2. Wählen Sie einen Löschauftrag aus, der ausgeführt wurde.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Rollback** aus, um die gelöschten Datensätze wiederherzustellen.
4. Bestätigen Sie, wenn Sie dazu aufgefordert werden, den Rollback des Löschauftrags.

Ergebnisse
Der Rollback-Auftrag wird sofort ausgeführt, und die gelöschten Datensätze werden wiederhergestellt. Wenn Sie die wiederhergestellten Datensätze löschen möchten, erstellen Sie einen Löschauftrag mit denselben Bedingungen, und planen Sie den Löschauftrag dann, oder führen Sie ihn sofort aus.

Datenverwaltung – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Systemeigenschaften und Datenbeschränkungen.

Archivregel- und Vernichtungsregeleigenschaften

Regeln, um zu verhindern, dass der Archivierungsprozess zu viele Systemressourcen verbraucht, wurden automatisiert. Sie können das Systemverhalten manuell ändern.

Der Archivierungsprozess verwendet ein Ersteller- und Verbrauchermodell. Datensätze werden zur Archivierung in der Tabelle „Ausführungsblöcke für Archivierungsauftrag“ [sys_archive_run_chunk] in Batches in die Warteschlange gestellt.

- Der ArchiveProducerJob erstellt Blöcke von sys_ids-Datensätzen, die archiviert werden müssen. Jeder Block enthält Datensätze, die zu einer einzelnen Archivierungsregel gehören. Die maximale Anzahl von Datensätzen in einem Block wird durch die Eigenschaft `glide.db.archive.chunk_size`angegeben. Die maximale Anzahl von Datensätzen für eine einzelne Regel für alle Blöcke wird durch `glide.db.archive.max.rule.records`angegeben.
- Der Ersteller startet 4 (Standard) ArchiverJob-Verbraucher. Die genaue Anzahl der Verbraucher wird durch `glide.db.archiving.max_consumer_workers`angegeben.
- Verbraucher lesen und verarbeiten Blöcke von sys_ids. Die Anzahl der Blöcke, die jeder Verbraucher verarbeitet, wird durch `glide.db.archive.max.batches`angegeben. Die von jedem Verbraucher verarbeiteten Blöcke können aus verschiedenen Archivierungsregeln stammen.
- Verbraucher wiederholen das Lesen von Blöcken von sys_ids, bis keine mehr vorhanden sind oder die Grenze von Blöcken, die ein Verbraucher verarbeiten kann (angegeben durch `glide.db.archive.max.batches`), erreicht ist. Anschließend wird er heruntergefahren und ein anderer Verbraucher geplant.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein Block länger als in *glide.db.archive.chunk.max.process.time* angegeben im Status „Wird ausgeführt“ bleibt, geht das System davon aus, dass der Verbraucher abgebrochen wurde, und ändert den Status des Blocks in „Fehler“. Dadurch werden keine laufenden Verbraucher angehalten oder beendet.

Hinweis:
Die in der Tabelle aufgeführten Archivierungs- und Löscheigenschaften werden nicht verwendet, wenn die Tabelle „Ausführungsblöcke für Archivierungsauftrag“ [sys_archive_run_chunk] gelöscht wird.

Um manuell zu steuern, wie viele Datensätze in einem Intervall von der Archivierungsregel verarbeitet und gelöscht werden, können Sie diese Standardeinstellungen ändern, indem Sie die folgenden Systemeigenschaften hinzufügen.

Systemeigenschaften archivieren

Name	Beschreibung	Typ	Standardwert
glide.db.archive.chunk_size	Anzahl der eindeutigen Bezeichner, die jedem Datensatz in der Tabelle „Ausführungsblöcke für Archivauftrag“ [sys_archive_run_chunk] hinzugefügt werden. Der Datensatz wird als CSV-Werte im Schlüsselfeld des Formulars „Archivauftragsausführungsblock“ (sys_archive_run_chunk.do) formatiert.	Ganzzahl	1000
glide.db.archive.chunk.max.process.time	Anzahl der Millisekunden, die ein Datensatz in der Tabelle „Ausführungsblöcke für Archivauftrag“ [sys_archive_run_chunk] im Status „Aktiv“ verbleiben kann. Die Zeit ist die Differenz zwischen der Systemzeit und dem Wert des Felds **Start** in der Tabelle „Ausführungsblöcke für Archivauftrag“ [sys_archive_run_chunk].	Ganzzahl	600000
glide.db.archive.max.rule.records	Maximale Anzahl von Datensätzen, die pro Verbraucher und Regel gestapelt werden sollen.	Ganzzahl	10000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften archivieren (Fortsetzung)

Name	Beschreibung	Typ	Standardwert
glide.db.archive.debuggen	Option, die die ausführliche Protokollierung beim Kopieren der Spaltendefinitionen aus der ursprünglichen Tabelle in die Archivtabelle aktiviert.	wahr | falsch	falsch
glide.db.archive.max.batches	Anzahl der Blöcke (Datensätze aus der Tabelle „Ausführungsblöcke für Archivauftrag“ [sys_archive_run_chunk], die von einem Verbraucher verarbeitet werden, bevor er heruntergefahren und einen anderen Verbraucher geplant wird.	Ganzzahl	10
glide.db.archiving.max_consumer_workers	Die maximale Anzahl gleichzeitiger Verbraucher im gesamten Cluster.	Ganzzahl	4

Größenbeschränkungen für Datenarchivtabellen

Es gibt Einschränkungen für die Größe der Tabelle, die Sie zum Archivieren Ihrer Instanzdaten verwenden.

Grenzwerte für Datenarchivtabellen

Es gibt ein Limit für die Größe einer Archivtabelle, die Sie zum Speichern von Daten erstellen können. Der Grenzwert beruht auf der Größe der Daten, nicht auf der Anzahl der Datensätze. Wenn Sie einen Fehler erhalten, dass eine Archivtabelle nicht erstellt werden konnte, hängt dies möglicherweise mit dieser Größenbeschränkung zusammen.

Größenbeschränkungen für Archivtabellen

Tabellenattribut	Größe
Größenbeschränkung für statische Zeilen	65535 Byte
Größenbeschränkung für Zeilen	8126 Byte
Spalten	1000 für Oracle 1011 für andere

Überprüfen Sie die anwenderdefinierten Spalten in der zu archivierenden Tabelle. Überprüfen Sie auch die anwenderdefinierten Felder in den Tabellen, aus denen die Tabelle erweitert wird. Stellen Sie fest, ob diese Spalten nicht mehr benötigt werden und nicht von aktuellen Anpassungen verwendet werden. Wenn Sie nicht verwendete

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalten identifizieren, können Sie sie entfernen. Dadurch kann die Zeilengröße der zu archivierenden Tabelle reduziert werden. Wenn dies nicht erfolgreich ist, wenden Sie sich an ServiceNow® Kundenservice und Support, um zu erfahren, welche anderen Alternativen verfügbar sind.

Eigenschaften der Tabellenbereinigung

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten der Tabellenbereinigung.

Um die Systemeigenschaften für Tabellenbereinigungen festzulegen, navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], und fügen Sie die Eigenschaft hinzu.

Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Konfigurieren Sie die Anzahl der Tage, die die Tabellenbereinigung warten muss, bevor versucht wird, eine langsame Regel erneut zu verarbeiten. glide.db.tablecleaner.days_before_slow_rule_reattempt	Wenn eine Tabellenbereinigungsregel eine Abfrage enthält, deren Abschluss länger als 30 Sekunden dauert, wird die gesamte Tabellenbereinigungsaufgabe beendet. Standardmäßig wartet die Tabellenbereinigung zwei Tage, bevor diese Regel erneut in den Tabellenbereinigungsauftrag aufgenommen wird. Sie können die Standardwartezeit ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2
Konfigurieren Sie eine Zeitbegrenzung für eine Tabellenbereinigungsregel. glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_sput	Begrenzt, wie lange die Bereinigung versucht, Datensätze pro Regel während einer einzelnen Ausführung stapelweise zu löschen. Der Wert wird in Sekunden angegeben und ist standardmäßig auf 1200 (20 Minuten) festgelegt, was bedeutet, dass die Tabellenbereinigung stündlich für maximal 20 Minuten ausgeführt wird. Sie können die Standardzeitbegrenzung ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1200

Eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_id)

Eine eindeutige 32-Zeichen-GUID (Globally Unique ID), die als Sys-ID (sys_id) bezeichnet wird, identifiziert jeden Datensatz in einer Instanz.

sys_id-Werte sind eindeutig, wenn sie innerhalb der Anwendung erstellt werden. Now Platform und die Datenbank sollten alle Vorgänge für sys_id-Werte verwalten. Derselbe sys_id-Wert wird nie zweimal generiert, wodurch sichergestellt wird, dass jeder Datensatz, der in jeder Tabelle und in jeder Instanz auf der Welt erstellt wird, einen eindeutigen Bezeichner hat. Wenn zwei Datensätze denselben sys_id-Wert haben, ist dies das Ergebnis der folgenden Situationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ob ein Datensatz mit der sys_id auf Datenbankebene außerhalb von Now Platformin einen anderen kopiert wurde.

- Wenn ein Datensatz mit der sys_id mit einem Update Set oder über XML kopiert wurde, ist seine sys_id identisch.

Hinweis:
Ein neuer Datensatz hat eine sys_id von -1 und wird nach dem Einfügen einer neuen sys_id zugewiesen. Die sys_id darf nicht als Feld in einem Formular oder als Spalte in einer Liste angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Benutzer können das Feld „sys_id“ nicht zu einem Formular oder einer Listenansicht hinzufügen [KB0690876] in der Now Support Knowledge Base.

Sie können über eine Datensatz-URL oder mithilfe eines Skripts auf die sys_id zugreifen.

- Um über die URL auf die sys_id zuzugreifen, navigieren Sie zu einem beliebigen Datensatz, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **URL kopieren**aus. Die sys_id steht innerhalb der URL hinter dem Parameter sys_id=.
- Um mit einem Skript auf die sys_id zuzugreifen, verwenden Sie eine der folgenden Optionen.
  - Suchen Sie die sys_id eines Datensatzes in einer Geschäftsregel (oder einem anderen serverseitigen JavaScript) durch Dot-Walking vom GlideRecord.

    ```
    var id = current.sys_id;
    ```

  - Suchen Sie mit g_form.getUniqueValue() nach der sys_id eines Datensatzes in clientseitigem JavaScript.

    ```
    function onLoad() {
       var incSysid = g_form.getUniqueValue();
       alert(incSysid);
    }
    ```

Domain Separation und Datenverwaltung

Domänentrennung wird in der Datenverwaltung unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Es gibt eine Geschäftslogik, um sicherzustellen, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle der Anwendungs-Service Provider übertragen werden.
- In der Anwendung berücksichtigen die Benutzeroberfläche, Cacheschlüssel, Berichterstellung, Rollups, Zusammenfassungen usw. alle Domänen zur Laufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie für mehrere Mandanten normal funktioniert.

Anwendungsfall: Als Service Provider muss der Kunde meine Antwort sehen können, wenn ich den Chat verwende, um auf die Nachricht eines Mandanten zu antworten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Die Datenarchivierung unterstützt die Domänentrennung für Service Provider. Beispielsweise behalten Incidents, die zu einer Domäne gehören, ihre Domänenbezeichnung auch nach der Archivierung.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Daten exportieren

Exportieren Sie Daten aus Now Platform in verschiedenen Formaten.

Hauptvorteile

- Exportieren Sie einen einzelnen Datensatz direkt aus einem Formular in eine PDF- oder XML-Datei.
- Exportieren Sie mehrere Datensätze direkt aus einer Liste in eine CSV-, Excel-, PDF- oder XML-Datei.
- Exportieren Sie mehrere Datensätze aus einer Tabelle mithilfe des CSV-, Excel-, PDF- oder XML-Prozessors in einer URL mit optionalen Parametern.

Sie können Daten auch mit den folgenden Optionen aus Ihrer -Instanz exportieren:

- Exportieren Sie mehrere Datensätze aus einer Tabelle über eine Webserviceanforderung. Sie können beispielsweise eine externe Anwendung oder einen externen Prozess erstellen, um das Abrufen von Daten aus einer Instanz über Webservices wie REST oder SOAP zu automatisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Webservices.
- Übertragen Sie alle Daten, die Sie exportieren möchten, in eine externe Datei, indem Sie einen Exportsatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Exportsätze.

Zugeordnete Rollen

Je nach Rolle können Sie Formulardaten im PDF- oder XML-Format exportieren.

- Die PDF-Optionen stehen allen Anwendern zur Verfügung.
- Die Option XML ist nur für Benutzer mit der Administratorrolle verfügbar.

Abhängig von Ihrer Rolle können Sie Datensätze in einer Liste nach Excel, CSV, XML, JSON, PDF oder in einen Exportsatz exportieren.

- Die Excel-, CSV-, JSON- und PDF-Optionen stehen allen Anwendern zur Verfügung.
- Die Option XML ist nur für Benutzer mit der Administratorrolle verfügbar.
- Die Option „Exportsatz“ ist nur für Benutzer mit der Rolle „export_set_admin“ oder „admin“ verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Exportformate

Verfügbare Exportformate

Exportformat	Beschreibung
CSV	Exportieren Sie Tabellendatensätze als kommagetrennte Textdatei. Verwenden Sie diese Option, um die aktuell in der Liste oder im Formular angezeigten Felder als Textdatei zu exportieren. Konfigurieren Sie die Liste oder das Formular, um Felder zum Export hinzuzufügen oder daraus zu entfernen. Beim Export in CSV werden Dot-Walking-Felder mit ihrem vollständigen Feldnamen angezeigt, z. B. „u_assignment_group.parent“. **Hinweis:** Standardmäßig exportiert ServiceNow alle CSV-Dateien in Windows-1252-Codierung. Wenn Sie übersetzte Daten exportieren müssen, legen Sie die `glide.export.csv.charset` Systemeigenschaft auf UTF-8 fest.
Excel	Exportieren Sie Tabellendatensätze als Excel-Tabelle MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs. Verwenden Sie diese Option, um die aktuell in der Liste oder im Formular angezeigten Felder als Excel-Tabelle zu exportieren. Konfigurieren Sie die Liste oder das Formular, um Felder zum Export hinzuzufügen oder daraus zu entfernen.
XML	Exportieren Sie Tabellendatensätze als XML-Dokument. Verwenden Sie diese Option, um alle Daten aus einer Tabelle oder alle Daten für einen bestimmten Datensatz zu exportieren. Die XML-Datei enthält für jede Spalte in der Tabelle ein XML-Element. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren und Importieren von Daten über XML. **Hinweis:** Bildfelddaten bleiben beim Exportieren in XML nicht erhalten.
PDF	Exportieren Sie Tabellendatensätze als Datei im tragbaren Dokumentformat. Verwenden Sie diese Option, um die aktuell in der Liste oder im Formular angezeigten Felder als PDF-Datei zu exportieren. Konfigurieren Sie die Liste oder das Formular, um Felder zum Export hinzuzufügen oder daraus zu entfernen. **Hinweis:** Der PDF-Exportprozessor drucken Daten von links nach rechts, was bei der Anzeige von rechts nach links laufenden Sprachdaten zu Rendering-Fehlern führen kann.
JSON	Exportieren Sie die Tabellendatensätze als JSON-Zeichenfolge. Die JSON-Datei enthält ein Element für jede Spalte in der Tabelle.

Spaltenüberschriften

Der Dateityp, in den Sie exportieren, z. B. CSV oder PDF, bestimmt, wie Spalten-Header exportiert werden. Im Allgemeinen zeigen Formate, die für die menschliche Verwendung gedacht sind, wie PDF, die Spaltenbezeichnung an, während Formate, die für die maschinelle Verwendung vorgesehen sind, wie CSV, die Datenbank field_name verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Headerformat nach Dateityp

Dateityp	Spaltenheaderformat
Excel	Bezeichnung
PDF	Bezeichnung
CSV	field_name
XML	field_name
JSON	field_name

Exportieren Sie Daten aus einem Datensatz

Exportieren Sie einen Datensatz als PDF oder XML.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine für den Export als PDF. Für den Export in XML ist die Administratorrolle erforderlich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Exportieren in das PDF-Format werden alle durch UI-Skripts ausgeblendeten Felder (UI-Richtlinien, UI-Aktionen, Client-Skripts) und alle in der aktuellen Ansicht sichtbaren Felder exportiert. Beim Exportieren in XML werden alle Felder unabhängig von der Ansicht exportiert.

Eine PDF-Datei wird nur generiert, wenn das Formular gesendet wurde. Ein nicht übermitteltes Formular generiert eine leere Seite.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz, den Sie exportieren möchten.
2. Wählen Sie das Menü Zusätzliche Aktionen ( ).
3. Wählen Sie eine Exportoption aus.

Hinweis:
Wenn für den Export als PDF die Eingabehilfe-Eigenschaft aktiviert ist, erhalten Anwender beim Export als PDF ein Popup-Fenster, in dem sie angeben können, ob eine barrierefreie PDF-Datei erstellt werden soll oder nicht. Weitere Informationen finden Sie unter PDF generation and accessibility .

- Um die Formulardaten im Hochformat als PDF zu exportieren, wählen Sie **Exportieren** > **PDF** > **Hochformat**und wählen Sie **Exportieren**.
- Um die Formulardaten im Querformat als PDF zu exportieren, wählen Sie **Exportieren** > **PDF** > **Querformat**und wählen Sie **Exportieren**.
- Um alle Felder im Datensatz in XML zu exportieren, wählen Sie **Exportieren** > **XML (dieser Datensatz)**.

Beim Exportieren in das XML-Format werden Sie vom System aufgefordert, die Datei zu speichern, oder der Browser speichert die Datei automatisch in dem in den Browsereinstellungen angegebenen Ordner für Downloads.

Exportieren Sie Daten aus einer Liste

Exportieren Sie eine Liste von Datensätzen in verschiedene Dateiformate.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine Für den Export in XML ist die Administratorrolle erforderlich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Option **Exportieren** ist im Kontextmenü der Spaltenüberschrift in Liste v2 verfügbar. In der Liste v3 ist sie im Listentitelmenü verfügbar.

Beachten Sie die folgenden wichtigen Details:

- Aus einer Liste exportierte Daten unterscheiden sich möglicherweise von dem, was ein Anwender in der Listenansicht sieht. Dies geschieht im Allgemeinen, wenn eine Tabelle ACLs enthält, die von der aktuellen Sitzung des Benutzers abhängig sind. Um ein Blockieren der Anwenderaktivität im Browser zu vermeiden, wird der Listenexport über einen Hintergrund-Thread ausgeführt und hat keinen Zugriff auf Anwendersitzungsdaten.
- Um Datensätze in einer eingebetteten Liste zu exportieren, exportieren Sie den Datensatz, der die Liste enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren Sie Daten aus einem Datensatz.
- Um zu steuern, wie Zeilenumbrüche in exportierten CSV-Daten angezeigt werden, verwenden Sie die Systemeigenschaft glide.csv.export.line_break. Siehe glide.csv.export.line_break.
- Informationen zum Entfernen unerwünschter HTML-Tags aus Listendaten finden Sie im Blog HTML in exportierten Listen rendern von einem ServiceNow -Mitarbeiter in ServiceNow Community.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur Liste der Datensätze, die Sie exportieren möchten.
2. Wählen und halten Sie eine beliebige Spaltenüberschrift in der Liste (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf).
3. Wählen Sie eine Exportoption aus.

Hinweis:
Wenn für den Export als PDF die Eingabehilfe-Eigenschaft aktiviert ist, erhalten Anwender beim Export als PDF ein Popup-Fenster, in dem sie angeben können, ob eine barrierefreie PDF-Datei erstellt werden soll oder nicht. Weitere Informationen finden Sie unter PDF generation and accessibility .

   - Um die Liste nach Excel zu exportieren, wählen Sie **Exportieren** > **Excel (.xlsx)**.
   - Um die Liste im CSV-Format zu exportieren, wählen Sie **Exportieren** > **CSV**.
   - Um die Liste in XML zu exportieren, wählen Sie **Exportieren** > **XML**
   - Um die Liste in JSON zu exportieren, wählen Sie **Exportieren** > **JSON**.
   - Um die Liste im Hochformat als PDF zu exportieren, wählen Sie **Exportieren** > **PDF** > **Hochformat** > **Exportieren**
   - Um die Liste im Querformat als PDF zu exportieren, wählen Sie **Exportieren** > **PDF** > **Querformat** > **Exportieren**
   - Um die Liste und das zugehörige Formular für jeden Datensatz im Hochformat zu exportieren, wählen Sie **Exportieren** > **PDF** > **Details – HochformatExportieren**.
   - Um die Liste und das zugehörige Formular für jeden Datensatz im Querformat zu exportieren, wählen Sie **Exportieren** > **PDF** > **Details - Querformat** > **Exportieren**.
   - Um die Liste mithilfe eines Exportsatzes in eine Datei zu exportieren, wählen Sie **Exportieren** > **Satz exportieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelheiten zur Verwendung von Exportsätzen finden Sie unter Exportsätze .

4. Wenn der Export abgeschlossen ist, wählen Sie **Herunterladen**aus.

Exportieren Sie direkt von einer URL

Sie können Daten dynamisch aus einem Skript oder Webservice exportieren, indem Sie eine URL-Abfrage erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Hinweis:
ServiceNow erzwingt die Standardauthentifizierung für den direkten URL-Zugriff. Die aus der URL extrahierten Daten enthalten nur die Felder, auf die der aktuell authentifizierte Benutzer Lesezugriff hat.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können URL-Abfragen verwenden, um gefilterte Listen von Datensätzen vor dem Export programmgesteuert zu generieren. URL-Abfragen sind nützlich für Skripts, die eine Liste von Datensätzen generieren, oder wenn kein Benutzer den Filter manuell über die Anwenderoberfläche hinzufügen kann.

Sie müssen mit den Namen der Tabelle ServiceNow und den Spaltennamen vertraut sein, um Daten direkt von der URL exportieren zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Über eine URL zu einem Datensatz oder einem Modul navigieren .

Sie können steuern, ob der Anzeigewert oder Rohwert von Feldern und die Feldbezeichnung oder der Feldname für Header mithilfe von Abfrageparametern oder Systemeigenschaften exportiert werden sollen.

- Einzelheiten zur Verwendung von Abfrageparametern finden Sie unter Abfrageparameter für Anzeigewert und Header.
- Einzelheiten zur Verwendung von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften für Anzeigewert und Header.

Wenn Abfrageparameter vorhanden sind, überschreiben sie die Systemeigenschaften.

Prozedur

1. Geben Sie die Instanz-URL an.
   Zum Beispiel:

```
https://<instance name>.service-now.com/
```

2. Geben Sie das zu exportierende Tabellenformular oder die zu exportierende Liste an.
   Zum Beispiel:

```
incident_list.do
```

3. Geben Sie den für den Export zu verwendenden Exportformatprozessor an.
   Sie können CSV, XLS, JSON, XLSX oder XML angeben. Zum Beispiel:

```
?CSV
```

Hinweis:
Der XML-Prozessor in einem URL-Export exportiert keine Anhänge oder Journalfelder. Um Anhänge und Journalfelder wie die Felder **„Arbeitsnotizen“** oder **„Zusätzliche Kommentare“** zu exportieren, exportieren Sie die Datensätze mithilfe von aus einer Liste **Exportieren** > **XML** Option im Kontextmenü.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Fragen Sie bestimmte Datensätze ab, indem Sie den Parameter *sysparm_query* hinzufügen. Die erforderliche Syntax lautet sysparm_query=[Spaltenname][Operator][Wert]. Zum Beispiel:

```
https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1
```

Hinweis:
Alle Abfragen verwenden einen Spaltennamen, einen Operator und einen Wert. Eine Liste der verfügbaren Operatoren finden Sie unter Bedingungsgenerator .

5. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Datensätze nach Spaltenname mit dem Parameter *sysparm_orderby*. Die erforderliche Syntax lautet sysparm_orderby=[Spaltenname]. Zum Beispiel:

```
https://<instance
 name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderb
y=assigned_to
```

Hinweis:
Mit *sysparm_orderby*können Sie nur nach einer Spalte sortieren. Um nach mehreren Spalten zu sortieren, verwenden Sie mehrere orderby-Einträge. Zum Beispiel:

```
sysparm_query=ORDERBYassigned_to^ORDERBYpriority
```

6. **Wahlweise:** Exportieren Sie Felder mit dem Parameter *sysparm_view* aus einer bestimmten Ansicht. Die erforderliche Syntax lautet sysparm_view=[Ansichtsname]. Zum Beispiel:

```
https://<instance name>.service-now.com/incident.do?CSV&sysparm_view=ess
```

Diese URL exportiert Incident-Felder, die in der Selfservice-Ansicht (ess) sichtbar sind.

- Standardmäßig werden beim Exportieren von Daten aus einer Liste nur die Felder exportiert, die in der aktuellen Ansicht sichtbar sind. Wenn Sie Felder aus einer anderen Listenansicht exportieren möchten, können Sie in der Anwenderoberfläche zwischen den Ansichten wechseln. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung von anzeigen .
- Wenn Sie CSV- oder Excel-Daten exportieren und keine Ansicht angeben, wird beim Exportieren die Standardlistenansicht verwendet.
- Wenn Sie XML-Daten exportieren, werden standardmäßig alle Felder exportiert, sofern Sie keine bestimmte Ansicht angeben.

7. **Wahlweise:** Exportieren Sie bestimmte Felder mit dem Parameter *sysparm_fields* aus der Tabelle. Die erforderliche Syntax lautet sysparm_fields=[field1],[field2]. Zum Beispiel:

```
https://<instance
 name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_fields=sys_id,number
```

8. **Wahlweise:** Exportieren Sie alle Felder aus der Tabelle, einschließlich der sys_id, mit dem Parameter *sysparm_default_export_fields*.
Die erforderliche Syntax lautet sysparm_default_export_fields=all. Zum Beispiel:

```
https://<instance
 name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_default_export_fields=all
```

Der Parameter *sysparm_default_export_fields* hat keine Auswirkungen auf XML-Exporte, es sei denn, Sie geben den Parameter *sysparm_view* an, um eine nicht standardmäßige Ansicht anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Beispiel-URLs

URL	Beschreibung
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do?CSV	Exportieren Sie alle Incidents in eine durch Kommas getrennte Textdatei.
https://<instance name> .service-now.com/ incident_list.do?CSV&sysparm_query=sys_id%3E %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27	Exportieren Sie einen bestimmten Incident in eine durch Kommas getrennte Textdatei.
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do? CSV&sysparm_orderby=sys_id	Exportieren Sie alle Incidents in eine durch Kommas getrennte Textdatei, und sortieren Sie die Liste nach sys_id.
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do? XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to	Exportieren Sie eine Liste aller Incidents der Priorität 1 in eine XML-Datei, und sortieren Sie die Liste nach dem Feld **Zugewiesen an**.

Rufen Sie den URL-Export programmgesteuert auf

Sie können Daten dynamisch aus einem Skript oder Webservice exportieren, indem Sie in einer beliebigen Programmiersprache einen URL-Export aufrufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das folgende Verfahren enthält Codebeispiele, die den Aufruf eines URL-Exports in C# für einen .Net-Framework-Aufruf veranschaulichen:

Prozedur

1. Fügen Sie die folgenden Importe hinzu:

```
using System.Net;
using System.IO;
```

2. Rufen Sie die Download-Methode auf:

```
static void Main(string[] args)

    {
      // Call to DownloadFile method supplying the URL and location to save CSV file locally
      int read =
 DownloadFile("https://
<instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=priority=1&sysparm_ord
erby=assigned_to",
                  "c:\\test\\incident.csv");
   }
```

3. Erstellen Sie wie folgt eine Download-Methode:

```
public static int DownloadFile(String url,
                               String localFilename)
   {
      // Function will return the number of bytes processed
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      // to the caller. Initialize to 0 here.
      int bytesProcessed = 0;
      // Assign values to these objects here so that they can
      // be referenced in the finally block
      Stream remoteStream = null;
      Stream localStream = null;
      WebResponse response = null;
      // Use a try/catch/finally block as both the WebRequest and Stream
      // classes throw exceptions upon error
      try
      {
         // Create a request for the specified remote file name
         WebRequest request = WebRequest.Create(url);
         // Create the credentials required for Basic Authentication
         System.Net.ICredentials cred = new System.Net.NetworkCredential("user_name",
"password");
         // Add the credentials to the request
         request.Credentials = cred;
         if (request != null)
         {
            // Send the request to the server and retrieve the
            // WebResponse object
            response = request.GetResponse();
            if (response != null)
            {
               // Once the WebResponse object has been retrieved,
               // get the stream object associated with the response's data
               remoteStream = response.GetResponseStream();
               // Create the local file
               localStream = File.Create(localFilename);
               // Allocate a 1k buffer
               byte[] buffer = new byte[1024];
               int bytesRead;
               // Simple do/while loop to read from stream until
               // no bytes are returned
               do
               {
                  // Read data (up to 1k) from the stream
                  bytesRead = remoteStream.Read(buffer, 0, buffer.Length);
                  // Write the data to the local file
                  localStream.Write(buffer, 0, bytesRead);
                  // Increment total bytes processed
                  bytesProcessed += bytesRead;
               } while (bytesRead > 0);
            }
         }
      }
      catch (Exception e)
      {
         Console.WriteLine(e.Message);
      }
      finally
      {
         // Close the response and streams objects here
         // to make sure they're closed even if an exception
         // is thrown at some point
         if (response != null) response.Close();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        if (remoteStream != null) remoteStream.Close();
        if (localStream != null) localStream.Close();
    }
    // Return total bytes processed to caller.
    return bytesProcessed;
  }
```

Einen großen Export aufteilen

Wenn die Anzahl der zu exportierenden Datensätze das tatsächliche Exportlimit überschreitet, können Sie den Export in kleinere Teile aufteilen, ohne die Leistung der Plattform nennenswert zu belasten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Erstellen Sie eine gefilterte Liste der Datensätze, die Sie exportieren möchten, indem Sie die Schritte in Exportieren Sie direkt von einer URLausführen.
2. Notieren Sie die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze.
3. Wenn die Datensatzanzahl höher als der definierte Schwellenwert ist, führen Sie eine *Sysparm* -Abfrage für die ersten 10.000 Datensätze mit der folgenden Syntax aus:

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_co
   unt=10000
   ```

   Dadurch werden die ersten 10.000 Datensätze der Reihe nach exportiert, sortiert nach der Nummer *„sys_id“*.

4. Suchen Sie den nächsten Datensatz in der Reihenfolge, z. B. 10.001.
   Sie können den nächsten Sys-ID-Wert ermitteln, indem Sie in der Tabelle eine Datenbankansicht erstellen und ihr die Spalte „sys_id“ hinzufügen. Sie müssen keine wo-Klausel angeben. Nachdem Sie die Datenbankansicht erstellt haben, zeigen Sie die Datensätze und ihre Sys-ID-Werte an, indem Sie **Testen**auswählen. Sie können nach der Spalte „sys_id“ sortieren und 10.001 eingeben, um zu dieser Zeile zu springen.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Zeile, und kopieren Sie die sys_id des nächsten Datensatzes, den Sie exportieren möchten.
6. Greifen Sie auf die nächste Reihe von Datensätzen mit einer Abfrage *größer oder gleich zu*, die für die *sys_id* des Datensatzes 10.001 ausgeführt wird.

   Das folgende Beispiel zeigt eine Abfrage, die die sys_id b4aedb520a0a0b1001af10e278657d27 verwendet. Verwenden Sie die in dieser Abfrage gezeigte Syntax, um die nächste Gruppe von Datensätzen zu exportieren.

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_query=sys_id%3E
   %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_count
   =10000
   ```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
URL-Abfragen verwenden die typische Prozentcodierung. In diesem Beispiel wird das Größer-als-Zeichen (>) als %3E und das Gleichheitszeichen (=) als %3D codiert.

7. **Wahlweise:** Setzen Sie diese Abfrage fort und verwenden Sie für die nächste Gruppe von Datensätzen die Start-Sys-ID, bis Sie alle erforderlichen Datensätze exportiert haben.

Exportieren und Importieren von Daten über XML

Migrieren Sie Daten von einer Instanz zu einer anderen, indem Sie XML-Dateien exportieren und importieren.

Hauptvorteile

- Exportieren Sie Datensätze aus einer beliebigen Liste oder einem beliebigen Formular direkt als XML.
- Übertragen Sie alle Felder und Werte genau von einer Instanz in eine andere.
- Führen Sie nach Bedarf nicht geplante Datenimporte durch.
- Sparen Sie Zeit, indem Sie keine Importsätze oder Transformationszuordnungen erstellen.

Anwendungsfälle

- Exportieren Sie kleinere Batches von Datensätzen in regelmäßigen Abständen, indem Sie Daten über XML exportieren und importieren.
- Exportieren und importieren Sie Daten mithilfe von XML-Dateien für Datensätze, die in einer Entwicklungsinstanz erstellt wurden und mit einem Update Set als Teil eines Migrationsverfahrens migriert werden müssen. Beispiele für diese Datensätze sind Suchtabellen, Komponententestdatensätze und andere Informationen, die zur Unterstützung der Produktion erforderlich sind. Normalerweise werden diese Informationen nur einmal migriert, und der Overhead eines Importsatzes ist nicht gerechtfertigt.

Wichtige Überlegungen

- Beim XML-Export bleiben alle Datensatzfeldwerte erhalten, einschließlich vom System generierter Feldwerte, z. B.:
  - Sys-ID
  - Erstellungsdatum
  - Updatedatum
- Bildfelddaten bleiben beim Exportieren in XML nicht erhalten.
- Durch den XML-Import werden Datensätze direkt in die Zieltabelle eingefügt. Während des Imports hat das System:
  - Ignoriert alle Geschäftsregeln, die normalerweise für die Tabelle gelten.
  - Bietet keine Möglichkeit zum Transformieren eingehender Daten.
  - Passt den Anzeigewert eines Referenzfelds für einige Tabellen automatisch an die lokale Sys-ID an.
- Das Exportieren und Importieren von Daten über XML ist hilfreich beim Kopieren von Datensätzen von einem System in ein anderes, macht es jedoch nicht erforderlich,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Beziehungen zwischen Tabellen zu kennen. Wenn Sie Daten validieren oder transformieren oder die Sys-ID-Werte von Referenzfeldern abgleichen müssen, verwenden Sie stattdessen einen XML-Importsatz. Siehe Exportsätze .

Exportieren Sie Daten in XML

Exportieren Sie Daten aus einer Quellinstanz in eine XML-Datei.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Quellinstanz an (der Instanz, die die Daten senden soll).
2. Exportieren Sie einen Datensatz oder eine Liste von Datensätzen in XML.

Nächste Maßnahme
Importieren Sie Daten aus XML

Importieren Sie Daten aus XML

Nachdem Sie Daten aus der Quellinstanz erfolgreich in XML exportiert haben, importieren Sie die XML-Datei direkt in die Zielinstanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Importieren von XML werden keine Business-Regeln ausgelöst oder der Instanz-Cache aktualisiert.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Zielinstanz an (der Instanz, die die Daten empfangen soll).
2. Navigieren Sie zu einer beliebigen Liste im System.
   Jede Liste kann verwendet werden, da die XML-Datei den Zieltabellennamen für die Datensätze enthält.
3. Wählen Sie einen beliebigen Spaltentitel aus, und halten Sie ihn, (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **XML importieren**aus.
4. Wählen Sie im Formular „XML importieren“ **Datei wählen aus**, und wählen Sie die zuvor exportierte XML-Datei aus.
5. Wählen Sie **Hochladen** aus.

Ergebnisse
Die Daten werden in die Zielinstanz importiert.

Trouble?
Wenn die Daten nicht importiert werden, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Tabellen und Spalten** und vergewissern Sie sich, dass die Tabelle, aus der die Daten exportiert wurden, auch in der Zielinstanz vorhanden ist. Wenn die Tabelle nicht vorhanden ist, können Sie sie mit einem Update Set verschieben. Einzelheiten zur Verwendung von Update-Sätzen finden Sie unter Erste Schritte mit Update-Sätzen .

Automatische Anpassung der Anzeigewerte

Während des Imports von XML-Datensätzen versucht das System, einige Referenzfeld-Anzeigewerte mit einem lokalen sys_id-Wert abzugleichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn das System in der lokalen Instanz einen vorhandenen Datensatz mit einem übereinstimmenden Anzeigewert findet, verwendet der Import die sys_id des vorhandenen Datensatzes und nicht die sys_id des importierten Datensatzes.

Angenommen, Sie exportieren einen Incident-Datensatz, der dem Benutzer John Smith zugewiesen ist. Die exportierte XML-Datei enthält einen Eintrag wie:

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">7712173d2ba80200c5244f74b4da159a</assigned_to>
 ...
</incident>
```

Dieser Anwender ist bereits in der Zielinstanz vorhanden, hat jedoch einen anderen sys_id-Wert, z. B.:

```
<sys_user><name>John Smith</name>
 ...
 <sys_id>18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</sys_id>
 ...
</sys_user>
```

Da der Anzeigewert mit einem vorhandenen Datensatz übereinstimmt, verwendet das System den vorhandenen sys_id-Wert der lokalen Instanz für das Referenzfeld, z. B.:

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</assigned_to>
 ...
</incident>
```

Das System kann Anzeigewerte für die folgenden Tabellen abgleichen.

- Benutzer [sys_user]
- Gruppe [sys_user_group]
- Rolle [sys_user_role]
- Gruppenrollen [sys_group_has_role]

Währungsfelder werden nach Excel exportiert

Der Export von Währungsfeldern nach Excel wendet die Account-Formatierung an und kann so konfiguriert werden, dass alle Werte in US-Dollar konvertiert oder Werte in der Sitzungswährung des Anwenders exportiert werden.

Beim Exportieren von Währungsfeldern nach Microsoft Excel verwenden die Zellen, die Währungsdaten enthalten, die Buchhaltungsformatierung. Mit dieser Formatierung können Sie numerische Vorgänge für diese Werte ausführen und das Währungssymbol anzeigen, z. B. $ oder $.

Beim Exportieren von Währungsfeldern wird der Währungstyp, z. B. $ oder $, standardmäßig beibehalten. Die Umrechnungskurse für Nicht-USD-Währungen werden in der Tabelle „Wechselkurse“ [fx_rate] gespeichert.

Sie können alle Währungswerte entweder in US-Dollar oder in der Sitzungswährung des Anwenders exportieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um alle Währungswerte in US-Dollar zu exportieren, legen Sie die Eigenschaft `glide.excel.fixed_currency_usd` auf **true**fest.
- Um alle Währungswerte in der Sitzungswährung des Benutzers zu exportieren, legen Sie die Eigenschaft `glide.excel.convert_to_user_currency` auf **true**fest.

Wenn `glide.excel.fixed_currency_usd` und `glide.excel.convert_to_user_currency` auf **true**festgelegt sind, überschreibt `glide.excel.fixed_currency_usdglide.excel.convert_to_user_currency`.

Verhalten und Symbole beim Währungsexport

Das Verhalten des Währungsfelds in Excel hängt vom **Symbol** der Währung ab.

- Wenn das Währungssymbol $ ist, wird der Excel-Zellentyp auf **Währung**festgelegt.
- Wenn das Währungssymbol aus 1 Zeichen (z. B. ¬ oder ¬) oder mehr als 1 Zeichen (z. B. KR) besteht, wird der Excel-Zellentyp auf **Anwenderdefiniert**festgelegt.

Zugehörige Informationen

Währungsverwaltung

Einzelwährungsmodus

Steuern Sie die Konfiguration des Standardwährungsfelds und die Verwendung in einer Instanz

Aktivieren Sie die Debugging-Protokollierung für den Export

Wenn die Eigenschaft *„glide.export.debug“* auf „wahr“ festgelegt ist, protokolliert die Instanz die Exportverarbeitung einschließlich der Datenbankabfragezeit und der Zeit, die zum Schreiben von Daten in die Datei benötigt wird.

Wenn die Eigenschaft *„glide.export.debug“* auf *„true“*festgelegt ist, protokolliert die Instanz die Exportverarbeitung einschließlich der Datenbankabfragezeit und der Zeit, die zum Schreiben von Daten in die Datei benötigt wird. Debug-Protokolle sind durch den Text *Export API*gekennzeichnet. Eine längere Verwendung dieser Eigenschaft kann sich auf die Leistung auswirken. Verwenden Sie sie daher am besten beim Debuggen der Exportverarbeitung, und setzen Sie die Eigenschaft dann wieder auf *false*.

```
7/17/14 15:53:48 (500) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Maximum record count for
 this instance is: 10000: , request is for: 0 Cap the Record count to Maximum Record Count
07/17/14 15:53:48 (522) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Processing EXCEL export request, ExportParameters:TableName=incident,
 Query=active=true, Limit=10000, SortBy=null
07/17/14 15:53:48 (527) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Export using background thread
07/17/14 15:53:48 (528) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #748 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:03.357, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:48 (550) SYSTEM Enabling elevated role: security_admin
07/17/14 15:53:48 (588) SYSTEM Export API - ExcelExporter : 29 rows retrieved from database
 duration_milliseconds=2
07/17/14 15:53:49 (534) NONE New transaction EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9
 #751 /poll_processor.do
07/17/14 15:53:49 (544) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 Parameters ------------------------
   sys_action=poll
   sysparm_processor=poll_processor
   job_id=a61a2314eb022100c46ac2eef106fe0a
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
07/17/14 15:53:49 (547) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:00.013, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:49 (740) SYSTEM Export API - ExcelExporter : Rows written to file
 duration_milliseconds=1150
```

Datenexportreferenz

Referenzthemen enthalten Details zum Exportieren von Daten.

Standardwerte für Spaltenheader und Spaltenwerte

Standardwerte werden für Spaltenheader und Spaltenwerte verwendet, sofern sie nicht von Abfrageparametern, Exportsatzfeldern oder Systemeigenschaften überschrieben werden.

In der folgenden Tabelle werden die Standardwerte beschrieben, die verwendet werden, wenn Sie keine Abfrageparameter, Exportsatzfelder oder Systemeigenschaften zur Steuerung des Ausgabeformats verwenden.

Ausgabeformat	Spaltenüberschriften	Spaltenwerte
CSV	**Verwenden Sie den Feldnamen**	**Rohwert verwenden,** wenn `glide.export.csv.raw.value` festgelegt ist, andernfalls **Anzeigewert verwenden**.
Excel	**Feldbezeichnung verwenden**	**Anzeigebezeichnung verwenden**
JSON	N/V	**Rohwert verwenden**
XLSX	**Feldbezeichnung verwenden**	**Anzeigewert verwenden**
XML	N/V	**Rohwert verwenden**

Feldtypen, die von Exportsteuerungen betroffen sind

Exportsteuerungen wirken sich unterschiedlich auf verschiedene Feldtypen aus.

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wie sich die Exportsteuerungen auf verschiedene Feldtypen auswirken.

Feldtyp	Anzeigewert	Rohwert
Datum/ Uhrzeit	CSV: Datum/Uhrzeit der Anwenderzeitzone mit Anwenderformat.	CSV: UTC-Zeitzonendatum/-uhrzeit mit Systemformat.
	Excel/XLSX: Datum/Uhrzeit der Anwenderzeitzone mit Anwenderformat, wenn `glide.excel.use_user_date_format` festgelegt ist, ansonsten Systemformat.	Excel/XLSX: UTC-Zeitzonendatum/ -uhrzeit mit Anwenderformat, wenn `glide.excel.use_user_date_format` festgelegt ist, andernfalls Systemformat.
Datum	Datum mit Anwenderformat.	Datum im Systemformat.
	Excel/XLSX: Datum mit Anwenderformat, wenn `glide.excel.use_user_date_format` festgelegt ist, andernfalls Systemformat.	Excel/XLSX: Datum mit Anwenderformat, wenn `glide.excel.use_user_date_format` festgelegt ist, andernfalls Systemformat.
Zeit	CSV: Zeit mit Anwenderformat.	CSV: UTC-Zeit, wobei 1970-01-01 als Datum mit Systemformat angenommen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtyp	Anzeigewert	Rohwert
	Excel/XLSX: Anwenderzeitzonen-Zeit mit Anwenderformat, wenn *glide.excel.use_user_date_format* festgelegt ist, andernfalls Systemformat.	Excel/XLSX: UTC-Zeit; angenommen wird 1970-01-01 als Datum mit Anwenderformat, wenn *glide.excel.use_user_date_format* festgelegt ist, andernfalls Systemformat.
Referenzen	Anzeigewert des referenzierten Datensatzes.	Sys_id des referenzierten Datensatzes.
Auswahl	Bezeichnung der ausgewählten Auswahl.	Wert der ausgewählten Auswahl.
Währung	Wert mit Währungssymbol.	USD-Wert ohne Währungssymbol.
Preis (berechnet)	Wert mit Währungssymbol.	USD-Wert ohne Währungssymbol.
Preis (fest)	Wert mit Währungssymbol.	USD-Wert ohne Währungssymbol.

Systemeigenschaften für Anzeigewert und Header

Verwenden Sie Systemeigenschaften, um den Anzeigewert oder Rohwert von Feldern und die Feldbezeichnung oder den Feldnamen für Header zu exportieren.

Systemeigenschaften steuern die Ausgabe für die Dateiformate CSV, Excel, JSON und XLSX. Systemeigenschaften definieren das Standardverhalten, wenn keine Überschreibungen wie Abfrageparameter angegeben sind. Systemeigenschaften gelten für exportierte Dateien, die mit URL-Parametern heruntergeladen, aus der Listenansicht exportiert oder von Exportsätzen generiert wurden.

In der folgenden Tabelle werden die Systemeigenschaften beschrieben, die Anzeigewerte und Header steuern.

Format	Eigenschaft	Standardwert
CSV	*glide.export.csv.raw.value*	**false** **Hinweis:** Wenn Sie die Eigenschaft auf „false“ festlegen, wird auch die Zeichenfolge des Werts auf 32.000 Zeichen beschnitten.
	glide.export.csv.column_header_label	**false**
Excel	*glide.export.excel.display_value*	**true**
	glide.export.excel.column_header_label	**true**
JSON	*glide.json.return_displayValue*	**false**
XLSX	*glide.export.xlsx.display_value*	**true**
	glide.export.xlsx.column_header_label	**true**

Example: CSV

Beispiel:

glide.export.csv.raw.value = **false** (Standard)

glide.export.csv.column_header_label = **false** (Standard)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	12/12/16 7:19	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	8/10/16 9:14	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	8/10/16 9:37	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	8/10/16 9:14	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	9/20/17 21:47	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel:

glide.export.csv.raw.value = **wahr**

glide.export.csv.column_header_label = **wahr**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	12/12/16 15:19	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	8/10/16 16:14	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	8/10/16 16:37	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	8/10/16 16:14	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	9/21/17 4:47	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: Excel

Beispiel:

glide.export.excel.display_value = **true** (Standard)

glide.export.excel.column_header_label = **true** (Standard)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel:

glide.export.excel.display_value = **falsch**

glide.export.excel.column_header_label = **falsch**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: JSON

Beispiel:

glide.json.return_displayValue = **false** (Standard)


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":"","sys_upda
ted_on":"2017-10-11
20:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"6816f79cc0a8016401c5a33be04be441","sys_updated_by":"admin","opened_by":"6
81ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


Beispiel:

glide.json.return_displayValue = **wahr**


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":null,"sys_up
dated_on":"2017-10-11
13:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"System Administrator","sys_updated_by":"admin","opened_by":"Joe
Employee","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: XLSX

Beispiel:

glide.export.xlsx.display_value = **true** (Standard)

glide.export.xlsx.column_header_label = **true** (Standard)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel:

glide.export.xlsx.display_value = **falsch**

glide.export.xlsx.column_header_label = **falsch**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Abfrageparameter für Anzeigewert und Header

Verwenden Sie Abfrageparameter, um den Anzeigewert oder Rohwert von Feldern und die Feldbezeichnung oder den Feldnamen für Header zu exportieren.

Abfrageparameter steuern die Ausgabe für die Dateiformate CSV, XLS, JSON, XLSX und XML. Wenn Abfrageparameter vorhanden sind, überschreiben sie die Systemeigenschaften.

In der folgenden Tabelle werden die Abfrageparameter beschrieben, die Anzeigewerte und Header steuern.

Abfrageparameter	Beschreibung
sysparm_display_value	Exportiert den Anzeigewert (**true**) oder Rohwert (**false**) für die Dateiformate CSV, XLS, XLSX und XML. Weitere Informationen finden Sie unter Von Exportsteuerungen betroffene Feldtypen.
displayvalue	Exportiert den Anzeigewert (**true**), den Rohwert (**false**) oder beides (**All**) für das JSON-Dateiformat. Weitere Informationen finden Sie unter Feldtypen, die von Exportsteuerungen betroffen sind.
sysparm_export_column_header_label	Exportiert die Dateiformate CSV, XLS und XLSX mit der Feldbezeichnung (**true**) oder dem Feldnamen (**false**).

Example: sysparm_display_value

Beispiel: *sysparm_display_value* = **true**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel: *sysparm_display_value* = **false**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: displayvalue

Beispiel: *displayvalue* = **true**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": null,
      "sys_updated_on": "2017-10-11 13:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "System Administrator",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "Joe Employee",
```


Beispiel: *displayvalue* = **false**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "6816f79cc0a8016401c5a33be04be441",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7",
```


Beispiel: *displayvalue* = **Alle**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "dv_incident_state": "Closed",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "dv_sys_mod_count": "21",
      "dv_opened_by": "Joe Employee",
      "dv_sys_id": "9c573169c611228700193229fff72400",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "dv_work_end": "",
      "dv_made_sla": "false",
```


Example: sysparm_export_column_header_label

Beispiel: *sysparm_export_column_header_label* = **true**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Beispiel: *sysparm_export_column_header_label* = **false**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exportgrenzwerte

Die Plattform bietet eine standardmäßige Obergrenze für Datenexporte.

Der Zweck der Obergrenze besteht darin, Leistungsprobleme zu vermeiden, wenn eine Tabelle zu groß ist. Wenn Sie mehr Datensätze exportieren müssen, als der Schwellenwert zulässt, teilen Sie einen großen Export in separate verwaltbare Blöcke auf.

Exportgrenzeigenschaften

Sie können die Anzahl der Datensätze festlegen, die während eines Exports mit dem URL-Parameter *sysparm_record_count* zurückgegeben werden sollen.

Das System analysiert jedoch die folgenden Einstellungen, um zu bestimmen, ob ein Exportlimit angewendet werden sollte.

1. Zuerst überprüft die Plattform die Eigenschaft, die den formatspezifischen Exportgrenzwert definiert. Jedes Format kann einen anderen Grenzwert haben. Obwohl diese Eigenschaft auf einen beliebigen Wert festgelegt werden kann, kann das Überschreiten des Standardexportgrenzwerts die Systemleistung beeinträchtigen. Sie können die Eigenschaft auf oder unterhalb des Standardgrenzwerts festlegen und die Benutzer einen großen Export aufteilen lassen, um große Datenmengen zu exportieren.
2. Wenn die formatspezifische Eigenschaft nicht festgelegt ist, überprüft das System die Eigenschaft auf den allgemeinen Exportgrenzwert. Diese Eigenschaft kann auch auf einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

beliebigen Wert festgelegt werden, aber das Überschreiten des Standardexportlimits kann sich auf die Systemleistung auswirken.

3. Wenn nicht sowohl die formatspezifische Exportgrenze als auch die allgemeine Exportgrenze festgelegt sind, erzwingt das System die Standardexportgrenze.

Wichtig:
Um diese Eigenschaften festzulegen, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften** > **Import Export**.

Standardexportlimit

Format	Formatspezifischer Exportgrenzwert	Allgemeiner Exportgrenzwert	Standardexportlimit
XML	glide.xml.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000
CSV	glide.csv.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000
Excel (XLSX)	glide.xlsx.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000
Excel (XLS)	glide.excel.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000
Excel (XLSX)	glide.xlsx.max_zellen	N/V	500.000
Excel (XLS)	glide.excel.max_cells	N/V	500.000
PDF	glide.pdf.max_detail_pages **Hinweis:** Die Anzahl der Zeilen kann zwischen 0 und 250 festgelegt werden. Wenn kein Wert angegeben ist, ist der Standardwert 250. Wenn ein Wert größer als 250 angegeben ist, wird der Standardwert 250 verwendet.	250	250
PDF	glide.pdf.max_rows **Hinweis:** Die Anzahl der Zeilen kann zwischen 0 und 5.000 festgelegt werden. Wenn kein Wert angegeben ist, ist der Standardwert 1.000. Wenn ein Wert größer als 5.000 angegeben ist, wird der Standardwert 1.000 verwendet.	N/V	1.000
PDF	glide.pdf.max_columns **Hinweis:** Auf eine Seite passen nur 25 Headerbezeichnungen.	N/V	25
JSON	glide.json.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000

Eine Warnungsschwelleneigenschaft namens `glide.ui.export.warn.threshold` steuert, wie die Datensätze exportiert werden. Wenn Sie genügend Datensätze aus einer Liste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

exportieren, um den Schwellenwert zu überschreiten, wird ein Auswahldialogfeld angezeigt. Sie können warten, bis der Export abgeschlossen ist, oder die exportierten Datensätze als Anhang per E-Mail senden. Der Warnungsschwellenwert kann in der Systemeigenschaft geändert werden. Der E-Mail-Anhang darf die maximale E-Mail-Größenicht überschreiten.

Beispiele für Exportgrenzwerte

Beispiel	Eigenschaft	Exportgrenzwerte werden überschritten
Wird in CSV exportiert	• glide.csv.export.limit = 20.000 • glide.ui.export.limit = 10.000 • com.glide.processors.XMLProcessor.max_record_count = 20.000 • Standardexportlimit für CSV = 10.000	Wenn Sie 30.000 Datensätze exportieren, erhält die Datenbank 20.000 Datensätze zurück. Die Anzahl der für den Export angegebenen Datensätze überschreitet den in der Eigenschaft *„glide.csv.export.limit“* festgelegten Wert.
Exportieren nach Excel (XLSX)	• glide.xlsx.export.limit = kein Eintrag • glide.ui.export.limit = kein Eintrag • Standardexportlimit für Excel (XLSX) = 10.000	Wenn Sie 30.000 Datensätze exportieren, erhält die Datenbank 10.000 Datensätze zurück. Die Anzahl der für den Export angegebenen Datensätze überschreitet den standardmäßigen Exportgrenzwert für Excel.
Wird als PDF exportiert	• glide.pdf.max_rows = 1.000 • Standardexportlimit für PDF = 1.000 • Maximaler Exportgrenzwert für PDF = 5.000	Wenn Sie 5.000 Datensätze exportieren, erhält die Datenbank 1.000 Datensätze zurück. Die Anzahl der zurückgegebenen Datensätze ist begrenzt, da die Anzahl der für den Export angegebenen Datensätze den Standardwert in der Eigenschaft *„glide.pdf.max_rows“* überschreitet.

Excel-Exportschwellenwert

Excel-Exporte sind für relativ kleine Exporte mit weniger als 500.000 Zellen vorgesehen. CSV kann größere Exporte verarbeiten.

Wenn eine exportierte Tabellenkalkulation mehr als 500.000 Zellen enthält, wird der Exportvorgang angehalten. Zu diesem Zeitpunkt erhalten Sie die Excel-Datei. In der unteren Zeile wird die folgende Meldung angezeigt: Export aufgrund von übermäßiger Größe angehalten. Verwenden Sie CSV für einen vollständigen Export.

Der Schwellenwert für den Excel-Export von Zellen kann mithilfe der Ganzzahleigenschaft *glide.xlsx.max_cells* (oder *glide.excel.max_cells* bei Verwendung von XLS) angepasst werden.

Hinweis:
Das Erhöhen dieses Schwellenwerts kann zu einem Arbeitsspeicherproblem in Ihrer Instanz führen. Der Schwellenwert wird auf ein geeignetes Niveau festgelegt, um Ressourcenprobleme zu vermeiden.

Beim Export werden die Informationen mit 32.000 Zeilen pro Tabelle in das Excel-Dokument eingefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie ein Rollback durch, und löschen Sie die Wiederherstellung

Mit Rollback-Kontexten können Sie bestimmte Aktionen rückgängig machen, z. B. ein Patch-Upgrade, die Plugin-Aktivierung und Skriptausführungen im Hintergrund, und Sie können Datensatzlöschungen und alle zugehörigen Änderungen wiederherstellen.

Die Wiederherstellungsfunktionen „Rollback“ und „Löschen“ sind für Instanzen verfügbar, die MySQL- und MariaDB-Datenbanken verwenden. Instanzen, die Oracle-Datenbanken verwenden, unterstützen nur Rollback. Instanzen, die SQL Server verwenden, unterstützen die Rollback- oder Löschwiederherstellung nicht.

Führen Sie ein Rollback durch, und löschen Sie den Support für Wiederherstellungsdatenbanken

Datenbanktyp	Rollback ausführen	Wiederherstellung löschen
MySQL	Ja	Ja
MariaDB	Ja	Ja
Oracle	Ja	nein

Modul „Gelöschte Datensätze“.

Dieses Modul bearbeitet Datensätze in geprüften Tabellen. Die Wiederherstellung kaskadierter gelöschter Datensätze muss innerhalb von sieben Tagen nach der Löschung des Datensatzes erfolgen. Nach sieben Tagen können nur Datensätze und Referenzen in Tabellen wiederhergestellt werden, von denen Audit-Löschungen durchgeführt werden. Dies ist die gleiche Funktionalität wie in früheren Releases.

Um dieses Modul zu finden, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Gelöschte Datensätze**.

Löschen Sie das Wiederherstellungsmodul

Dieses Modul kann für jeden gelöschten Datensatz verwendet werden. Diese Wiederherstellung muss innerhalb von sieben Tagen nach der Löschung des Datensatzes erfolgen.

Um dieses Modul zu finden, navigieren Sie zu **Rollback und Wiederherstellung** > **Wiederherstellung löschen**.

Modul „Skriptausführungsverlauf“.

Dieses Modul arbeitet mit Skripts, die mit dem Modul **„Skripts – Hintergrund“** ausgeführt werden. Dieser Verlauf enthält nur Skriptausführungen aus sieben Tagen.

Um dieses Modul zu finden, navigieren Sie zu **Rollback und Wiederherstellung** > **Skriptausführungsverlauf**.

Rollback-Kontexte

Rollback-Kontexte enthalten alles, was zum Zurücksetzen eines Software-Upgrades oder einer Plugin-Aktivierung erforderlich ist. Dazu gehören gelöschte Datensätze, Patch-Updates, Skriptausführungen (Skripts im Hintergrund), Datenbankaktionen und Plugin-Aktivierungen. Ein Rollback-Kontext wird für jedes Patch-Upgrade innerhalb einer Familie und jede Plugin-Aktivierung erstellt, sofern das Plugin Rollback-Kontexte unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Rollback-Kontexte zu verwenden, aktivieren Sie die Plugins „Gelöschte Datensätze wiederherstellen“ (com.snc.undelete) und „Wiederherstellung löschen“ (com.glide.delete_recovery).

Rollbacks werden normalerweise in Vorproduktionsinstanzen durchgeführt, in denen die Funktionalität wiederhergestellt werden muss, bevor Sie die Ursache eines Problems im Upgrade finden können. Durch ein Rollback werden Daten gelöscht, was es häufig schwierig oder sogar unmöglich macht, das Problem zu erkennen, das das Rollback erforderlich gemacht hat.

Ein Rollback-Kontext wird erstellt, wenn:

- `GlideRecord.delete()` oder `GlideRecord.deleteMultiple()` löschen Datensätze.
- Es liegt ein Patch-Upgrade vor.
- Sie aktivieren ein Plugin, das Rollback-Kontexte unterstützt.
- Ein Skript wird mit dem Modul **„Skripts – Hintergrund“** ausgeführt, und ein Rollback wurde durch Auswahl der **Option „Datensatz für Rollback?“** aktiviert. Checkbox.

Rollbacks haben keine Auswirkungen auf andere Datenbankaktivitäten. Wenn eine Datenbankaktivität einen Datensatz ändert, der Teil eines Rollback-Kontexts ist, hat das Rollback keine Auswirkungen auf diesen Datensatz.

Da Rollback-Kontexte eine erhebliche Menge von Daten enthalten, werden Rollback-Kontexte nach 10 Tagen gelöscht. Daher müssen Rollbacks innerhalb von 10 Tagen nach dem letzten Upgrade oder der letzten Plugin-Aktivierung erfolgen. Wenn Sie einen Rollback-Kontext länger als 10 Tage beibehalten müssen, können Sie dazu eine Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollback-Kontexteigenschaften.

Hinweis:
Führen Sie keinen Rollback für einen Rollback-Kontext durch, bevor Sie dies bei Kundenservice und Supportüberprüft haben. Ein Rollback löscht Daten und entfernt möglicherweise Nachweise für das Upgrade- oder Aktivierungsproblem, das das Debuggen des Problems verhindert.

Um dieses Modul zu finden, navigieren Sie zu **Rollback und Wiederherstellung** > **Rollback-Kontexte**.

Wenn einer der folgenden Vorgänge während eines Rollbacks auftritt, wird kein Rollback-Kontext erstellt:

- Tabellen oder Spalten werden aus dem Schema gelöscht.

  Hinweis:
  Indexverwerfungen sind in Ordnung.

- Eine Tabelle wird gekürzt.
- Eine Tabelle oder Spalte wird umbenannt.
- Eine Spalte wird neu übergeordnet oder heraufgestuft.
- Eine Spalte Typ ändert sich.
- Eine Spalte wird verringert.

Beim Rollback-Prozess für Now Support geschieht Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktualisiert die gemeldete WAR auf die zurückgesetzte Version, und die zugewiesene WAR bleibt auf die Version vor dem Rollback festgelegt.
- Legt die Eigenschaft `glide.war.no_upgrade` in der Instanz auf die Version vor dem Rollback fest.
- Zeigt die Meldung „Gewünschter Konflikt stimmt mit rückgängigem Konflikt überein, der durch die Eigenschaft [`glide.war.no_upgrade`] angegeben wurde. Upgrade-Skript wird NICHT ausgeführt“.
- Ändert den Status in **Abgelaufen**, und beim Rollback werden alle gespeicherten Daten gelöscht.

Führen Sie ein Rollback für Patch-Upgrades oder Plugin-Aktivierungen durch

Verwenden Sie das Modul **„Rollback-Kontexte“**, um Patch-Upgrades und Plugin-Aktivierungen rückgängig zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Überprüfen Sie diese Informationen und Anforderungen, bevor Sie ein Rollback durchführen:

- Ein Rollback ist nur zwischen Patches im selben Software-Release möglich. Beispiel: Ein Rollback von Orlando Patch 2 auf Patch 1 ist möglich, aber nicht von Orlando auf New York.
- Das Rollback muss innerhalb von 10 Tagen nach dem letzten Upgrade oder der letzten Plugin-Aktivierung erfolgen. Wenn Sie einen Rollback-Kontext länger als 10 Tage beibehalten müssen, können Sie dazu eine Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollback-Kontexteigenschaften.
- Sie können nur ein Rollback zur vorherigen Version durchführen.

  Beispiel: Für das Rollback von Patch 3 auf Patch 1 sind zwei Rollbacks erforderlich.
- Dazu müssen die Plugins „Gelöschte Datensätze wiederherstellen“ (com.snc.undelete) und „Wiederherstellung löschen“ (com.glide.delete_recovery) aktiviert sein.
- Sie können jeweils nur eine aktive Instanz zurücksetzen.

  Ein Rollback von Kontexten auf mehreren Knoten wird nicht unterstützt.
- Ein Rollback löscht Daten und entfernt möglicherweise den Nachweis eines Upgrade- oder Aktivierungsdatensatzes, was es schwierig macht, das Problem zu debuggen, das das Rollback erforderlich gemacht hat.
- Um ein Rollback zu einer Patch-Version vor der zugewiesenen WAR durchzuführen, senden Sie eine Anforderung für Kundenservice und Support, um das Rollback durchzuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rollback und Wiederherstellung** > **Rollback-Kontexte**.
2. Wählen Sie den Kontext aus, den Sie zurücksetzen möchten.
3. Führen Sie einen Rollback durch, indem Sie den zugehörigen Link **Rollback** auswählen.
4. Bestätigen Sie das Rollback.
   Ein Indikator zeigt den Fortschritt des Rollbacks an. `glide.war` wird auf die zurückgesetzte Version aktualisiert. Das Protokoll zeigt die Phasen des Rollback-Prozesses.
5. Wenn das Rollback abgeschlossen ist, melden Sie sich von Ihrer Instanz ab und wieder an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Öffnen Sie eine neue Registerkarte, und prüfen Sie, ob sich der Kontextstatus in **Zurückgesetzt**geändert hat.
   Wenn nicht, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

Verwenden Sie das Modul „Gelöschte Datensätze“, um einen gelöschten Datensatz wiederherzustellen

Sie können gelöschte Datensätze wiederherstellen, die sich in geprüften Tabellen befinden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Instanz kann mit einigen Ausnahmen Löschungen in jeder Tabelle und Referenzen in geprüften Tabellen nachverfolgen. Datensatzlöschungen werden unter folgenden Umständen nicht nachverfolgt:

- Datensatzlöschungen werden in Tabellen mit dem Wörterbuchattribut „no_audit_delete=true“nicht nachverfolgt.
- Nicht alle Tabellen mit dem Präfix „sys“ verfolgen Löschungen standardmäßig. Sie können Auditing für eine Systemtabelle aktivieren .
- Referenzen werden nur wiederhergestellt, wenn sich das Referenzfeld in einer geprüften Tabelle befindet und das Plugin „Gelöschten Datensatz wiederherstellen“ aktiviert ist.
- Referenzen, die einen **Bildfeldtyp** verwenden, werden nicht wiederhergestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Gelöschte Datensätze**.
2. Öffnen Sie den gelöschten Datensatz, den Sie wiederherstellen möchten.

   Hinweis:
   Sie können jeweils nur einen gelöschten Datensatz und die zugehörigen Referenzen wiederherstellen.

3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um den Datensatz wiederherzustellen.

Option	Bezeichnung
Mit zugehörigen Elementen wiederherstellen	Stellt den Datensatz und alle kaskadierenden Löschvorgänge und andere Datenbankaktionen wieder her, die aus dem Löschvorgang resultieren. Diese Option wird angezeigt, wenn ein Rollback-Kontext für den Löschvorgang verfügbar ist.
Gesamten Vorgang wiederherstellen	Wenn dieser Datensatz im Rahmen einer anderen Löschung gelöscht wurde, werden alle Datensätze aus der übergeordneten Löschung wiederhergestellt, einschließlich aller kaskadierten Löschungen und anderer Datenbankaktionen, die aus der übergeordneten Löschung resultieren. Wenn dies die Löschung auf oberster Ebene ist, ist dies identisch mit der **Option zum Rückgängigmachen der Löschung mit zugehörigen Elementen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Diese Option wird angezeigt, wenn ein Rollback-Kontext für den Löschvorgang verfügbar ist.
Datensatz wiederherstellen	Stellt nur diesen Datensatz wieder her. **Wichtig:** Der Vorgang zum Wiederherstellen des Löschvorgangs führt eine Einfügung durch, die Geschäftsregeln auslösen kann. Dies kann zu zusätzlichen Einfügungen und Aktualisierungen für zugehörige Datensätze in anderen Tabellen führen, was möglicherweise zu unerwarteten Ergebnissen führt. Um Anleitungen zur Vermeidung dieses Verhaltens zu erhalten, wenden Sie sich an Kundenservice und Support.

Es wird eine Seite mit Anweisungen angezeigt, auf der der Prozess und seine Einschränkungen erläutert werden.

4. Klicken Sie auf **Gelöschten Datensatz wiederherstellen**.
   Die Seite „Fortschritt“ zeigt den Fortschritt des Wiederherstellungsprozesses und die Anzahl der wiederhergestellten Referenzen an.

Ergebnisse

Wenn der Prozess abgeschlossen ist, werden in einer Wiederherstellungszusammenfassung die Änderungen aufgelistet und Links zum Anzeigen des wiederhergestellten Datensatzes oder zum Zurückkehren zur Liste der gelöschten Datensätze bereitgestellt.

Verwenden Sie das Modul zur Löschwiederherstellung, um einen gelöschten Datensatz wiederherzustellen

Sie können einen gelöschten Datensatz und alle zugehörigen Änderungen wiederherstellen. Die Wiederherstellung muss innerhalb von sieben Tagen nach dem Löschen des Datensatzes erfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rollback und Wiederherstellung** > **Wiederherstellung löschen**.
2. Klicken Sie auf das Element in der Liste **„Wiederherstellung löschen“,** das wiederhergestellt werden soll.
   Das Formular **„Recovery löschen“** wird angezeigt.
3. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Rollback...**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Formular **„Gesamtvorgang zurücksetzen“**den Wert jaein, und klicken Sie auf **OK**. Die Seite „Fortschritt“ zeigt den Fortschritt des Wiederherstellungsprozesses und die Anzahl der wiederhergestellten Referenzen an.

Ergebnisse

Wenn der Prozess abgeschlossen ist, werden in einer **Wiederherstellungszusammenfassung** die Änderungen aufgelistet und Links zum Anzeigen des wiederhergestellten Datensatzes oder zur Rückkehr zur Liste **„Wiederhergestellte Löschungen“** bereitgestellt.

Verwenden Sie das Modul „Skriptausführungsverlauf“, um ein Rollback für eine Ausführung im Skript-Hintergrund durchzuführen

Sie können die Datenbankaktionen eines Skripts zurücksetzen, das mit dem Modul Scripts-Background ausgeführt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Skript mit dem Modul Scripts-Background ausgeführt haben, wurde die **Meldung Record for Rollback? (Datensatz für Rollback?) angezeigt.** Element muss aktiviert sein.

Wenn Sie sich nach der Ausführung eines Skripts noch im Modul **„Skripts – Hintergrund“** befinden, können Sie den Link „ **Skriptausführungsverlauf und -wiederherstellung hier verfügbar“** verwenden, um zum Formular **„Skriptausführungsverlauf“** zu gelangen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rollback und Wiederherstellung** > **Skriptausführungsverlauf**.
2. Klicken Sie auf die Skriptausführung, für die ein Rollback durchgeführt werden soll.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Linksauf Skriptausführung zurücksetzen**.

Rollback-Kontexteigenschaften

Ändern Sie den Standardablaufzeitraum für verschiedene Arten von Rollback-Kontextdatensätzen.

Da Rollback-Kontexte eine erhebliche Menge an Daten enthalten, werden sie standardmäßig nach 10 Tagen gelöscht. Die geplante Aufgabe Abgelaufene Rollback-Kontexte bereinigen wird täglich ausgeführt, um abgelaufene Datensätze in der Tabelle „Rollback-Kontext“ [sys_rollback_context] zu löschen. Wenn Sie einen Rollback-Kontext länger als 10 Tage beibehalten müssen, können Sie dazu eine Systemeigenschaft hinzufügen.

Um eine Systemeigenschaft hinzuzufügen, navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] und fügen Sie eine Eigenschaft für den Typ des Rollback-Kontextdatensatzes hinzu, den Sie beibehalten möchten. Sie können bestimmen, welche Eigenschaft für einen bestimmten Rollback-Kontext hinzugefügt werden soll, indem Sie den Eigenschaftsnamen mit der Spalte Typ in der Tabelle „Rollback-Kontext“ [sys_rollback_context] abgleichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollback-Kontexteigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Die Anzahl der Tage, für die der Rollback-Kontext für eine App-Installation beibehalten werden soll glide.rollback.expiration_days_app_install	Standardmäßig haben Sie 15 Tage Zeit, um eine aus dem ServiceNow® Store installierte Anwendung zurückzusetzen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum verlängern, indem Sie diese Eigenschaft aktualisieren. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15
Die Anzahl der Tage, für die der Rollback-Kontext für eine Batch-App-Installation beibehalten werden soll glide.rollback.expiration_days_batch_app_install	Standardmäßig haben Sie 10 Tage Zeit, um Apps, die mit der Batch-Installation installiert wurden, zurückzusetzen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, für die der Rollback-Kontext für Demodaten beibehalten werden soll glide.rollback.expiration_clean_demo_data	Standardmäßig haben Sie 10 Tage für ein Rollback, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, für die der Rollback-Kontext für aufgezeichnete Löschvorgänge beibehalten werden soll glide.rollback.expiration_days_delete	Standardmäßig haben Sie nach Abschluss eines Löschvorgangs 10 Tage lang Zeit, einen Rollback durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage für die Beibehaltung des Rollback-Kontexts, der für die Validierung der Flow-Ausführung Workflow-Studio von vor und nach einem Upgrade erstellt wurde glide.rollback.expiration_days_flow	Standardmäßig haben Sie 10 Tage für ein Rollback, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, für die der Rollback-Kontext für in CMDB Integration Studio	Standardmäßig haben Sie 10 Tage, nachdem IRE-Changes aus CMDB Integration Studio aufgezeichnet wurden, um ein Rollback durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollback-Kontexteigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
aufgezeichnete IRE-Changes beibehalten werden sollen. glide.rollback.expiration_days_inst_preview	Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage für die Beibehaltung von Rollback-Kontexten, in denen der Typ auf Andere festgelegt ist. glide.rollback.expiration_days_other	Standardmäßig haben Sie 10 Tage für ein Rollback, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, für die der Rollback-Kontext für eine Plugin-Aktivierung beibehalten werden soll glide.rollback.expiration_days_plugin	Standardmäßig haben Sie 15 Tage Zeit, um in Anwendungsmanager aktivierte Plugins zurückzusetzen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum verlängern, indem Sie diese Eigenschaft aktualisieren. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15
Die Anzahl der Tage, für die der Rollback-Kontext für einen Anonymisierungsauftrag beibehalten werden soll. glide.rollback.expiration_days_redact	Standardmäßig haben Sie 10 Tage, nachdem Daten von einem Datenanonymisierungsauftrag geschwärzt wurden, um ein Rollback durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, die der Rollback-Kontext für eine Hintergrundskriptausführung beibehalten werden soll glide.rollback.expiration_days_scripts_bg	Standardmäßig haben Sie 10 Tage Zeit, um die Skriptausführung zurückzusetzen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Der Rollback-Kontext verfolgt alle vom Skript ausgeführten INSERT-, DELETE- und UPDATE-Anweisungen und stellt die Daten wieder her, indem die SQL-Anweisungen rückgängig gemacht werden. Sie können den Ablaufzeitraum verlängern, indem Sie diese Eigenschaft aktualisieren. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, für die der Rollback-Kontext für während der Testausführung	Standardmäßig haben Sie nach der Testausführung 10 Tage lang Zeit, um ein Rollback durchzuführen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

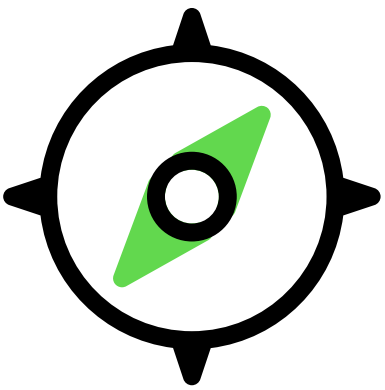
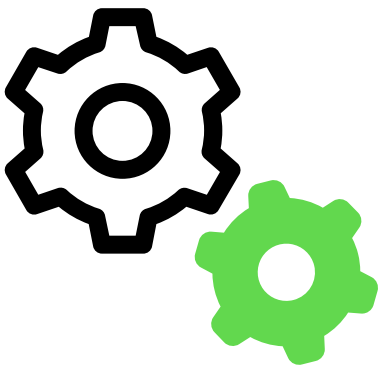
Rollback-Kontexteigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
aufgezeichnete Changes aufbewahrt werden soll glide.rollback.expiration_days_test_execution	Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
Die Anzahl der Tage, die der Rollback-Kontext für ein Upgrade beibehalten werden soll glide.rollback.expiration_days_upgrade	Standardmäßig haben Sie nach dem letzten Upgrade 10 Tage, um das Upgrade rückgängig zu machen, bevor der Rollback-Kontext abläuft. Sie können den Ablaufzeitraum ändern, indem Sie diese Eigenschaft hinzufügen und einen neuen Wert festlegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10

Systemklon

Verwenden Sie die Anwendung „Systemklon“, um den gesamten Inhalt einer Datenbank von einer Instanz in eine andere zu kopieren.

Erste Schritte

Untersuchen	Arbeiten mit	
		
Erkunden Sie den Systemklon.	Systemklon verwenden.	

Systemklon

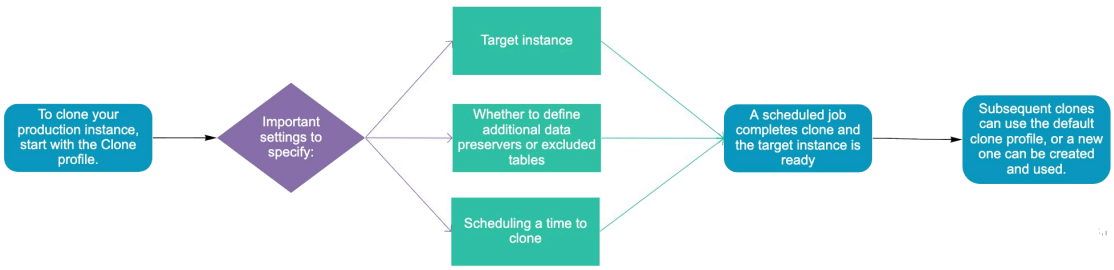
Verwenden Sie die Anwendung „Systemklon“, um den gesamten Inhalt einer Datenbank von einer Instanz in eine andere zu kopieren.

Das Klonen wird normalerweise verwendet, um eine Produktionsinstanz in eine Vorproduktionsinstanz zu kopieren, um Änderungen zu testen. Die zu klonenden Daten stammen aus der neuesten nächtlichen Sicherung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine neue, einheitliche Admin-Experience basierend auf der vorhandenen Klon-Engine ist jetzt im Klon-Administratorkonsoleverfügbar. Die Klon-Administratorkonsole bietet mehr Transparenz beim Klonen von Daten zwischen Instanzen, einer unserer am häufigsten verwendeten Automatisierungen, sowie einer Reihe weiterer Verbesserungen.

Prozess klonen



Als Antwort auf eine Klonanforderung führt die Plattform ServiceNow die folgenden Aufgaben aus:

1. Generiert eine Datei, um Betriebsdaten auf dem Zielserver zu speichern.

   Hinweis:
   Diese Datei enthält die Daten, die von Datenerhaltungsfunktionenkonserviert werden.

2. Kopiert das Datenbankschema aus der Quellinstanz in die Zielinstanz.
3. Erstellt Tabellen in der Zielinstanzdatenbank anhand der Tabellendefinitionen der Quellinstanz.
4. Kopiert Daten aus der neuesten nächtlichen Sicherung der Quellinstanz in die Datenbank der Zielinstanz.

   Hinweis:
   Bestimmte Ausschlüsse erfolgen automatisch, große Tabellen werden normalerweise ausgeschlossen. Dazu gehören Audit-, Protokoll- und E-Mail-Tabellen. MetricBase Tabellen werden standardmäßig nicht ausgeschlossen.

5. Deaktiviert kurzzeitig den UI-Datenverkehr und Anforderungen an den Zielinstanzserver.
6. Zeigt allen Anwendern, die auf die Zielinstanz zugreifen, die Nachricht **„Klon in Arbeit...“** an.
7. Stellt Betriebsdaten wieder her, die in der Zielinstanz aufbewahrt wurden.
8. Führt alle Bereinigungsskripts nach dem Klonen in der Zielinstanz aus.
9. Hält alle E-Mail-Funktionen in der Zielinstanz kurz an.
10. Stellt ein Ereignis in die Warteschlange, um Textindizes neu zu generieren.
11. Aktiviert den UI-Datenverkehr und Anforderungen an den Zielinstanzserver.

Während eines Klonvorgangs ist die Zielinstanz möglicherweise zeitweise nicht verfügbar. Nach Abschluss des Klonvorgangs haben Sie bis zu 24 Stunden Zeit, sich an Kundenservice und Support zu wenden und ein Rollback der Zielinstanz in den Status vor dem Klonen anzufordern. Sie werden benachrichtigt, wenn das Rollback abgeschlossen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Quellinstanz eine Klontiefe von >=5 hat, ist der Klon nicht zulässig.

Wenn der Zweck der Quellinstanz DART (Datenzugriff für verantwortliches Training) ist, ist der Klon nicht zulässig, und eine Fehlermeldung wird angezeigt.

In eine Instanz mit einer anderen Version klonen

Die Anwendung „Systemklon“ kann eine Instanz als Ziel haben, die eine andere Instanzversion als die Quelle ausführt.

Ein zentraler Webservice steuert die Klonverarbeitung und passt die Zielinstanzversion automatisch an die Quellinstanzversion an. Dieser Abgleichsprozess beginnt bis zu acht Stunden vor der im Feld **Datum und Uhrzeit** im Formular „Systemklon“ angegebenen Zeit. Dieser Webservice bestätigt auch, dass auf der Zielinstanz genügend Speicherplatz vorhanden ist, damit der Klon fortfahren kann.

Beim Klonen aus einer Sicherung benötigt die Zielinstanz keine zusätzliche Zeit für das Upgrade oder Downgrade. Die Plattform ServiceNow nimmt während eines kurzen Fensters, in dem die Zielinstanz nicht verfügbar ist, alle Versionsänderungen vor, nachdem sie Daten aus der Sicherung der Quellinstanz kopiert hat.

Aus einer Sicherung klonen

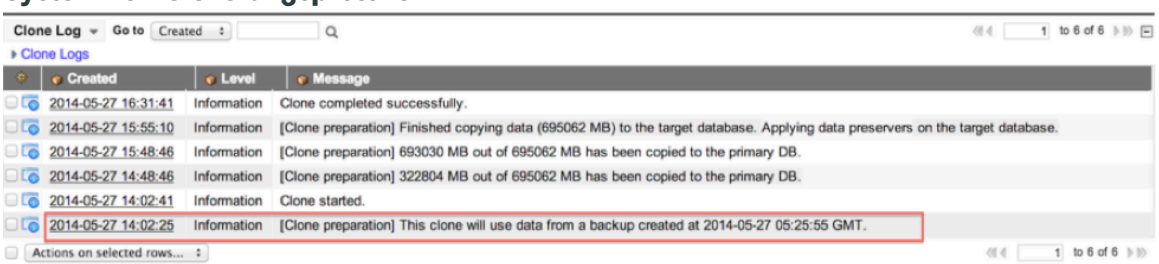
Der Klon verwendet beim Klonen Daten aus der neuesten nächtlichen Sicherung der Quellinstanz. Sicherungen, die zum Klonen verwendet werden, sind maximal 36 Stunden alt. Der Systemklon beginnt die erste Vorbereitung, einschließlich der Auswahl der neuesten zu verwendenden Sicherung, erst zu dem Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Start der Verarbeitung geplant ist.

Wenn das Klonen aus einer Quellsicherung fehlschlägt, verwendet das System stattdessen die Legacy-Clone Engine. Die Legacy-Klon-Engine kann keine Daten aus erweiterten Tabellen, Beziehungen, Hierarchien zwischen Tabellen und Dot-Walking-Abfragen beibehalten. In solchen Fällen möchten Sie möglicherweise die Zielinstanz aus einer Sicherung wiederherstellen und den Klon dann neu planen.

Nach dem Klonen aus einer Sicherung ist die Zielinstanz einige Minuten lang nicht verfügbar, bevor der Klon in der Quellinstanz als abgeschlossen markiert wird. Wenn sich die Quell- und Zielinstanzen auf unterschiedlichen Versionen von Now Platformbefinden, wird die Zielinstanz während dieser Zeit so geändert, dass sie der Quellinstanzversion entspricht.

Wenn Sie einen Klon aus einer Sicherung starten, werden Datum und Uhrzeit der Erstellung der Sicherung sowie regelmäßige Fortschrittsmeldungen in der zugehörigen Liste **„Klonprotokoll“** angezeigt.

Systemklon-Sicherungsprotokoll



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über Produktionsinstanzen klonen

Solange die Systemeigenschaft `glide.db.clone.allow_clone_target` auf TRUE festgelegt ist, kann eine Instanz als Klon dienen. Das Ändern von Daten in der Quellinstanz während eines Klonvorgangs kann zu einer Datenabweichung zwischen Datensätzen oder zu doppelten Datensatzeinträgen führen.

Veraltete Klonoptionen

Das Kontrollkästchen für die Klonoption **Anwender und zugehörige Tabellen beibehalten** wurde im Utah-Release aus den Klonoptionen entfernt. In einigen Fällen können vergangene Anpassungen an der Klonanforderungsseite oder im Zusammenhang mit dem Klon dazu führen, dass dieses Feld in Ihrem Formular verbleibt.

Wichtig:
Das Aktivieren dieses veralteten Felds hat während des Klonvorgangs keine Auswirkungen auf den Anwender, die Rolle oder zugehörige Tabellen.

.

Klon-Administratorkonsole

Die Klon-Administratorkonsole bietet eine neue, optimierte Experience und verbesserte Transparenz beim Klonen von Daten zwischen Instanzen. Alle Ihre vorhandenen Klonprofile, Ausschlüsse, beibehaltenen Elemente und Skripts werden in die neue Konsole übernommen. Die Klonanforderungsseite wird vereinfacht, eine bedarfsgesteuerte Sicherungsoption wird hinzugefügt, und der Klonfortschritt ist transparenter.

https://player.vimeo.com/video/1006365658?h=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479https://player.vimeo.com/video/1006365658%3Fh=e210d21863&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Klonen

Beim Klonen wird der gesamte Inhalt einer Datenbank von einer Instanz in eine andere kopiert. Das Klonen wird normalerweise verwendet, um eine Produktionsinstanz in eine Vorproduktionsinstanz zu kopieren, um Änderungen zu testen. Die Daten des Klonens stammen aus der neuesten nächtlichen Sicherung. Weitere Informationen zum Klonen finden Sie unter Systemklon.

Erweiterungen mit der Klon-Administratorkonsole

1. Veraltete Klone und neue Klone werden getrennt gespeichert. Über die Klon-Administratorkonsole angeforderte Klone werden in einer neuen Tabelle gespeichert und in der neuen Konsole angezeigt. Veraltete Klone werden in der Konsole nicht angezeigt. Klone, die über die Legacy-Seite „Klon anfordern“ initiiert wurden, werden in der Legacy-Klonverlaufstabelle gespeichert.
2. Ihre vorhandenen Kloneinstellungen und -konfigurationen bleiben unverändert. Sie finden Ihre vorhandenen Kloninstanzen, Klonprofile, Ausschlüsse, beibehaltenen Elemente und Bereinigungsskripts sowohl in der neuen C-Administratorkonsoleals auch in den ursprünglichen Listen und Formularen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zugriffs- und Klonberechtigungen bleiben unverändert. Die neue Experience erfordert die Administratorrolle auf beiden Instanzen (wie in der Legacy-Version), um eine Klonanforderung zu platzieren.
4. Die neue Experience verwendet dieselbe Klon-Engine wie der Legacy-Klon. Das bekannte (Back-End-)Klonverhalten ist bei der Legacy-Version und der neuen Anwenderoberfläche identisch.

Übersicht über die Klon-Administratorkonsole

Die folgenden Abschnitte entsprechen den verschiedenen Teilen der Klon-Administratorkonsole.

Startseite

Auf der Homepage von werden alle aktuellen Klone in Ihrer Instanz angezeigt. Sie können nach Ihren Klonen suchen, indem Sie die **Suchleiste** verwenden und die Nummer für Ihren Klon eingeben.

Hinweis:
Das Dashboard zeigt alle über die App angeforderten Klone an. Sie können über die Now Platform angeforderte Klone nicht im Dashboard anzeigen.

Filteroptionen sind verfügbar, um die Klone zu identifizieren, die Sie mit der Filter-Dropdown-Schaltfläche anzeigen möchten. Sie können die folgenden Bedingungen anwenden, die in Ihrem Dashboard angezeigt werden sollen:.

- Abgebrochen
- Abgeschlossen
- Fehler
- Angefordert
- Rollback-Fehler
- Rollback angefordert
- Zurückgesetzt
- Rollback wird ausgeführt…
- Wird ausgeführt

Sie können Ihre Klone entweder in einer Raster- oder Listenansicht anzeigen, indem Sie die entsprechende Schaltflächenoption auswählen.

Konfigurationen

Auf der Registerkarte **„Übersicht“** wird die aktuelle Anzahl der **Kloninstanzen** und **Klonprofile** in Ihrer Instanz angezeigt.

Auf der Registerkarte **Kloninstanzen** können Sie alle derzeit verfügbaren Kloninstanzen anzeigen. Sobald Sie dieser Liste eine Instanz hinzugefügt haben, können Sie sie als Klonquelle oder Klonziel für Ihre Klone verwenden. Um Ihre Nicht- Produktionsinstanz Ihrer Liste der Kloninstanzen hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**.

Auf der Registerkarte **Klonprofile** werden alle verfügbaren **Klonprofile**angezeigt. Klonprofile sind Voreinstellungen für das Klonen, die Sie anpassen, speichern und wiederverwenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können, um mit jedem Ihrer Klone konsistente Ergebnisse zu erzielen. Weitere Informationen zu Klonprofilen finden Sie unter Fordern Sie in der Klon-Administratorkonsole einen Klon an.

Hinweis:
Das Profil **„Systemprofil“** ist sofort einsatzbereit und kann nicht geändert werden.

Von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Profile verwenden die Standardausschlüsse, beibehaltenen Elemente und Skripts aus dem Systemprofil als Grundlage. Sie können beliebig viele anwenderdefinierte C- Profile erstellen und nach Bedarf bearbeiten. Um die Definitionen eines Klonprofils zu ändern, z. B. Ausschlüsse, beibehaltene Elemente oder Bereinigungsskripts, wählen Sie die Nummer unter der Definition aus, und klicken Sie auf der Seite auf die Schaltfläche **Bearbeiten**.

Hinweis:
Bestimmte sofort einsatzbereite Systemelemente können nicht aus der Liste der Ausschlüsse, beibehaltenen Elemente oder Skripts entfernt werden.

Definitionen

Auf der Seite **„Definitionen“** wird eine Übersicht über die aktuellen Konfigurationsoptionen angezeigt.

- **Ausschlüsse**
- **Beibehaltene Elemente**
- **Bereinigungsskripts**

Auf der Registerkarte **Ausschlüsse** werden die Tabellen aufgelistet, die während eines Systemklons nicht kopiert werden. Standardmäßig schließt das System Tabellen für Protokollierung, Audits, Benachrichtigungen, Workflow-Kontexte und Lizenznutzung aus. Sie können weitere **Ausschlüsse** konfigurieren, indem Sie Neu auswählen und die Tabelle hinzufügen, die Sie ausschließen möchten.

Auf der Registerkarte **„Beibehaltene Daten“** wird eine Liste aller verfügbaren Datenerhaltungsfunktionen angezeigt. **Beibehaltene Elemente** schützen Daten in der Zielinstanz vor dem Überschreiben. Durch das Beibehalten von Daten in einer Tabelle werden nur die angegebene Tabelle und die übergeordneten Tabellen beibehalten.

Hinweis:
Untergeordnete Tabellen müssen einzeln erhalten werden.

Wenn Sie über anwenderdefinierte Anwendungen verfügen, müssen Sie Ihre unveröffentlichten Anwendungsinhalte auch manuell beibehalten. Informationen zum Erstellen einer Beibehaltung finden Sie unter Neuen Klon-Erhaltungssatz erstellen.

Speichern Sie Ihre Entwicklungsarbeit während der ausführung. Während eines Klonvorgangs wird nicht veröffentlichte Entwicklungsarbeit überschrieben. Wenn Sie über anwenderdefinierte Anwendungen verfügen, die noch nicht in der Produktion bereitgestellt wurden, müssen Sie Ihre unveröffentlichten Anwendungsinhalte zuerst manuell exportieren (vor dem Klonen) und nach Abschluss des Klonvorgangs erneut importieren. Weitere Informationen zu Best Practices für die Klon- und App-Entwicklung finden Sie im Whitepaper hier.

Auf der Registerkarte **Bereinigungsskripts** wird eine Liste aller verfügbaren Skripts angezeigt. Sie können Bereinigungsskripts schreiben, um Daten zu ändern oder zu entfernen, die für Ihren Klon nicht geeignet sind. Informationen zum Erstellen eines Bereinigungsskripts finden Sie unter Erstellen Sie Bereinigungsskripts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klon anfordern

Die App verfügt über eine vereinfachte Klonanforderungsseite mit Anleitungen und Erklärungen, wie sich die verschiedenen Kloneinstellungen auf Ihren Klon auswirken. Die neue Anforderungsseite enthält auch ein neues Planungstool, um Zeitkonflikte mit ServiceNow dem Wartungsfenster zu vermeiden. Dadurch wird die automatische Neuplanung von Klonen reduziert, die mit der Infrastrukturwartung in Konflikt stehen.

Weitere Informationen zum Anfordern eines Klons finden Sie unter Fordern Sie in der Klon-Administratorkonsole einen Klon an.

Fordern Sie in der Klon-Administratorkonsole einen Klon an

Fordern Sie einen Klon an, um Daten aus einer Produktionsinstanz in eine Instanz außerhalb der Produktion oder zwischen Instanzen außerhalb der Produktion zu kopieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Konfigurieren Sie Ihre Zielinstanz, bevor Sie Ihren Klon anfordern. Führen Sie nachaus:

- Navigieren Sie zu **Konfigurationen** > **Kloninstanzen**.
- Wählen Sie **Neu**.
- Füllen Sie das Formular für eine neue Kloninstanz aus.

Hinweis:
Sie können mehrere Klonprofile erstellen und eine wiederverwendbare Klonvorlage verwenden. Mit Klonprofilen können Sie die richtigen Ausschlüsse und beibehaltenen Elemente für Ihren Klon auswählen.

Konfigurieren Sie ein Klonprofil. Führen Sie nachaus:

- Navigieren zu **Konfigurationen** > **Klonprofile**.
- Füllen Sie das Formular für ein neues Klonprofil aus.

Hinweis:
Anforderungen, die über die klassische Seite „clone_instance.do“ initiiert werden, werden im neuen Klonkonsolen-Dashboard nicht angezeigt. Sie sind jedoch weiterhin auf der klassischen Klonverlaufsseite clone_instance_list.dozu finden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Klon-Administratorkonsole** > **Dashboard klonen**.
2. Wählen Sie **Klon anfordern**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular klonen

Feld	Beschreibung
Quellinstanz	Die Instanz, die Sie klonen möchten.
Zielinstanz	Die Instanz, zu der die Quellinstanz geklont werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie können eine Instanz hinzufügen oder eine vorhandene Instanz auswählen, ohne die Seite zu verlassen.
Klonprofil	Das Klonprofil, das für Ihren Klon verwendet werden soll.
Geplante Startzeit für Klon	Die Startzeit für den Beginn des Klonens Ihrer Instanz.
E-Mail nach Abschluss	Die E-Mail, die über den Abschluss des Klonens benachrichtigt werden soll.

4. Wählen Sie die folgenden Optionen aus, die Sie für Ihren Klon konfigurieren möchten.

Hinweis:
Für Ihre Klonanforderung können zusätzliche Einstellungen konfiguriert werden. Diese Optionen können jedoch die Abschlusszeit für den Klon erheblich verlängern.

- Allgemeine Optionen
  - Die Menge der Daten, die aus großen Tabellen kopiert wurden

    Hinweis:
    Durch das Ausschließen dieser Daten kann die Zeit Ihres Klons verlängert werden, da die Daten aus der Quelle kopiert werden und alle Daten, die älter als 90 Tage sind, entfernt werden.

  - On-Demand-Sicherung anwenden
  - Klonhäufigkeit
- Ausschlüsse
  - Schließen Sie in der Ausschlussliste angegebene Tabellen aus

    Hinweis:
    Wenn eine Tabelle ausgeschlossen wird, werden auch alle ihr untergeordneten Tabellen ausgeschlossen. Wenn Sie beispielsweise die Aufgabentabelle ausschließen, werden auch die untergeordneten Tabellen wie Incidents, Probleme und Change-Tabellen ausgeschlossen.

  - Audit- und Protokolldaten ausschließen

    Hinweis:
    Wenn **„sys_audit“** ausgeschlossen ist, wird der Aktivitätenstrom für Datensätze unterbrochen. Der Aktivitätenstrom wird aus der Tabelle **„sys_audit“** erstellt. Wenn sie also leer ist, werden für alle Aktualisierungen der Anwendername angezeigt, der den Datensatz erstellt hat, und die Erstellungszeit wird angezeigt.

  - Anhangsdaten ausschließen
- Beibehaltene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Design erhalten
- Anzahl der Tage der in Bearbeitung befindlichen globalen Update-Sätze, die beibehalten werden sollen

5. Wählen Sie **Fortsetzen**.
6. Überprüfen Sie die Zusammenfassung der Klonanforderung, und wählen Sie **Klonanforderung bestätigen und absenden aus**.

Erstellen Sie Bereinigungsskripts

Verwenden Sie Bereinigungsskripts, um Daten zu ändern oder zu entfernen, die für Ihren Klon nicht geeignet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Klon-Administratorkonsole** > **Dashboard klonen**.
2. Wählen Sie in der sekundären Navigation **Definitionen** aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Bereinigungsskripts**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Geben Sie einen Namen für Ihr Skript ein.
6. Wählen Sie die Auftragsnummer für Ihr Skript aus.
7. Aktivieren Sie **Aktiv**, wenn Ihr Skript bereit ist.
8. Geben Sie Ihr Skript in das Feld **Skript** ein, und wählen Sie **Speichern**aus.

Neuen Klon-Erhaltungssatz erstellen

Erstellen Sie Klon-Erhaltungselemente, um zu verhindern, dass Daten in der Zielinstanz überschrieben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Durch die Beibehaltung großer Datenmengen kann die Klondauer erheblich verlängert werden. Tabellen nur bei Bedarf beibehalten.

Auf der Registerkarte **„Beibehaltene Daten“** wird eine Liste aller verfügbaren Datenerhaltungsfunktionen angezeigt. **Beibehaltene Elemente** schützen Daten in der Zielinstanz vor dem Überschreiben. Wenn Sie über anwenderdefinierte Anwendungen verfügen, müssen Sie Ihre unveröffentlichten Anwendungsinhalte auch manuell beibehalten. Zum Erstellen einer Beibehaltung gehen Sie wie folgt vor.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Klon-Administratorkonsole** > **Dashboard klonen**.
2. Wählen Sie in der sekundären Navigationsleiste **Definitionen** aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Beibehaltene Elemente** aus.
4. Wählen Sie auf der Seite **„Beibehaltene** Aufgaben“ **Neu**.
5. Geben Sie die Tabellenbezeichnung als **Name** für Ihre Beibehaltung ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für die Datenerhaltung muss eine Tabelle ausgewählt sein, oder sie kann nicht übermittelt werden.

6. Wählen Sie die zu speichernde **Tabelle** aus.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Thema**, wenn die zu speichernden Daten eine UI-Eigenschaft sind.
8. Definieren Sie die zu speichernden Daten mit dem **Bedingungsgenerator**, und wählen Sie **Speichern**. Die Erfolgsmeldung wird angezeigt.

Systemklonerkunden

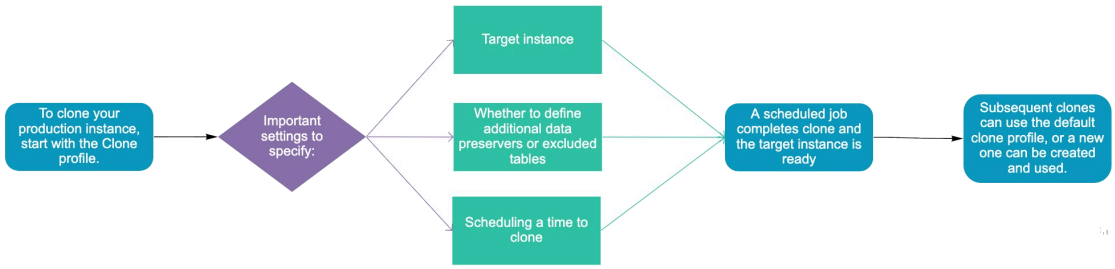
Erfahren Sie, wie Sie mit der Anwendung „Systemklon“ den gesamten Inhalt einer Datenbank von einer Instanz in eine andere kopieren können.

Systemklon – Übersicht

Das Klonen wird normalerweise verwendet, um eine Produktionsinstanz in eine Vorproduktionsinstanz zu kopieren, um Änderungen zu testen. Die zu klonenden Daten stammen aus der neuesten nächtlichen Sicherung.

Eine neue, einheitliche Admin-Experience basierend auf der vorhandenen Klon-Engine ist jetzt im Klon-Administratorkonsoleverfügbar. Die Klon-Administratorkonsole bietet mehr Transparenz beim Klonen von Daten zwischen Instanzen, einer unserer am häufigsten verwendeten Automatisierungen, sowie einer Reihe weiterer Verbesserungen.

Systemklon- Workflow



1. Als Antwort auf eine Klonanforderung führt die Plattform ServiceNow die folgenden Aufgaben aus:
2. Generiert eine Datei, um Betriebsdaten auf dem Zielserver zu speichern.

Hinweis:
Diese Datei enthält die Daten, die von Datenerhaltungsfunktionenkonserviert werden.

3. Kopiert das Datenbankschema aus der Quellinstanz in die Zielinstanz.
4. Erstellt Tabellen in der Zielinstanzdatenbank anhand der Tabellendefinitionen der Quellinstanz.
5. Kopiert Daten aus der neuesten nächtlichen Sicherung der Quellinstanz in die Datenbank der Zielinstanz.

Hinweis:
Bestimmte Ausschlüsse erfolgen automatisch, große Tabellen werden normalerweise ausgeschlossen. Dazu gehören Audit-, Protokoll- und E-Mail-Tabellen. MetricBase Tabellen werden standardmäßig nicht ausgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Deaktiviert kurzzeitig den UI-Datenverkehr und Anforderungen an den Zielinstanzserver.
7. Zeigt allen Anwendern, die auf die Zielinstanz zugreifen, die Nachricht **„Klon in Arbeit…“** an.
8. Stellt Betriebsdaten wieder her, die in der Zielinstanz aufbewahrt wurden.
9. Führt alle Bereinigungsskripts nach dem Klonen in der Zielinstanz aus.
10. Hält alle E-Mail-Funktionen in der Zielinstanz kurz an.
11. Stellt ein Ereignis in die Warteschlange, um Textindizes neu zu generieren.
12. Aktiviert den UI-Datenverkehr und Anforderungen an den Zielinstanzserver.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden des Systemklonsfinden Sie unter:

- Erkunden Sie das Neue Klon-Administratorkonsole
- Systemklon wird verwendet

Systemklon wird verwendet

Sie können den Systemklon verwenden, um Klone anzufordern, abzubrechen, zu planen oder zu ändern.

- Klon anfordern

  Fordern Sie einen Klon an, um Daten aus einer Produktionsinstanz in eine Instanz außerhalb der Produktion oder zwischen Instanzen außerhalb der Produktion zu kopieren.

- Einen Klon abbrechen

  Sie können angeforderte, geplante und aktive Klone abbrechen, ohne die Systemstabilität oder -verwendbarkeit zu beeinträchtigen. Durch das Abbrechen eines Klons wird die Zielinstanz in den Status vor dem Klonen zurückversetzt, alle ursprünglichen Daten bleiben erhalten.

- Planen Sie das Klonen

  Sie können den Systemklon verwenden, um das automatische Klonen zu planen. Dies ist die einfachste Möglichkeit, Ihre geklonten Instanzen auf dem neuesten Stand zu halten.

- Klonzeitpläne ändern

  Sie können einen Klonzeitplan nicht ändern. Sie müssen einen neuen löschen und einen neuen erstellen.

- Klonstatus anzeigen

  Sie können den Status eines Klons anzeigen, um sicherzustellen, dass der Klonvorgang nicht unterbrochen wird.

- Zeigen Sie den Klonverlauf an

  Sie können den Status und den Verlauf aller Systemklonanforderungen anzeigen.

- Setzt einen Klon zurück

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Setzen Sie ein Klonziel in den Status vor dem letzten Klonvorgang zurück. Setzen Sie das Klonen zurück, wenn beim Klonen ein Fehler aufgetreten ist.
- Skripts für die Bereinigung nach dem Klonen

  Verwenden Sie Bereinigungsskripts, um fehlerhafte Daten zu ändern oder zu entfernen. Bereinigungsskripts werden ausgeführt, nachdem Datenerhaltungsfunktionen und der Klon abgeschlossen sind.

Klon anfordern

Fordern Sie einen Klon an, um Daten aus einer Produktionsinstanz in eine Instanz außerhalb der Produktion oder zwischen Instanzen außerhalb der Produktion zu kopieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fordern Sie ein Klonvideo an. Länge: ungefähr 3 Minuten.

Now Platform verwendet beim Klonen Daten aus der neuesten nächtlichen Sicherung der Quellinstanz. Sicherungen, die zum Klonen verwendet werden, sind maximal 36 Stunden alt. Der Systemklon beginnt die erste Vorbereitung, einschließlich der Auswahl der neuesten zu verwendenden Sicherung, erst zu dem Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Start der Verarbeitung geplant ist.

Wenn das Klonen aus einer Quellsicherung fehlschlägt, verwendet das System stattdessen die Legacy-Clone Engine. Die Legacy-Klon-Engine kann keine Daten aus erweiterten Tabellen, Beziehungen, Hierarchien zwischen Tabellen und Dot-Walking-Abfragen erhalten. In solchen Fällen möchten Sie möglicherweise die Zielinstanz aus einer Sicherung wiederherstellen und den Klon dann neu planen.

Informationen zu Instanzen, die eine Oracle-Datenbank verwenden, finden Sie unter KB0538884 – Systemklon-Support für Oracle-Kunden .

Sie können das Klonen automatisieren, indem Sie es im Optionsbereich planen.

Sie können keine Klonanforderung initiieren, wenn sich die Quellinstanz im Debug-Modus befindet. Wenn sich die Quellinstanz im Debug-Modus befindet, wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um den Debug-Modus zu deaktivieren, bevor Sie eine -Klonanforderung für [senden.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz an, die Sie klonen möchten.
   Diese Instanz wird zur Quellinstanz der Klonanforderung.
2. Erstellen Sie ein Klonziel Datensatz für jede Zielinstanz, für die Sie Klondaten erhalten möchten.
3. Überprüfen Sie die Liste der Tabellen, die vom Klonen ausgeschlossen sind, und fügen Sie Tabellen hinzu, oder entfernen Sie sie, um sie aus der Zielinstanz auszuschließen.
4. Überprüfen Sie die Liste der Tabellen und Systemeigenschaften, die in der Zielinstanz gespeichert werden sollen.

   Sie können Datenerhaltungsfunktionenverwenden. Sie können bei Bedarf auch Datenerhaltungsfunktionen erstellen oder ändern.

   Die Legacy-Klon-Engine unterstützt keine Datenerhaltungsfunktionen für diese Datensätze:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tabellen, die die Task Table erweitern
- Beziehungen
- Hierarchien
- Dot-Walking-Abfragen

Wenn Sie Daten beibehalten, die von der Legacy-Klon-Engine nicht unterstützt werden, vergewissern Sie sich, dass eine aktuelle Sicherung der Zielinstanz verfügbar ist. Wenn der Klonvorgang aus irgendeinem Grund fehlschlägt, können Sie die Zielinstanz aus der Sicherung wiederherstellen.

5. Behalten Sie alle unveröffentlichten Anwendungen in der Zielinstanz bei.
6. Navigieren zu **Systemklon** > **Klon anfordern**.
7. **Wahlweise:** Geben Sie ein vordefiniertes Klonprofil an.
   Ein Klonprofil speichert Ziel- und Klonoptionen. Das Klonprofil füllt Ihre Klonanforderung automatisch mit den ausgewählten Profileinstellungen aus. Siehe Klonprofile für Klonanforderungen.
8. Wählen Sie im Feld **Zielinstanz** die Zielinstanz aus, die die geklonten Daten erhalten soll.
   Erstellen Sie eine separate Klonanforderung für jede Zielinstanz, die Klondaten erhalten soll.
9. Wählen Sie im Feld **Geplante Startzeit für Klon** die Uhrzeit aus, zu der der Klonvorgang beginnen soll.
   Sie können mehrere Klonanforderungen für dieselbe Quellinstanz planen. Erstellen Sie beispielsweise eine Klonanforderung, um Daten in die Instanz A außerhalb der Produktion zu kopieren, und eine weitere Klonanforderung, um Daten in die Instanz B außerhalb der Produktion zu kopieren. Die Zeitplanungs-Engine bestimmt, ob mehrere Klonanforderungen für dieselbe Quellinstanz gleichzeitig erfolgen können oder müssen der Reihe nach auftreten.
   Das System überprüft die geplante Startzeit und akzeptiert entweder den von Ihnen ausgewählten Datum-Uhrzeit-Wert oder schlägt einen verfügbaren Datum-Uhrzeit-Wert vor. Der Validierungsprozess verhindert Planungskonflikte mit anderen Automatisierungen, die dieselbe Zielinstanz verwenden.
10. Geben Sie unter im Feld **E-Mail nach Abschluss** Ihre E-Mail-Adresse ein, damit Sie Benachrichtigungen erhalten, wenn der Klonvorgang abgeschlossen ist, abgebrochen wird oder ein Fehler aufgetreten ist.
11. Klicken Sie auf die Pfeiltaste **Optionen**, sodass sie nach unten zeigt, und verwenden Sie die folgende Tabelle, um im Optionenbereich eine entsprechende Auswahl zu treffen.

Klonoptionen

Feld	Beschreibung
Tabellen in der Ausschlussliste ausschließen	Verhindert das Klonen von Datensätzen aus Tabellen in der Quellinstanz, die unter aufgeführt sind **Systemklon** > **Ausschlusstabellen**. Wenn sich eine Tabelle auf der Ausschlussliste befindet, werden beim Klonen die Datensätze in der Tabelle sowie die Datensätze in den untergeordneten Tabellen ausgeschlossen. Wenn Sie Tabellen ausschließen, werden deren Tabellenschema und Hierarchie weiterhin in Ihre Zielinstanz geklont. Daher verfügt Ihre Zielinstanz nach dem Klonvorgang über leere, aber verwendbare Tabellen. **Hinweis:** Sofort einsatzbereite Tabellenausschlüsse von ServiceNow werden weiterhin ausgeschlossen und sind von dieser Einstellung nicht betroffen. Dazu gehören Tabellen zu Auditing, Lizenznutzung, Protokollierung und Benachrichtigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können diese Einstellung deaktivieren, wenn Sie die Daten aus Ihren ausgeschlossenen Tabellen benötigen. Dies wird als „vollständiger Klon“ bezeichnet und für Upgrade- oder Bereitstellungstests empfohlen. Die Legacy-Klon-Engine unterstützt diese Option nicht. Die Standardeinstellung ist, dass in der Ausschlussliste angegebene Tabellen von einem Klon ausgeschlossen werden.
Audit- und Protokolldaten ausschließen	Verhindert das Klonen von Audit- und Protokolldatensätzen aus der Quellinstanz. Dadurch werden leere, aber verwendbare Audit- und Protokolltabellen in der Zielinstanz erstellt. **Hinweis:** Wenn Sie Audit- und Protokolldaten aus Ihrem Klon ausschließen, stimmt der Aktivitätenstrom für Datensätze nicht mit der Quellinstanz überein. Dies liegt daran, dass der Aktivitätenstrom zum Generieren des Verlaufs auf die Audit-Tabelle angewiesen ist. Die Standardeinstellung ist, dass Audit- und Protokolldaten von einem Klon ausgeschlossen sind.
Anhangsdaten ausschließen	Verhindert das Klonen bestimmter Dateien wie ○ Videodateien ○ Image-Dateien ○ Andere große Binärdateien aus der Tabelle „sys_attachment“. **Hinweis:** Sofort einsatzbereite ServiceNow-Anhänge und andere systemrelevante Dateien (z. B. Katalogelementbilder, Designbilder und Symbole) sind von dieser Einstellung nicht betroffen. Die folgenden sofort einsatzbereiten ServiceNow-Anhänge und andere systemrelevante Dateien sind von dieser Einstellung nicht betroffen und werden nicht von einem Klon ausgeschlossen: ○ Tabellennamenwerte, die mit ZZ_ beginnen. ○ Tabellennamen: sys_certificate, sc_cat_item,sys_upgrade_manifest, ecc_agent_jar, ecc_agent_mib, sys_store_app oder disable.sys_store_app. Die Standardeinstellung ist der Ausschluss von Anhangsdaten.
Design erhalten	Erhält das Design und die CSS-Elemente in der Zielinstanz. Daher behält Ihre Zielinstanz ihr Design und ihr Erscheinungsbild nach einem Klonvorgang bei. Die Standardeinstellung ist die Beibehaltung des Designs in der Zielinstanz.
Einstellungen für diese Klonanforderung sperren	Wenn Sie ein Klonprofil verwenden, sperrt diese Option die -Einstellungenund Optionen zum Zeitpunkt der Klonanforderung. Alle nachfolgenden Änderungen am Klonprofil haben keine Auswirkungen auf die Klonanforderung, unabhängig davon, wann der Klon ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Diese Option ist standardmäßig nicht ausgewählt.
Menge der aus bestimmten Tabellen kopierten Daten	Begrenzt die Anzahl der Tage der Verlaufsdaten für die Aufgabentabelle und ihre untergeordneten Tabellen (z. B. Incident-, Problem- und Change-Tabellen) auf 90 Tage. Um die Klonzeit zu verkürzen, sollten Sie große Tabellen vollständig ausschließen. Wenn Sie Tabellen ausschließen, verfügt Ihre Zielinstanz über dasselbe Tabellenschema und dieselbe Hierarchie (d. h. leere verwendbare Tabellen) wie die Quellinstanz. Die Standardeinstellung besteht darin, alle Daten aus der Aufgabentabelle und ihren untergeordneten Tabellen in die Zielinstanz zu klonen.
Laufende Update-Sätze beibehalten	Behält die letzten 90 Tage der laufenden Update-Sätze im globalen Anwendungsbereich bei. Mit dieser Option können Sie laufende, globale Update-Sätze beibehalten, die innerhalb der letzten 90 Tage in Ihrer Zielinstanz erstellt wurden. **Hinweis:** Diese Option speichert Ihre laufenden bereichsbezogenen Update Sets nicht. Update-Sätze, die älter als 90 Tage sind, werden nicht gespeichert. Es wird empfohlen, Ihre Update-Sätze vor dem Klonen zu überprüfen und zu bestätigen. Standardmäßig werden Update-Sätze nicht beibehalten.
Klonhäufigkeit	Mit dieser Option können Sie wiederkehrende Klone von Ihrer Quell- zu Ihrer Zielinstanz planen. Sie können die Klonhäufigkeit und die maximale Anzahl der Vorkommen definieren. Standardmäßig ist die Klonhäufigkeit auf Keine festgelegt. Weitere Informationen zum Planen des Klonens finden Sie unter Klonen planen.

12. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Wenn bei der Klonanforderung keine Probleme auftreten, zeigt das System das Dialogfeld „Ziel authentifizieren“ an.

    Trouble?

    Wenn Ihre Klonanforderung große Tabellen beibehält, werden in einer Warnmeldung die großen Tabellen aus Ihrer Beibehaltungsliste angezeigt. Sie können die Klonanforderung abbrechen und die Tabellen aus der Liste der beibehaltenen Elemente entfernen oder einen Grund angeben und die Klonanforderung fortsetzen.

13. Geben Sie in den Feldern **Anwendername** und **Passwort** den Anwendernamen und das Passwort für ein Administratorkonto für die Zielinstanz ein, und klicken Sie dann auf **Authentifizieren**.

14. Überprüfen Sie die Kloneinstellungen, und klicken Sie auf **OK**.
    Eine E-Mail wird an die angegebene Adresse gesendet, nachdem der Klon abgeschlossen wurde, abgebrochen wurde oder einen Fehler aufweist.

Nächste Maßnahme

Sie können:

- Planen Sie automatische Klonvorgänge.
- Brechen Sie Ihre Klonanforderung ab.
- Zeigen Sie den Klonverlauf der abgeschlossenen Klonvorgänge an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein Klonziel

Ein Klonzieldatensatz gibt die Instanz-URL und die Anmeldeinformationen an, die zum Klonen verwendet werden.

Vorbereitungen

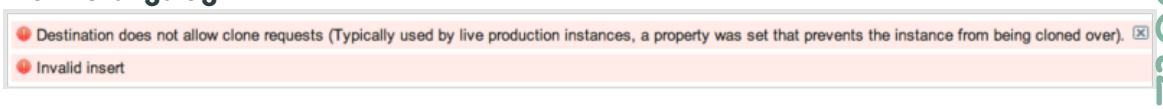
- Anmeldeinformationen für die Zielinstanz: Stellen Sie Anmeldeinformationen für einen Anwender mit der Administratorrolle bereit. Verwenden Sie ein lokales Benutzerkonto, kein LDAP- oder SSO-Benutzerkonto. Die Anmeldeinformationen für die Zielinstanz müssen in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] als Benutzerdatensatz oder als Teil einer LDAP-Integration vorhanden sein. Das Klonen von Anforderungen kann Authentifizierungsanforderungen nicht an einen Single Sign-on-Identitätsanbieter umleiten.
- Systemeigenschaft für Zielinstanz: Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft `glide.db.clone.allow_clone_target` auf **true**festgelegt ist. Standardmäßig ist diese Eigenschaft für Instanzen aktiviert, deren Name auf Dev, Test, Phase, UAT oder QA endet.
- IP-Zugriffssteuerungen für Zielinstanz: Wenn die Zielinstanz die Authentifizierung auf Basis des IP-Bereichs verwendet, muss sie den IP-Bereich 10.0.0.0/10.255.255.255 für die Kommunikation in einem lokalen Netzwerk zulassen.
- Erforderliche Rolle: clone_admin oder admin.

Prozedur

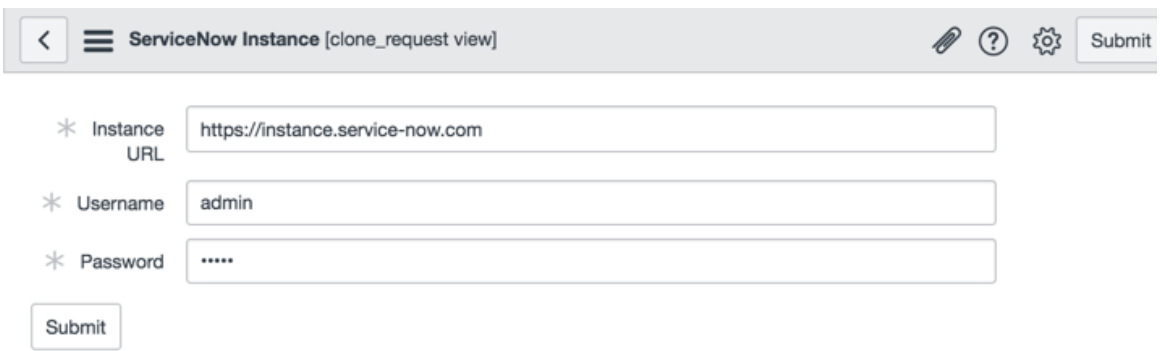
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemklon** > **Klonziele**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die URL für die empfangende Instanz (Ziel) ein.

   Das System validiert, dass für die Instanz das Klonen von Zielen zulässig ist und ob das Klonen mit hoher Verfügbarkeit aktiv ist. Produktions- und Demonstrationsinstanzen bestehen diese Validierungsprüfungen nicht.

   Klonziel ungültig

4. Geben Sie die Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung für ein Anwenderkonto mit der Administratorrolle in der Zielinstanz ein.

Hinweis:
Sie können nicht das Klonen mehrerer Ziele aus derselben Quelle anfordern. Erstellen Sie stattdessen für jedes Ziel eine separate Anforderung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System validiert, dass die Benutzeranmeldeinformationen Administratorzugriff auf die Zielinstanz haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System prüft die Konnektivität und validiert die Anmeldeinformationen der Benutzer anhand der Zielinstanz.

Schließen Sie eine Tabelle vom Klonen aus

Schließen Sie eine Tabelle aus, um eine leere, aber verwendbare Tabelle in der Zielinstanz zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: clone_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die zugehörigen Listen namens **Systemklon** > **Ausschlusstabellen** Das Modul listet die Tabellen auf, die bei einem Systemklon nicht kopiert werden. Standardmäßig schließt das System Tabellen für Protokollierung, Audits, Benachrichtigungen, Workflow-Kontexte und Lizenznutzung aus.

Hinweis:
Ausgeschlossene Workflow-Kontextdaten umfassen Datensätze, die in der Tabelle „wf_context“ und in zugehörigen Tabellen gespeichert sind, deren Namen mit dem Präfix „wf_“ beginnen. Dazu gehört auch die Workflow-Planer-Tabelle. Dadurch wird verhindert, dass bei der Synchronisierung des Workflow-Timers Probleme auftreten, die aufgrund der Länge des Klonvorgangs auftreten können, wenn Workflow-Kontexte einbezogen wurden.

sys_db_object und sys_db_object.* können den Ausschlüssen nicht hinzugefügt werden.

Beim Ausschließen untergeordneter Tabellen der Aufgabentabelle, die die Tabelle pro Hierarchieerweiterungsmodellverwenden, werden untergeordnete Tabellen ausgeschlossen. Sie müssen die übergeordnete Aufgabentabelle nicht zusammen mit der untergeordneten Tabelle ausschließen.

Sie können Platzhalter verwenden, um mehrere Tabellen vom Klonen mit einem Eintrag auszuschließen. Beispiel: „sys_script.*“ schließt alle Tabellen aus, die mit „sys_script“ beginnen.

Hinweis:
Der Platzhalter muss den Punkt „.“ enthalten. vor dem Sternchen.

Informationen zum Beibehalten der vorhandenen Daten in der Zielinstanz finden Sie unter Erstellen Sie einen Datenerhaltungsmodul. Daten in Tabellen, die auf die Tabelle verweisen, z. B. Business-Regeln, werden nicht ausgeschlossen.

Um zugehörige Tabellen beizubehalten oder auszuschließen, müssen Sie alle der folgenden Tabellen beibehalten und ausschließen. Wenn eine der Tabellen fehlt, kann sich der Kunde nach einem Klon möglicherweise nicht bei der Instanz anmelden.

- sys_user
- sys_user_role
- sys_user_group
- sys_user_grmember
- sys_group_has_role

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sys_user_role_contains
- Customer_contact (wenn das Plugin „Customer Service Management“ aktiv ist)

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Quellinstanz zu **Systemklon** > **Ausschlusstabellen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie den **Tabellennamen**ein.
   Wenn Sie eine übergeordnete Tabelle eingeben, werden beim Klonvorgang auch die untergeordneten Tabellen ausgeschlossen. Wenn Sie beispielsweise die Aufgabentabelle ausschließen, werden auch die Tabellen Change, Incident und Problem ausgeschlossen.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Datenerhaltung beim Klonen von Zielinstanzen

Sie können Datenerhaltungsfunktionen verwenden, um Daten in der Zielinstanz vor dem Überschreiben zu schützen. Wenn Sie anwenderdefinierte Anwendungen haben, müssen Sie auch nicht veröffentlichte Anwendungsinhalte manuell beibehalten.

Datenerhaltungsfunktionen

Manchmal ist es erforderlich, einige Daten in einer Instanz zu erhalten, die geklont werden soll. Beispiel: Wenn das Ziel ein MID-Server ist, dürfen Sie die MID-Server-Tabelle [ecc_agent] nicht überschreiben. Konservierte Daten werden vor Beginn des Klonvorgangs in der Zielinstanz gespeichert und nach dem Klonvorgang in der Zielinstanz wiederhergestellt.

Warnung:
Sie müssen Datenerhaltungsfunktionen in der Quellinstanz definieren. Wenn Sie sie in der Zielinstanz definieren, werden die Daten nicht beibehalten.

Datenerhaltungsfunktionen speichern normalerweise Systemeinstellungen und -designs, z. B.:

- Instanzspezifische Authentifizierungseinstellungen
- Lesezeichen [sys_ui_bookmark]
- Letzte Auswahl [sys_ui_recent_selection]
- Benutzereinstellung [sys_user_preference]

Hinweis:
Ein Klon unterstützt das Beibehalten von Daten aus einer Datenbankansicht nicht.

Verwenden Sie keine Datenerhaltungsfunktionen zum Übertragen großer Datensätze, z. B. von Benutzergruppen. Wenn Sie Tabellendaten wie Benutzer, Gruppen und Rollen beibehalten müssen, sollten Sie die Datensätze in eine Datei exportieren und nach dem Klonen importieren.

Datenerhaltungsfunktionen für Multi-SSO

Das System erstellt automatisch die erforderlichen Datenerhaltungselemente für das Klonen, wenn Sie die Integration mit Single Sign-on für mehrere Anbieter aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Tabelle	Bedingungen
Zertifikat	X.509-Zertifikate [sys_certificate]	Keine
Eigenschaften der Core-Instanz	Systemeigenschaft [sys_properties]	• [ODER] [Name] [ist einer von] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect] • [ODER] [Name] [beginnt mit] [com.snc.integration.saml_esig] • [ODER] [Name] [ist einer von] [glide.smtp.port, glide.smtp.auth, glide.smtp.encryption] • [ODER] [Name] [beginnt mit] [glide.authenticate.multisso] • [ODER] [Name] [ist] [glide.authenticate.sso.redirect.idp] **Hinweis:** Die Eigenschaften `glide.smtp.port`, `glide.smtp.auth`und `glide.smtp.encryption` sind veraltet.
Digest-Eigenschaften	Digest-Eigenschaften [digest_properties]	Keine
Identity Provider	Identitätsanbieter [sso_properties]	Keine
Eigenschaften von SAML2 Update1	Eigenschaften von SAML2 Update1 [saml2_update1_properties]	Keine

Hinweis:
Obwohl Sie diese Datenerhaltungsfunktionen ändern können, wird empfohlen, dies nicht zu tun. Die Tabellen „Digest-Eigenschaften“ [digest_properties], „Identitätsanbieter“ [sso_properties] und „SAML2 Update1-Eigenschaften“ [saml2_update1_properties] sind erforderlich, damit Single Sign-on (SSO) aus mehreren Quellen ordnungsgemäß funktioniert. Wenn Single Sign-on für mehrere Quellen in der Zielinstanz deaktiviert ist, können Sie alle drei Datenerhaltungsfunktionen bedenkenlos entfernen. Entfernen Sie sie gleichzeitig, da das System den Klon mit einer Fehlermeldung beendet, wenn Sie versuchen, zu klonen, während eine oder zwei dieser Tabellen beibehalten werden.

Datenerhaltungsfunktionen für SAML

Durch das Beibehalten von SAML-SSO-bezogenen Einstellungen kann verhindert werden, dass die Zielinstanz die falschen Aussteller- und Zielgruppenparameter verwendet, wenn Authentifizierungsanforderungen an Ihren IdP gesendet werden. Um SAML-Einstellungen beizubehalten, erstellen Sie Datenerhaltungsfunktionen für die folgenden Tabellen:

- Systemeigenschaft [sys_properties]: zum Beibehalten von SAML-Eigenschaften.
- X.509-Zertifikate [sys_certificate]:, um SAML-Zertifikate beizubehalten.
- Benutzer [sys_user]:, um SAML-Benutzer beizubehalten.

Sie müssen auch Eigenschaften und Benutzer beibehalten, die an SAML beteiligt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufbewahrung von nicht veröffentlichten Anwendungen

Sie können keine Datenerhaltungsfunktionen verwenden, um unveröffentlichte Anwendungen zu speichern. Stattdessen müssen Anwendungsentwickler entscheiden, wie unveröffentlichte Anwendungen beibehaltenwerden sollen.

Der Klonvorgang behält für Anwendungen in der Entwicklung keine Versionsunterschiede bei. Stattdessen kopiert der Systemklon nur die auf der Quellinstanz installierte Anwendungsversion auf die Zielinstanz. Wenn die Zielinstanz über eine Entwicklungsversion derselben Anwendung verfügte, kann die Anwendung nach dem Klon bearbeitet werden. Es handelt sich jedoch um die Version, die auf der Quellinstanz installiert war. Wenn die Anwendung auf der Quellinstanz nicht vorhanden war, löscht der Klonvorgang die Anwendung von der Zielinstanz.

Erstellen Sie einen Datenerhaltungsmodul

Datenerhaltungsfunktionen verwalten angegebene Daten in einer Zielinstanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: clone_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Manchmal ist es wünschenswert, bestimmte Daten in einer Zielinstanz beizubehalten. Beispielsweise können Sie bei Verwendung eines MID-Servers vermeiden, dass die MID-Server-Tabelle [ecc_agent] überschrieben wird. Konservierte Daten werden vor dem Klonen in einer dynamisch generierten Liste in der Zielinstanz gespeichert und nach Abschluss des Klonens in der Zielinstanz wiederhergestellt. Sie definieren Datenerhaltungsfunktionen in der Quellinstanz.

Datenerhaltungsfunktionen sollen in erster Linie Systemeinstellungen und -designs beibehalten, z. B. instanzspezifische Authentifizierungseinstellungen. Verwenden Sie keine Datenerhaltungsfunktionen zum Übertragen großer Datensätze, z. B. von Benutzergruppen. Wenn Sie Tabellendaten wie Benutzer, Gruppen und Rollen beibehalten müssen, sollten Sie die Datensätze in eine Datei exportieren und nach Abschluss des Klonvorgangs importieren.

Überlegen Sie, ob die Daten in den folgenden Tabellen erhalten bleiben sollen.

- Lesezeichen [sys_ui_bookmark]
- Letzte Auswahl [sys_ui_recent_selection]
- Benutzereinstellung [sys_user_preference]

Wenn Sie eine Datenerhaltungsfunktion für eine Tabelle festlegen, in der die Quellinstanz mehr Datensätze als die Zielinstanz enthält, enthalten die in der Zielinstanz gespeicherten Daten auch die zusätzlichen Datensätze aus der Quellinstanz.

Angenommen, der Datenerhaltungsmodul ist bereits vorhanden.

- In der Quellinstanz enthält die Tabelle „sys_temp“ 100 Datensätze.
- In der Zielinstanz enthält die Tabelle „sys_temp“ 20 Datensätze.

Nach dem Klon enthält die Tabelle „sys_temp“ in der Zielinstanz 100 Datensätze.

- Die 20 Datensätze in der Zieltabelle „sys_temp“ werden erfolgreich beibehalten (gemäß der Spezifikation des Datenerhaltungsmoduls). Diese Datensätze waren Teil der 100 Datensätze in der Quelltabelle „sys_temp“.
- Die Quelltabelle „sys_temp“ überträgt die verbleibenden 80 Datensätze in die Zieltabelle „sys_temp“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

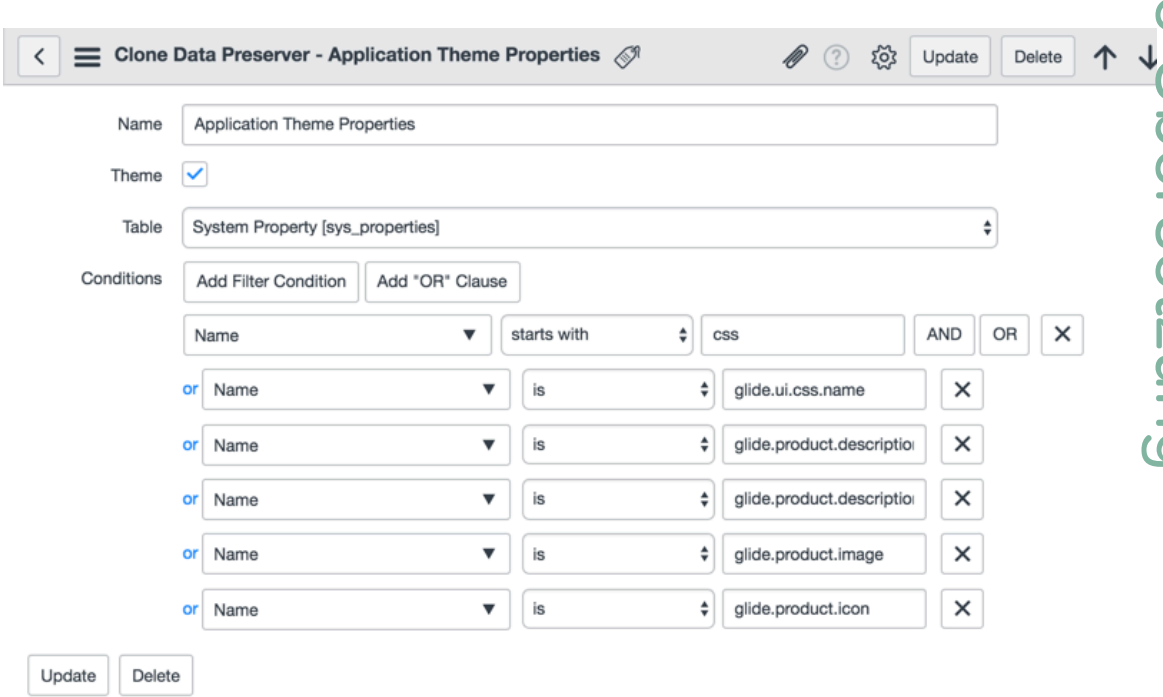
Um dieses Problem zu beheben und nur die Datensätze in der Zieltabelle beizubehalten, erstellen Sie einen Ausschlusstabellen-Datensatz für die Zieltabelle und legen zusätzlich die Datenerhaltungsfunktion in der Quelltabelle fest.

Wichtig:
Konfigurieren Sie die beibehaltenen Elemente in der Quellinstanz.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Quellinstanz zu **Systemklon** > **Daten erhalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die Tabellenbezeichnung als **Name**ein, z. B. Anwendereinstellung für die Tabelle [sys_user_preference].
   Die Datenerhaltungsfunktion muss einen Tabellennamen haben, oder sie kann nicht übermittelt werden.
4. Wählen Sie die zu speichernde **Tabelle** aus.
   Für den Datenerhaltungssatz muss eine Tabelle ausgewählt sein, sonst kann er nicht übermittelt werden.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Thema**, wenn die zu speichernden Daten eine UI-Eigenschaft sind.
6. Definieren Sie die Daten, die mit dem Bedingungsgenerator konserviert werden sollen.
   Sie können Bedingungen verwenden, um bestimmte Datensätze zu definieren, die Sie während eines Klonvorgangs beibehalten möchten. Um beispielsweise nur bestimmte Systemeigenschaften beizubehalten, können Sie für jeden Eigenschaftsnamen, den Sie beibehalten möchten, Bedingungen hinzufügen.

Hinweis:
Die Bedingung für die Übereinstimmung mit regulären Ausdrücken [Reguläre Ausdrücke abgleichen] wird nicht mehr unterstützt.



Warnung:
Wenn das Klonen aus der Sicherung aus irgendeinem Grund fehlschlägt, findet ein Failover des Klonvorgangs zur Legacy-Klon-Engine statt. Die Legacy-Klon-Engine kann keine Daten aus erweiterten Tabellen, Beziehungen, Hierarchien zwischen Tabellen und Dot-Walking-Abfragen erhalten. In solchen Fällen möchten Sie möglicherweise einen Systemklon neu planen oder Daten manuell übertragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Wenn Sie den Datenerhaltungssatz später löschen möchten, dürfen Sie die folgenden Datenerhaltungsdatensätze nicht ändern oder löschen:

   - Eigenschaften der Core-Instanz
   - Semaphore
   - E-Mail-Accounts

   Hinweis:
   DB-Ansichten können nicht beibehalten werden.

   Beibehaltene Elemente dürfen nicht leer sein, und Anwender können den Klon nicht übermitteln, wenn Beibehaltene Elemente leer sind.

Erhält die SAML-Eigenschaften

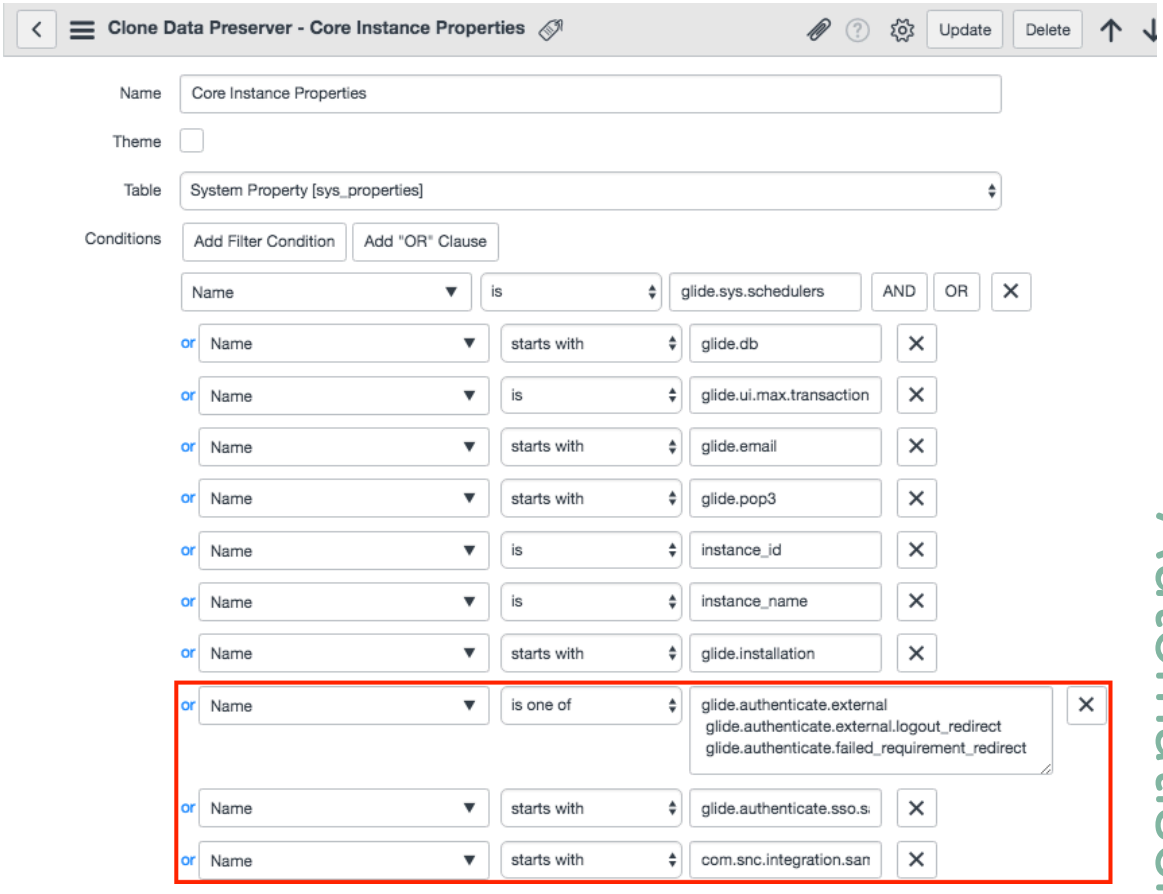
Wenn eine Klonzielinstanz ihre vorhandene SAML-Integration beibehalten soll, müssen Sie die Datenerhaltungsfunktion **„Core-Instanzeigenschaften“** so bearbeiten, dass sie die SAML-Eigenschaften enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemklon** > **Daten erhalten**.
2. Wählen Sie **Core-Instanzeigenschaften**aus.
3. Fügen Sie die folgenden **Bedingungen**hinzu.
   - **[ODER] [Name] [ist einer von] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect, glide.authenticate.failed_requirement_redirect]**
   - **[ODER] [Name] [beginnt mit] [glide.authenticate.sso.saml2]**
   - **[ODER] [Name] [beginnt mit] [com.snc.integration.saml_esig]**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Design** deaktiviert ist, damit diese Eigenschaften beibehalten werden, unabhängig davon, ob Sie das Instanzdesign beibehalten.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Behalten Sie während eines Systemklons Anwendungen und Anpassungen in der Entwicklung bei

Speichern Sie manuell eine Kopie jeder Anwendung und Anpassung, die Sie derzeit in der Entwicklung haben, bevor Sie die Anwendungsversion in die Zielinstanz (Entwicklungsinstanz) klonen können.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie Schreibzugriff auf den Anwendungsdatensatz haben.

Stellen Sie sicher, dass Sie Zugriff auf ein Quellcodeverwaltungs-Repository haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Klonen werden Versionsunterschiede für Anwendungen und App-Anpassungen in der Entwicklung nicht beibehalten. Stattdessen klont das System nur die Kopien der Versionen von Anwendungen und App-Anpassungen, die in der Quellinstanz installiert sind, in die Zielinstanz. Wenn die Zielinstanz über eine Entwicklungsversion derselben Anwendung verfügte, kann die Anwendung nach dem Klon bearbeitet werden, weist jedoch die Version auf, die in der Quellinstanz installiert wurde. Wenn die Anwendung auf der Quellinstanz nicht vorhanden war, löscht der Klonvorgang die Anwendung von der Zielinstanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um die Anwendung in der Klonzielinstanz beizubehalten, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Versionsunterschiede zwischen Instanzen

Anwendungsversionsstatus	Auszuführende Aktion
Die Anwendungsversion der Klonzielinstanz unterscheidet sich von der Quellinstanzversion.	Exportieren Sie jede Anwendung aus der Klonzielinstanz. Die Auswahlmöglichkeiten umfassen: ○ Verknüpfen Sie jede Anwendung mit einem Quellcodeverwaltungs-Repository. **Hinweis:** Wenn die Anwendung bereits mit einem Quellcodeverwaltungs-Repository verknüpft ist, führen Sie ein Commit für die neueste Version aus. ○ Veröffentlichen Sie jede Anwendung in einem Update Set.
Die Anwendung ist nur in der Klonzielinstanz verfügbar.	
Die Anwendungsversion der Klonzielinstanz stimmt mit der Quellinstanz überein.	Keine. Der Systemklonprozess kopiert diese Anwendungsversion während des Klonvorgangs in die Zielinstanz.

2. Systemklon der Quellinstanz für die Zielinstanz anfordern.

Example
Klonen Sie beispielsweise Ihre Produktionsinstanz über Ihre Entwicklungsinstanz.

3. Melden Sie sich nach Abschluss des Klonvorgangs bei der Klonzielinstanz an.

4. **Hinweis:**
Wenn die Quellcodeverwaltung verknüpft ist, ruft die Plattform nach dem Klonen automatisch Anwendungen und angepasste Anwendungen ab. Wenn dies über „glide.source_control.post_clone_import_enabled“ deaktiviert ist, müssen Sie manuell abrufen, indem Sie wie folgt vorgehen.

Wenn Sie jede Anwendung in einem Quellcodeverwaltungs-Repository gespeichert haben, verwenden Sie eine der folgenden Aktionen, um sie aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository abzurufen:

Hinweis:
Informationen dazu, was Sie nach der Anwendungsanpassung nach dem Klonen erwarten können, finden Sie unter Ergebnisse nach dem Klonen von Anwendungsanpassungen .

Anwendungen aus einem Quellcodeverwaltungs-Repository abrufen

Anwendungsinstallationsstatus	Für Klonziel auszuführende Aktion
Die Anwendung und die Anpassung wurden zuvor in der Quellinstanz installiert.	Anwenden von Remote-Changes aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository.
Die Anwendung wurde nie auf der Quellinstanz installiert.	Löschen Sie die Repository-Konfiguration (sys_repo_config), und importieren Sie die Anpassung aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Remote-Changes nach dem Klonen

Feld	Beschreibung
glide.source_control.post_clone_import_enabled	Um die Automatisierung des Anwendens von Remote-Changes zu deaktivieren, legen Sie die Option auf **Falsch**fest. Der Standardwert ist **true**.
glide.source_control.post_clone_import_delay_time_sec	Geben Sie einen Wert an, um eine Verzögerungszeit anzugeben, die die Verarbeitung der Warteschlange verzögert. Der Standardwert ist 0.
glide.source_control.post_clone_import_pause_refresh_time_sec	Um ein Intervall anzugeben, in dem der Auftrag zum Aktualisieren des Repositorys nicht ausgeführt wird, geben Sie einen Wert an. Der Standardwert beträgt drei Stunden (10800).

5. Wenn Sie jede Anwendung in einem Update Set gespeichert haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um sie aus dem Update Set abzurufen:

Anwendungen aus einem Update Set abrufen

Anwendungsinstallationsstatus	Für Klonziel auszuführende Aktion
Die Anwendung wurde zuvor auf der Quellinstanz installiert.	**a.** Löschen Sie die Anwendungsversion, die aus der Quellinstanz geklont wurde. **b.** Laden Sie den Update Set, der die aktuelle Anwendungsversion enthält.
Die Anwendung wurde nie auf der Quellinstanz installiert.	Laden Sie den Update Set, der die aktuelle Anwendungsversion enthält.

Ergebnisse

Die zuvor in der Entwicklung befindlichen Anwendungen stehen für die weitere Entwicklung auf der Klonzielinstanz zur Verfügung.

Example: Anwendung „Marketing Events“ erhalten

Angenommen, Ihr Unternehmen hat zuvor Version 1.0 einer benutzerdefinierten Anwendung namens „Marketing Events“ erstellt. Sie haben bereits Version 1.0 der Anwendung „Marketing Events“ im Anwendungs-Repository veröffentlicht und auf Ihrer Produktionsinstanz installiert.

Im Laufe der Zeit haben Benutzer Verbesserungsanforderungen für die Anwendung übermittelt, und Sie möchten Version 2.0 der Anwendung „Marketing Events“ auf einer Nicht-Produktionsinstanz entwickeln, um auf diese Anforderungen zu reagieren. Als die Entwicklung kurz vor dem Abschluss steht, möchten Sie Ihre Nicht-Produktionsinstanz auf die neueste Produktionsversion aktualisieren, um umfangreiche Tests durchzuführen.

Da Sie zuvor eine Quellcodeverwaltungsintegration für die Entwicklung von Version 1.0 der Anwendung „Marketing Events“ verwendet haben, haben Sie die Anwendung „Marketing Events“ bereits mit einem Quellcodeverwaltungs-Repository verknüpft. Sie führen ein Commit für Version 2.0 der Anwendung „Marketing Events“ an das Quellcodeverwaltungs-Repository durch.

Sie planen einen Klon der Produktionsinstanz über die Entwicklungsinstanz. Nach der Fertigstellung melden Sie sich bei der Entwicklungsinstanz an und stellen fest, dass sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

über Version 1.0 der Anwendung „Marketing Events“ verfügt, da diese Version auf der Quellinstanz installiert war.

Da die Anwendung bereits in der Quellinstanz installiert wurde, wenden Sie die Remote-Changes aus dem Quellcodeverwaltungs-Repository an, um die aktuelle Anwendungsversion zu erhalten. Die Entwicklungsinstanz weist jetzt Version 2.0 der Anwendung „Marketing Events“ auf und ist für die weitere Entwicklung und zum Testen verfügbar.

Klonprofile für Klonanforderungen

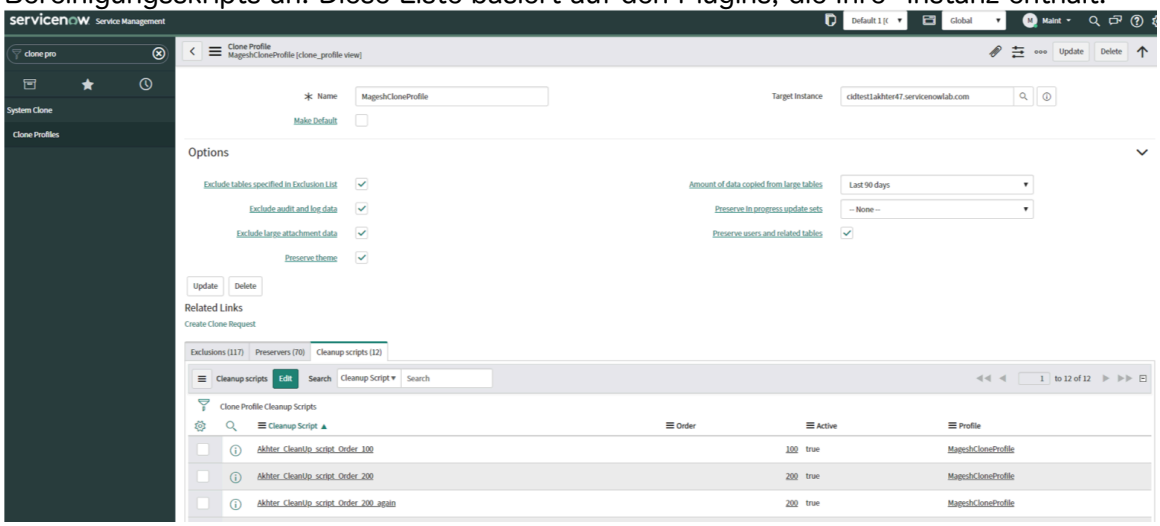
In einem Klonprofil können Sie vordefinierte Ziel- und Klonoptionen speichern. Das Klonprofil füllt Ihre Klonanforderung automatisch mit den ausgewählten Profileinstellungen aus.

Klonprofile

Navigieren zu **Systemklon** > **Klonprofile** um Ihre Klonprofile anzuzeigen. Mit einem Klonprofil können Sie:

- Erstellen Sie ein Profil mit bestimmten Zielinstanz- und Optionseinstellungen, auszuschließenden Tabellen, zu erhaltenden Daten und auszuführenden Bereinigungsskripts
- Erstellen Sie eine Klonanforderung direkt aus dem Klonprofil
- Wenden Sie das Klonprofil auf eine Klonanforderung an

In der Ansicht **„Klonprofil“** können Sie Klonprofile erstellen, bearbeiten und löschen. Das Systemprofil ist ein schreibgeschütztes Klonprofil, das Sie nicht löschen können. Zeigt eine vordefinierte Liste mit Tabellenausschlüssen, Datenerhaltungsfunktionen und Bereinigungsskripts an. Diese Liste basiert auf den Plugins, die Ihre -Instanz enthält.



Um ein neues Klonprofil als Standardprofil beim Anfordern eines Klons festzulegen, wählen Sie die Option **Als Standard festlegen** aus. Stellen Sie sicher, dass dies das richtige Klonprofil ist, das Sie für das angeforderte Klonszenario verwenden möchten.

Wenn Sie einen neuen Datenerhaltungssatz, einen Ausschluss oder ein Bereinigungsskript erstellen, wird er bzw. sie Ihren Klonprofilen nicht automatisch hinzugefügt. Um einen Beibehaltenen, Ausschluss oder Bereinigungsskript hinzuzufügen, öffnen Sie das Klonprofil, und wählen Sie **Zusätzliche Aktionen** > **Konfigurieren** > **Formularlayout**, und verschieben Sie den neuen beibehaltenen Element in die ausgewählte Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen keine Klonprofile verwenden. Wenn Sie das Klonprofilfeld beim Planen eines Klons leer lassen, verwendet das System die unter konfigurierten Ausschlusstabellen, Datenerhaltungselemente und Bereinigungsskripts **Systemklon** > **Klondefinition**.

Einen Klon abbrechen

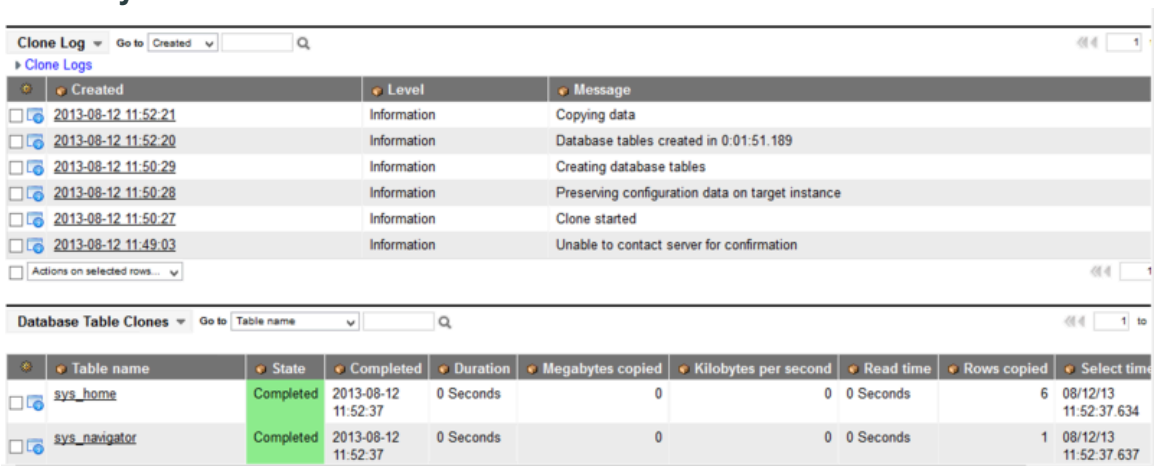
Sie können angeforderte, geplante und aktive Klone abbrechen, ohne die Systemstabilität oder -verwendbarkeit zu beeinträchtigen. Durch das Abbrechen eines Klons wird die Zielinstanz in den Status vor dem Klonen zurückversetzt, alle ursprünglichen Daten bleiben erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktiver Systemklon



Nach dem Starten eines Klons werden die zugehörigen Listen **„Klonprotokoll“** und **„Datenbanktabellenklone“** im Formular angezeigt. Diese zugehörigen Listen zeigen allgemeine Protokollnachrichten und die Details einzelner Tabellen an.

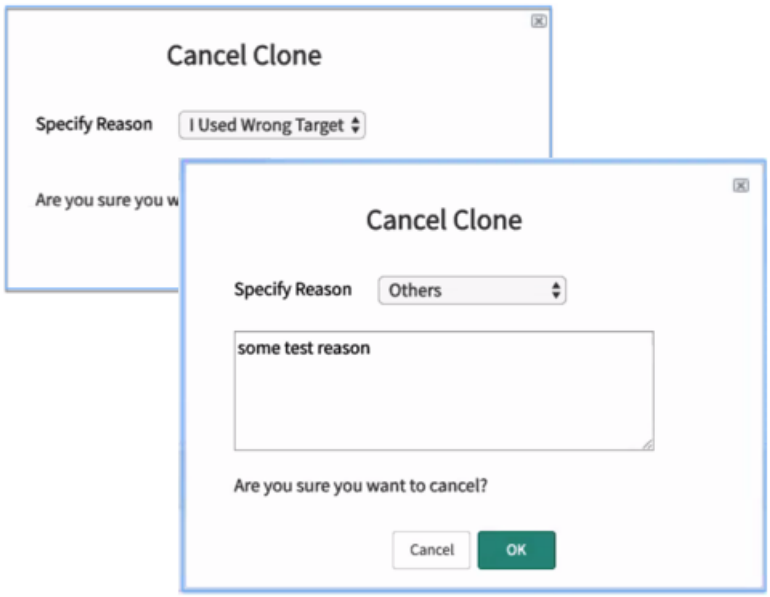
Die Dauer, für die ein Klon aktiv bleibt, hängt von der Menge der geklonten Daten ab und davon, ob sich Quell- und Zielinstanz am selben physischen Standort befinden. Wenn ein Klon länger als erwartet dauert, kann der technische Support ServiceNow von zusätzliche Details zum Klonfortschritt identifizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemklon** > **Live-Klone** > **Aktive Klone**.
   Das System zeigt die Liste der derzeit aktiven Klone an.
2. Wählen Sie den Klon aus, den Sie abbrechen möchten.
   Das System zeigt den Datensatz „Systemklon“ an.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Linksauf Klon abbrechen**.
   Das Modal **„Klon abbrechen“** wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie unter **Grund angeben**einen Grund für den Abbruch aus, und klicken Sie auf **OK**, oder wählen Sie **Andere**, geben Sie einen Grund in das Textfeld ein, und klicken Sie auf **OK**.
   Das System stoppt alle aktuellen Klonaktivitäten und setzt den **Status** auf **Abgebrochen**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie einen abgebrochenen Klon neu starten möchten, müssen Sie eine neue Klonanforderungerstellen.

Planen Sie das Klonen

Mit Systemklon können Sie das automatische Klonen planen. Dies ist die einfachste Möglichkeit, Ihre geklonten Instanzen auf dem neuesten Stand zu halten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

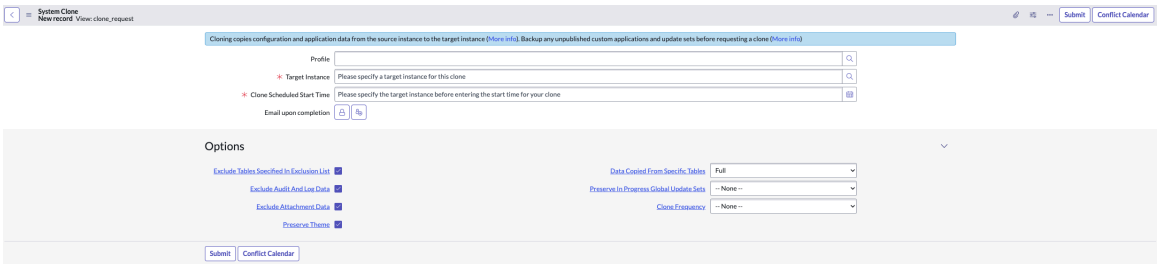
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anstatt Instanzen manuell zu klonen, können Sie einen Zeitplan für das automatische Klonen erstellen. Sie erstellen einen Klonzeitplan in derselben Schnittstelle, die Sie zum Erstellen eines Klonsverwenden. In diesem Thema wird davon ausgegangen, dass Sie einen Klon, aber keinen Klonzeitplan dafür erstellt haben.

Prozedur
1. Klicken **Systemklon** > **Aktive Klone** > **<one-of-your-clones>**.

2. **Hinweis:**
   (Optional) wenn der **Optionsbereich** noch nicht angezeigt wird.

   Klicken Sie auf den Pfeil **für Optionen**, damit er nach unten zeigt.
   Der Bereich **Optionen** wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. **Hinweis:**
   Eine Zielinstanz muss ausgewählt werden. Andernfalls wird eine Fehlermeldung angezeigt.

   Wählen Sie den **Konfliktkalender,** um einen Kalender mit der aktuellen Klonzeit und potenziellen Konflikten anzuzeigen, wenn Sie für eine andere Zeit planen möchten.
   Der Konfliktkalender wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt.

4. Geben Sie Werte in die folgenden Felder ein, um automatische Klonvorgänge zu planen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System zeigt das Dialogfeld **„Ziel authentifizieren“ an**.

6. Geben Sie den **Anwendernamen** und **das Passwort** für ein Administratorkonto in der Zielinstanz ein, und klicken Sie auf **Authentifizieren**.
   Das Formular „Systemklon“ wird für den Zielklon angezeigt.

7. Um den Klonzeitplan für dieses Ziel anzuzeigen, klicken Sie auf die Registerkarte **Wiederkehrende Klone**.
   Jede Zeile in der Liste zeigt eine separate geplante Klonsitzung an.

8. Um Protokollnachrichten für vergangene Klonvorgänge auf diesem Ziel anzuzeigen, klicken Sie auf die Registerkarte **Klonprotokoll**.

9. Um Klonzeitpläne für alle Klone im System anzuzeigen, klicken Sie auf **Systemklon** > **Live-Klone** > **Klonverlauf**.
   Auf der Seite **„Systemklone“** werden alle sich im System befindenden Kloninstanzen und die geplanten Klonvorgänge aufgelistet.

Klonzeitpläne ändern

Geplante Klonvorgänge können Sie abbrechen, aber nicht ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Thema wird davon ausgegangen, dass Sie einen Klonzeitplan haben, den Sie ändern möchten. Klonzeitpläne können nicht geändert werden. Stattdessen müssen Sie geplante Klonvorgänge abbrechen und einen neuen Klonzeitplan erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken **Systemklon** > **Aktive Klone** > **<one-of-your-clones>**.
   Der **Systemklon-**Datensatz wird für Ihre zu klonende Instanz geöffnet.
2. Um einen oder mehrere geplante Klonvorgänge zu löschen, aktivieren Sie auf der Registerkarte **„Wiederkehrende Klone“**das Kontrollkästchen neben den Zeilen, die Sie abbrechen möchten, und klicken unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen**auf **Löschen**.
3. Wenn Sie alle zukünftigen Klonvorgänge gelöscht haben, können Sie einen neuen Klonzeitplanerstellen.
   Sie können für eine Zielinstanz nicht mehr als einen Klonzeitplan erstellen.
4. Um einen bereits laufenden Klonvorgang zu stoppen, klicken Sie unter **Zugehörige Linksauf Klon abbrechen**.
   Das System stoppt alle aktuellen Klonaktivitäten und setzt den **Status** auf **Abgebrochen**. Zukünftige, geplante Klonierungen werden nicht gelöscht.

Klonstatus anzeigen

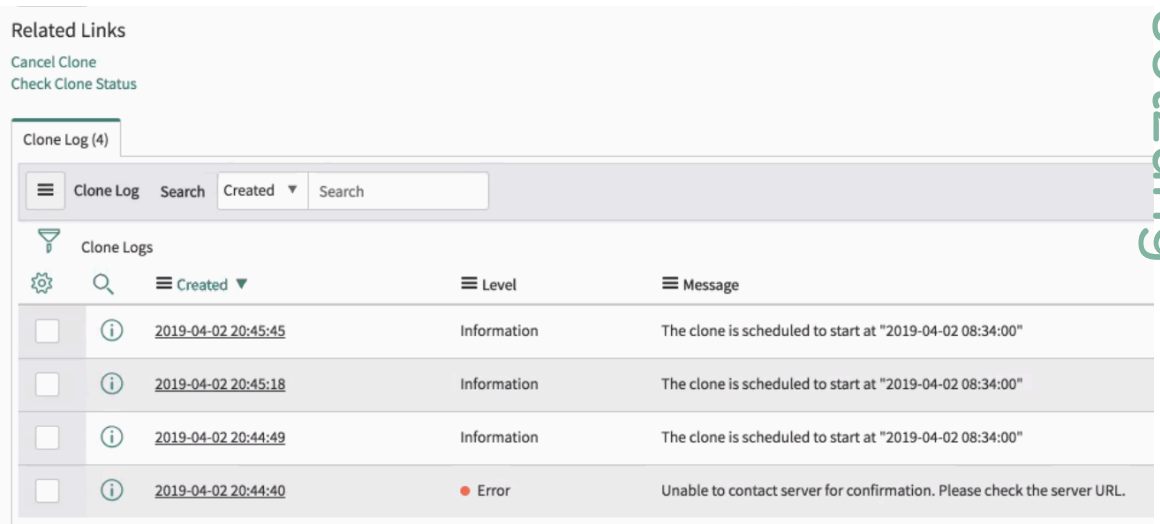
Sie können den Status eines Klons anzeigen, um sicherzustellen, dass der Klonvorgang nicht unterbrochen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemklon** > **Live-Klone** > **Aktive Klone**.
   Das System zeigt die Liste der derzeit aktiven Klone an.
2. Wählen Sie den Klon aus, dessen Status Sie abrufen möchten.
   Das System zeigt den Systemklon-Datensatz dieses Klons an.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Linksauf Klonstatus überprüfen**.
   Das System aktualisiert das Feld **Status** und erzeugt einen Protokolleintrag im **Klonprotokoll**, der den Status des Klons anzeigt.



Wenn ein Klonstatus fehlschlägt, können Sie den Klonvorgang rückgängig machen und einen erneuten Klonvorgang planen.

Zeigen Sie den Klonverlauf an

Sie können den Status und den Verlauf aller Systemklonanforderungen anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

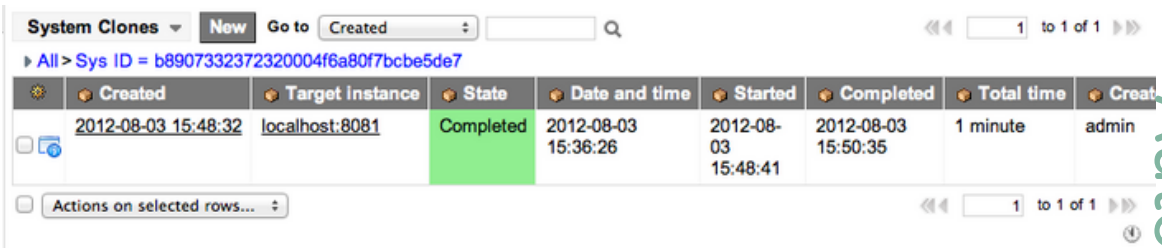
Erforderliche Rolle: clone_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Tabelle „Systemklon“ [clone_instance] werden Datensätze für alle zuvor und derzeit geplanten Klone gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemklon** > **Live-Klone** > **Klonverlauf**.
   Der Klonverlauf zeigt auch den **Status** für aktuelle und frühere Klone an. Klone im Status **Entwurf** werden in der Tabelle „Klonverlauf“ nicht angezeigt.



Status der Klon

Status des Klons	Beschreibung
Angefordert	Der Klon wurde angefordert und wartet auf Genehmigung.
Geplant	Der Klon ist bereit, zur geplanten Zeit und am geplanten Datum zu beginnen.
Aktiv	Der Klon wird derzeit ausgeführt.
Abgeschlossen	Der Klon wurde erfolgreich abgeschlossen.
Abgebrochen	Ein Anwender hat die Anforderung abgebrochen.
Warten	Der Server hat die Klonanforderung abgelehnt. Dies kann passieren, weil der Klon zum geplanten Zeitpunkt noch nicht bereit war, oder weil zusätzliche Klonanforderungen übermittelt wurden, bevor die erste abgeschlossen wurde.
Fehler	Beim Ausführen des Klons ist ein Fehler aufgetreten. Wenden Sie sich an den technischen Support, um Hilfe bei der Lösung dieses Problems zu erhalten.
Entwurf	Die Erstellung des Klons ist geplant. Dieser Status wird nie in der Tabelle „Klonverlauf“ angezeigt.

2. Wählen Sie einen Systemklon-Datensatz aus, um den zugehörigen Verlauf anzuzeigen.

Setzt einen Klon zurück

Setzen Sie ein Klonziel in den Status vor dem letzten Klonvorgang zurück. Setzen Sie das Klonen zurück, wenn beim Klonen ein Fehler aufgetreten ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Rollbacks entfernen die neuesten Klon-Updates auf einem Klonziel. Sie können nur die neuesten Klon-Updates zurücksetzen. Rollbacks dürfen nicht mehr als sieben Tage nach dem Klonen erfolgen.

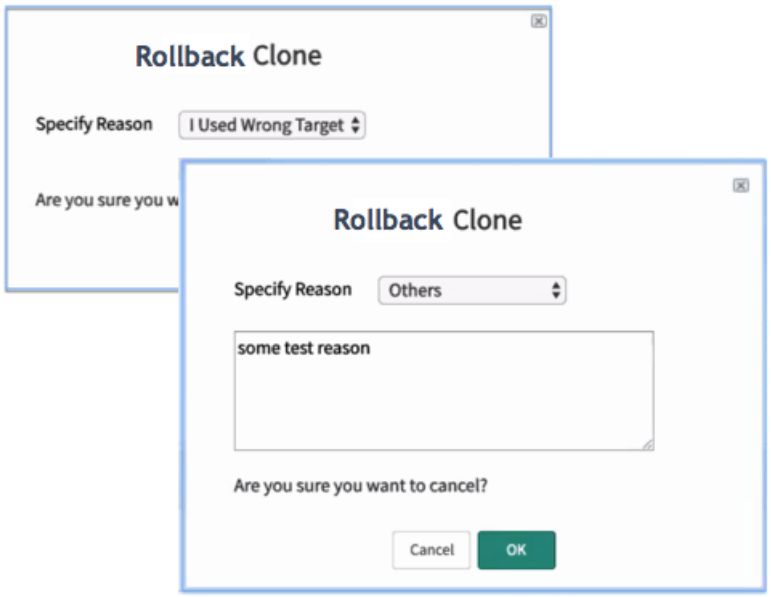
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Für Anwender mit Sharding-Instanzen dürfen Rollbacks nicht mehr als zwei Tage nach dem Klonen erfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemklon** > **Live-Klone** > **Klonverlauf**.
2. Wählen Sie den Klon für das Rollback aus.
3. Klicken Sie unter **„Zugehörige Links“**auf **Rollback**.
   Das modale **Fenster Rollback-Klon** wird angezeigt.



4. Wählen Sie unter **Grund angeben**einen Grund für das Rollback aus, und klicken Sie auf **OK**, oder wählen Sie **Andere**, geben Sie einen Grund in das Textfeld ein, und klicken Sie auf **OK**.
   Das System führt ein Rollback für den Klon durch und setzt den **Status** auf **Rollback angefordert**und bei Erfolg auf **Rollback**oder, falls dies nicht erfolgreich ist, auf **Rollback-Fehler**.

   Sie können ein Rollback wiederholen. Wenn jedoch wiederholt Fehler auftreten, wenden Sie sich an ServiceNow den -Kundensupport.

Ergebnisse
Die Instanz enthält dieselben Daten wie vor der Anwendung des Klons.

Skripts für die Bereinigung nach dem Klonen

Bereinigungsskripts werden nach Abschluss des Klonvorgangs automatisch für die Zielinstanz ausgeführt.

Verwenden Sie Bereinigungsskripts, um fehlerhafte Daten zu ändern oder zu entfernen. Bereinigungsskripts werden ausgeführt, nachdem Datenerhaltungsfunktionen und der Klon abgeschlossen sind.

Sie können neue Skripts nach dem Klonen in der Quellinstanz hinzufügen, um alle Aktionen auszuführen, die normalerweise über Skripteinbindungen oder Geschäftsregeln durchgeführt werden können. Um ein Skript hinzuzufügen, navigieren Sie zu **Systemklon** > **Klondefinition** > **Bereinigungsskripts** und klicken Sie auf **Neu**.

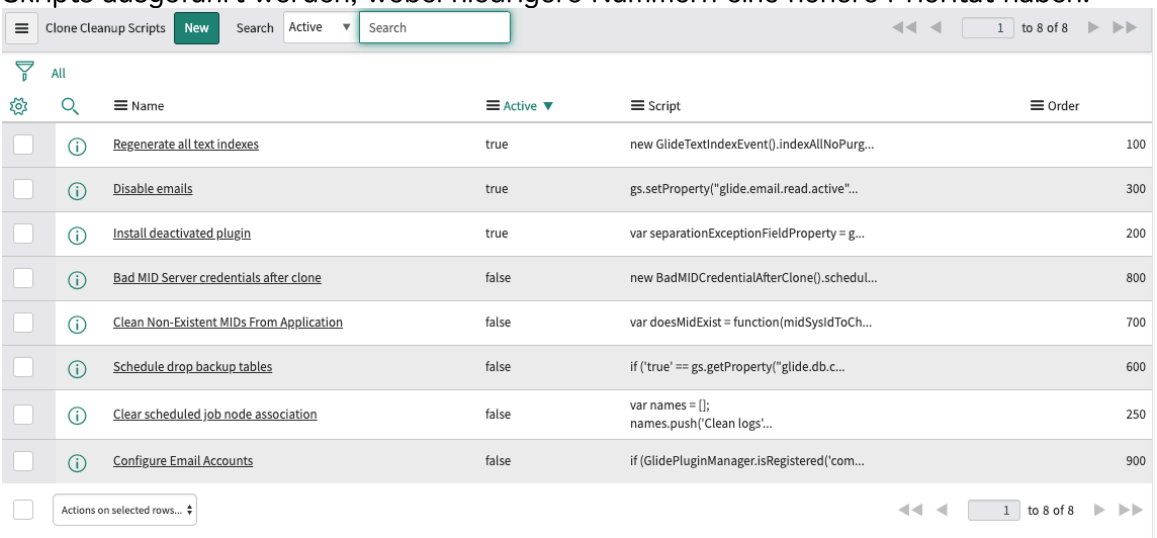
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Bereinigungsskripts werden immer für Klone ausgeführt, die mit einem Klonprofil erstellt wurden. Dies ist erforderlich, da sie OOB verfügbar sind und einen fehlerfreien Status nach dem Klonen sicherstellen. Nach Abschluss des Klonvorgangs werden alle Bereinigungsskripts als geplante Aufgabe mit dem Namen **„Bereinigungsskript für Klon ausführen" zusammengefasst: Bereinigungsskripts nacheinander ausführen** und bis zum Abschluss im globalen Bereich ausführen. Die Bereinigungsskripts werden auf Grundlage des Reihenfolgenfelds sortiert. Bereinigungsskripts müssen in der **Quellinstanz** definiert werden.

Sie können Skripts nach dem Klonen aktivieren oder deaktivieren, um zu steuern, ob diese Skripts ausgeführt werden oder nicht. Sie können auch eine Reihenfolgennummer für jedes Skript festlegen. Auf diese Weise können Sie die Reihenfolge festlegen, in der die aktiven Skripts ausgeführt werden, wobei niedrigere Nummern eine höhere Priorität haben.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Alle Bereinigungsskripts werden im globalen Bereich ausgeführt, unabhängig davon, in welchem Bereich Sie das Bereinigungsskript konfiguriert haben. Ein Beispiel für die Ausführung eines bereichsbezogenen Skripts ist

- Erstellen Sie eine Skripteinbindung im gewünschten Umfang mit der Bereinigungslogik.
- Sie müssen eine Konfiguration für den eingeschränkten Aufruferzugriff haben, um den Zugriff auf Ihr bereichsbezogenes Skript zuzulassen. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Bereich der Skripteinbindung befinden, die zum Erstellen der RCA verwendet wird.

Feld	Beschreibung
Quellbereich	Global
Quelltyp	Bereich
Status	Zulässig
Zielbereich	Der Umfang der Skripteinbindung.
Zieltyp	Skripteinbindung
Ziel	Das Skript.
Vorgang	API ausführen

- Rufen Sie die Skripteinbindung aus dem Klonbereinigungsskript auf.

Die folgenden Skripts für die Bereinigung nach dem Klonen führen verschiedene Aktionen in der Zielinstanz aus.

Skripts für die Bereinigung nach dem Klonen

Skript	Beschreibung
Ungültige MID-Server-Anmeldeinformationen nach dem Klonen	Führt eine Skripteinbindung namens `„BadMIDCredentialAfterClone“` auf einer geklonten Instanz aus, um ungültige Anmeldeinformationen für den MID-Server-Anwender zu erkennen. Diese Skripteinbindung erstellt geplante Aufgaben, die nach einem Instanzklon MID-Server im Status „ **Ausgefallen“** in der Tabelle „MID-Serverproblem“ [ecc_agent_issue] protokollieren.
Löschen Sie die Knotenzuordnung für geplante Aufgaben	Setzt alle geplanten Aufgaben, die in der Quellinstanz aktiv waren, auf den Status **Bereit** zurück. Dieses Skript löscht auch den Wert der Felder **„System-ID“** und **„Beansprucht von“** für alle geplanten Aufgaben.
Konfigurieren Sie E-Mail-Accounts	Migriert E-Mail-Accounts, die in der Quellinstanz vorhanden waren, zur Zielinstanz, wenn sie dort nicht aktiviert sind. Dieses Skript migriert auch die E-Mail-Eigenschaften in die Zielinstanz.
E-Mails deaktivieren	Deaktiviert E-Mail in der Zielinstanz. Eine standardmäßige Datenerhaltungsfunktion verwaltet andere E-Mail-Einstellungen aus der Zielinstanz.
Deaktiviertes Plugin installieren	Aktiviert das Plugin „Domain Separation“ für Instanzen, die diese Funktion verwenden.
Generieren Sie alle Textverzeichnisse erneut	Erstellt Textindizes in der Zielinstanz nach einem Klon neu. Textverzeichnisse werden nicht von der Quell- in die Zielinstanz geklont.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripts für die Bereinigung nach dem Klonen (Fortsetzung)

Skript	Beschreibung
Planen Sie das Verwerfen von Sicherungstabellen	Plant die Löschung der Daten, die in der Datenbank der Zielinstanz vor dem Klonen enthalten sind. Diese ursprünglichen Daten werden nach einem Klon 24 Stunden lang gespeichert, damit Sie eine Instanz in den Status vor dem Klonen zurücksetzen können. Wenn die Zielinstanz als Teil des Klons heruntergestuft wird, sind keine Sicherungsdaten verfügbar.

Now Platform® Formulare, Felder und Listen

Mit Now Platformist die Datenerfassung einfach. Passen Sie Ihre Formulare mit Personalisierung, Vorlagen, maßgeschneiderter Anwenderoberfläche, Dateianhängen und mehr an.

Formularverwaltung

Konfigurieren Sie Formulare, und passen Sie ihre Funktionen an die Anforderungen Ihres Unternehmens an.

Felderverwaltung

Erstellen und pflegen Sie einzelne Datenelemente in Ihren Datensätzen auf der Now Platform.

Listenverwaltung

Steuern Sie mit den administrativen Optionen ServiceNow, wer Daten in Ihrer Instanz anzeigt, verwendet und wie sie verwendet werden.

Formularverwaltung

Erstellen und ändern Sie Formulare mit einer Vielzahl von Tools im Now Platform. Weisen Sie Anwendern Rollen zu, um Formulare mit der Formularpersonalisierung zu konfigurieren. Fügen Sie Anmerkungen, Anhänge und Formatierer zusätzliche Informationen hinzu. Füllen Sie Formulare automatisch mit Formularvorlagen aus, um Daten basierend auf konfigurierbaren Einstellungen hinzuzufügen. Formular-UIs sind vollständig anpassbar und bieten gewünschte UI-Aktionen, UI-Richtlinien und erweiterte Formularkonfigurationsoptionen.

Felderverwaltung

Optimieren Sie jedes Detail Ihrer Datensammlung. Die Feldverwaltung bietet die Möglichkeit, einzelne Datenelemente zu erstellen und nach Bedarf zu ändern. Über- und untergeordnete Feldbeziehungen und umgekehrt werden automatisch gepflegt und aktualisiert, wenn Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Änderungen an Ihren Tabellen vornehmen. Auf der Now Platform sind mehrere Referenz für Feldtypen verfügbar, um Datensätze in Ihrer Instanz nach Bedarf anzupassen.

Listenverwaltung

Mit der Liste administrative Tools nach ServiceNowkönnen Sie Anwendern kontrollierten Zugriff auf Daten gewähren. Delegieren Sie schreibgeschützte oder Lese- und Schreibrechte an Anwender, und richten Sie UI-Steuerungen für Daten in Ihren Listen ein oder ändern Sie diese.

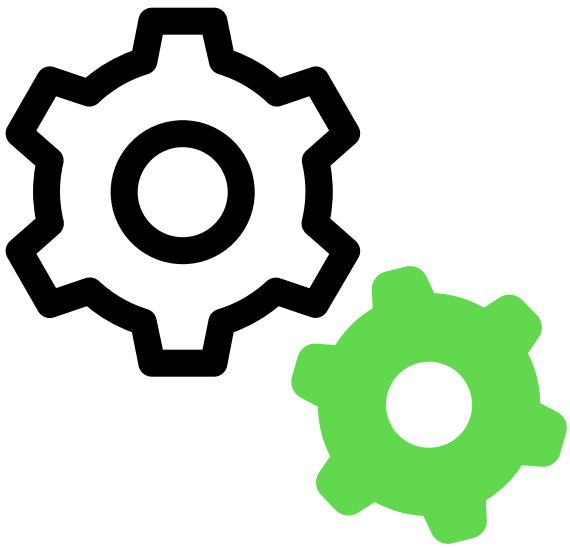
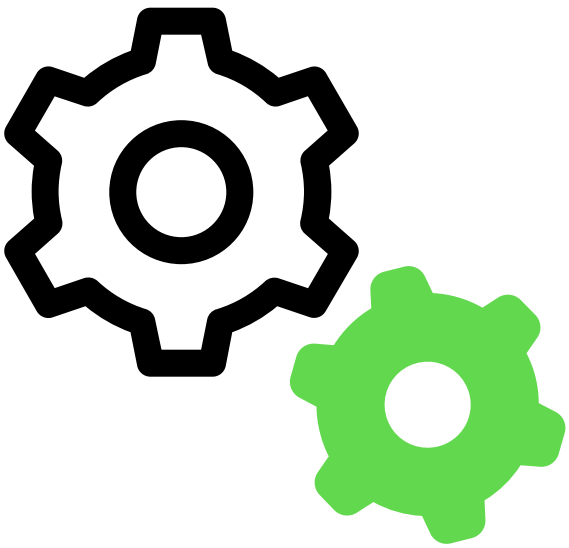
Now Platform® Formularverwaltung

Administratoren können das Layout von Formularen und zugehörigen Listen ändern. Administratoren können auch verschiedene Einstellungen konfigurieren, die die Formularfunktionalität steuern.

Formularansichten verstehen Layout wird konfiguriert; Formulare entwerfen;zugehörige Listen konfigurieren

Sie ändern Aspekte eines Formulars, z. B. das Anzeigen oder Ausblenden von Feldern, das Einbetten von Listen und das Hinzufügen von Abschnitten und Anmerkungen. In diesem Video werden Formularlayout und -design hervorgehoben.

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwalten
	
Entwerfen und konfigurieren Sie das Formularlayout.	Definieren Sie das Verhalten von Formularen und erstellen Sie UI-Richtlinien.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow -Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Unterstützung

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Konfigurieren von Formularen im Now Platform®

Die Konfiguration von Formularen umfasst das Ändern des Formularlayouts und des Layouts der zugehörigen Liste. Das Formularlayout ändert, was im Formular angezeigt wird, und das Layout der zugehörigen Liste ändert, welche zugehörigen Listen unten im Formular angezeigt werden.

Wichtig:
Versuchen Sie stattdessen, Ihre Formulare mit Form Builder zu konfigurieren. Form Builder bietet alle Optionen für Formulardesigner und Formularlayout. Es verfügt auch über andere robuste Funktionen, mit denen Sie jeden Aspekt des Formulars konfigurieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Accessing Form Builder .

Verwenden des Formulardesigners

Administratoren oder Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können mithilfe der Funktion Formulardesign schnell neue Formularansichten erstellen oder ändern.

Wichtig:
Versuchen Sie stattdessen, Ihre Formulare mit Form Builder zu konfigurieren. Form Builder bietet alle Optionen für Formulardesigner und Formularlayout. Es verfügt auch über andere robuste Funktionen, mit denen Sie jeden Aspekt des Formulars konfigurieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Accessing Form Builder .

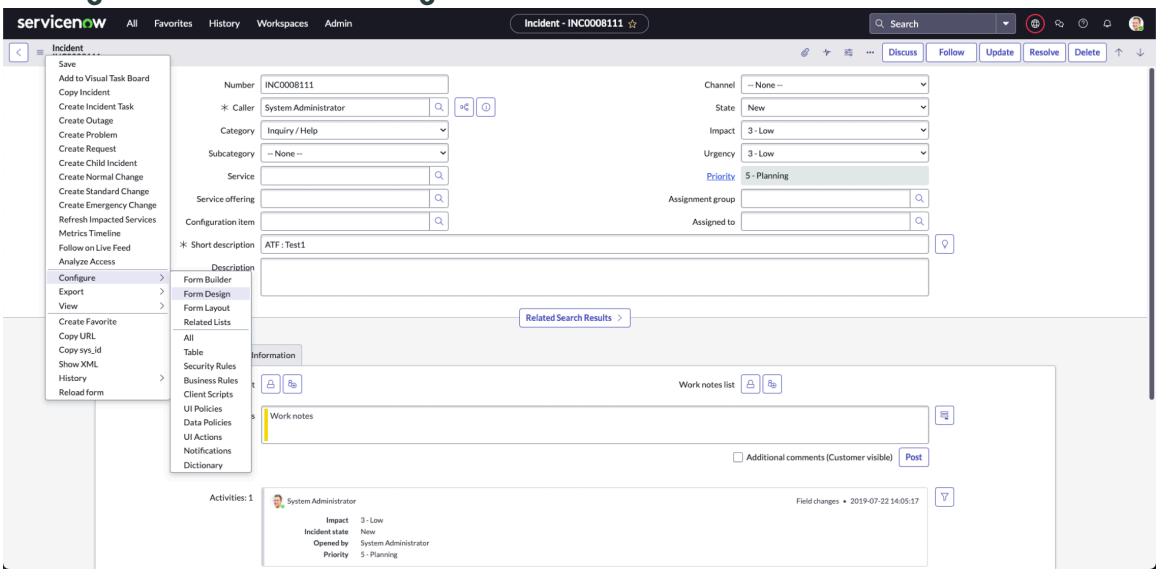
Mit dem Formulardesign können Sie dieselben Aufgaben ausführen wie mit dem Formularlayout in einem grafischen Tool namens Formulardesigner. Sie können auch auf Feldeigenschaften zugreifen und Informationen aus Makros oder zuvor geskripteten UI-Elementen hinzufügen.

Formulardesign ist eine Alternative zum Konfigurieren von Formularen, die mehrere Konfigurationsoptionen in einem Werkzeug kombiniert. Diese Option ist standardmäßig für neue Instanzen verfügbar und erfordert Core-UI . Administratoren, die von einer früheren Version upgraden, müssen das Plugin „Formulardesigner“ (com.glide.ui.ng.fd) aktivieren, um die Funktion zu verwenden.

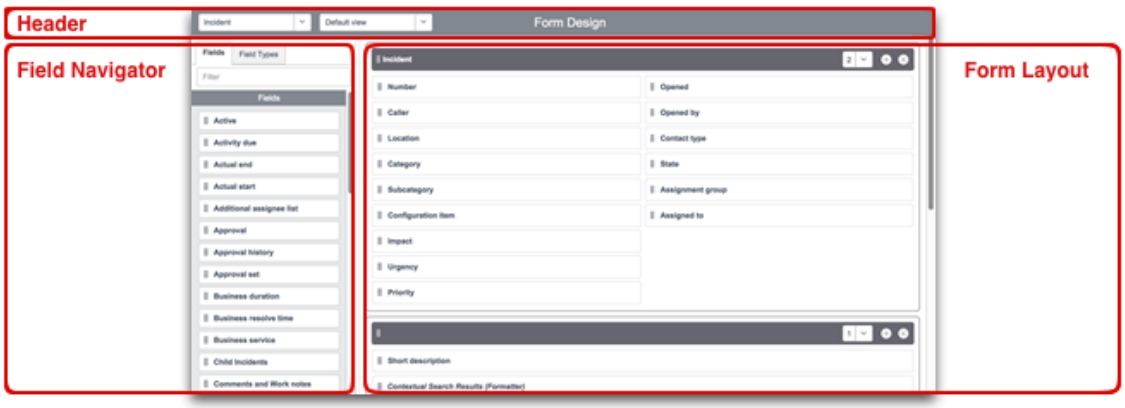
Greifen Sie auf den Formulardesigner zu, indem Sie ein vorhandenes Formular öffnen, das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ) wählen und dann zu navigieren **Konfigurieren** > **Formulardesign**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Zugriff auf den Formulardesigner über ein vorhandenes Formular



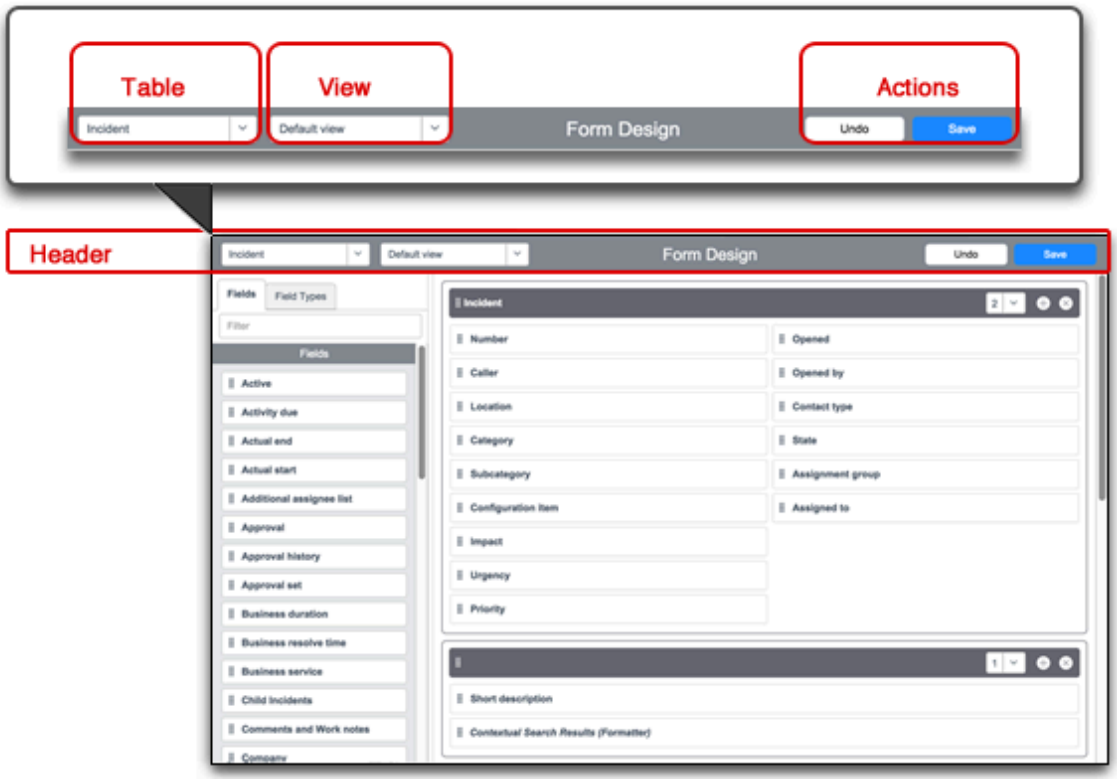
Teile der UI-Formulardesignoberfläche



Der Seitenheader

Der Seiten-Header zeigt die aktuelle Tabelle und Ansicht an, die gerade entworfen wird. Jedes Formular ist an eine eindeutige Kombination aus Tabelle und Ansicht gebunden. Beispielsweise kann nur ein Formular für die Standardansicht der Incident-Tabelle vorhanden sein. Wählen Sie eine andere Ansicht aus, um verschiedene Formularlayouts für eine Tabelle zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

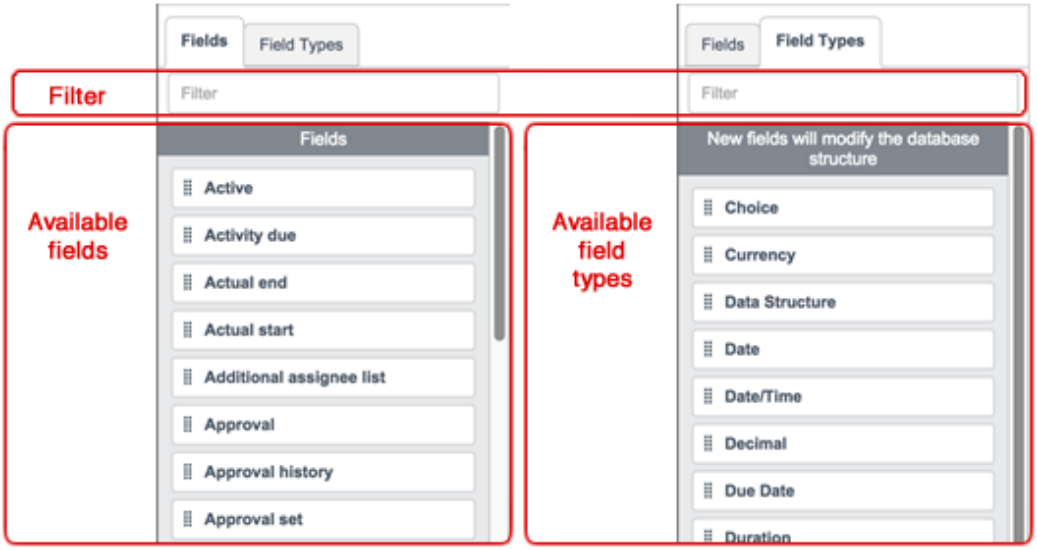


Der Feldnavigator

Mit dem Feldnavigator können Sie Felder im Formular verwalten. Sie enthält die folgenden Elemente:

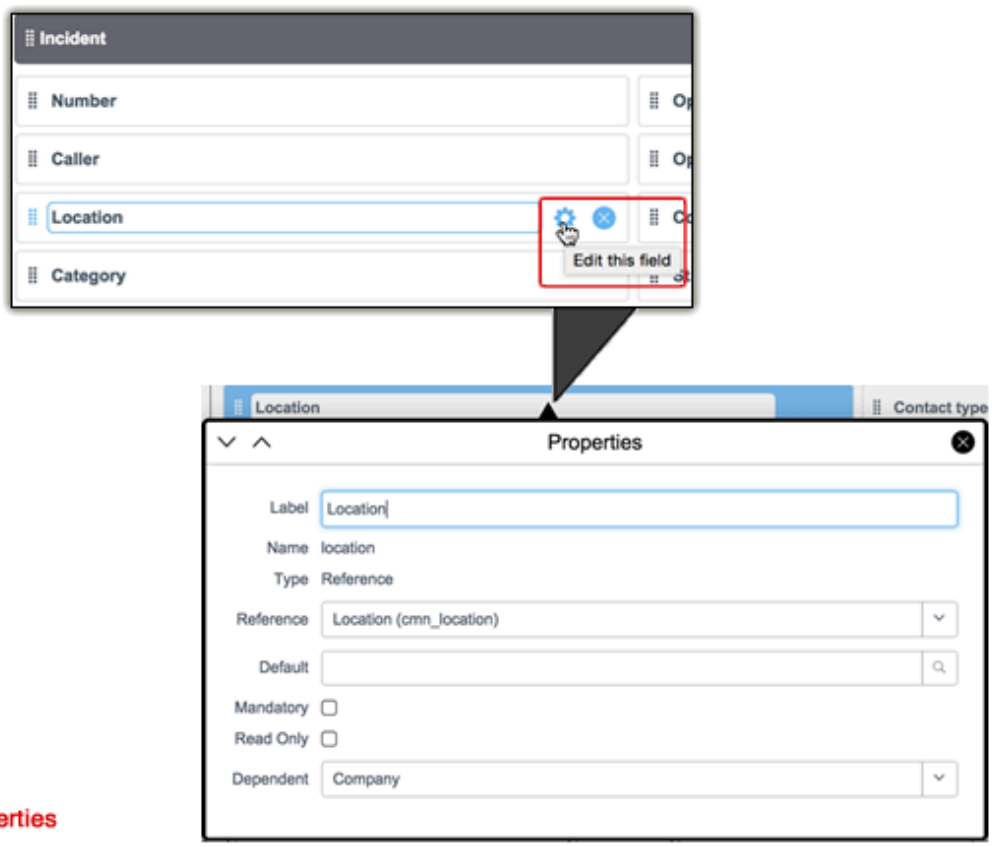
- **Filter**: Ermöglicht die Textsuche auf der aktuell ausgewählten Registerkarte.
- **Felder**: Zeigt eine Liste der vorhandenen Felder an, die Sie dem aktuellen Formular hinzufügen können.
- **Feldtypen**: Zeigt eine Liste von Feldtypen an, die Sie dem aktuellen Formular hinzufügen können. Durch Hinzufügen eines Feldtyps zum Formularlayout werden Felder in der ausgewählten Tabelle erstellt, wenn das Formularlayout gespeichert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Field Navigator

Auf Feldeigenschaften zugreifen Sie durch Klicken auf das Zahnradsymbol, das angezeigt wird, wenn Sie auf ein Feld im Formularlayout zeigen.



Field properties

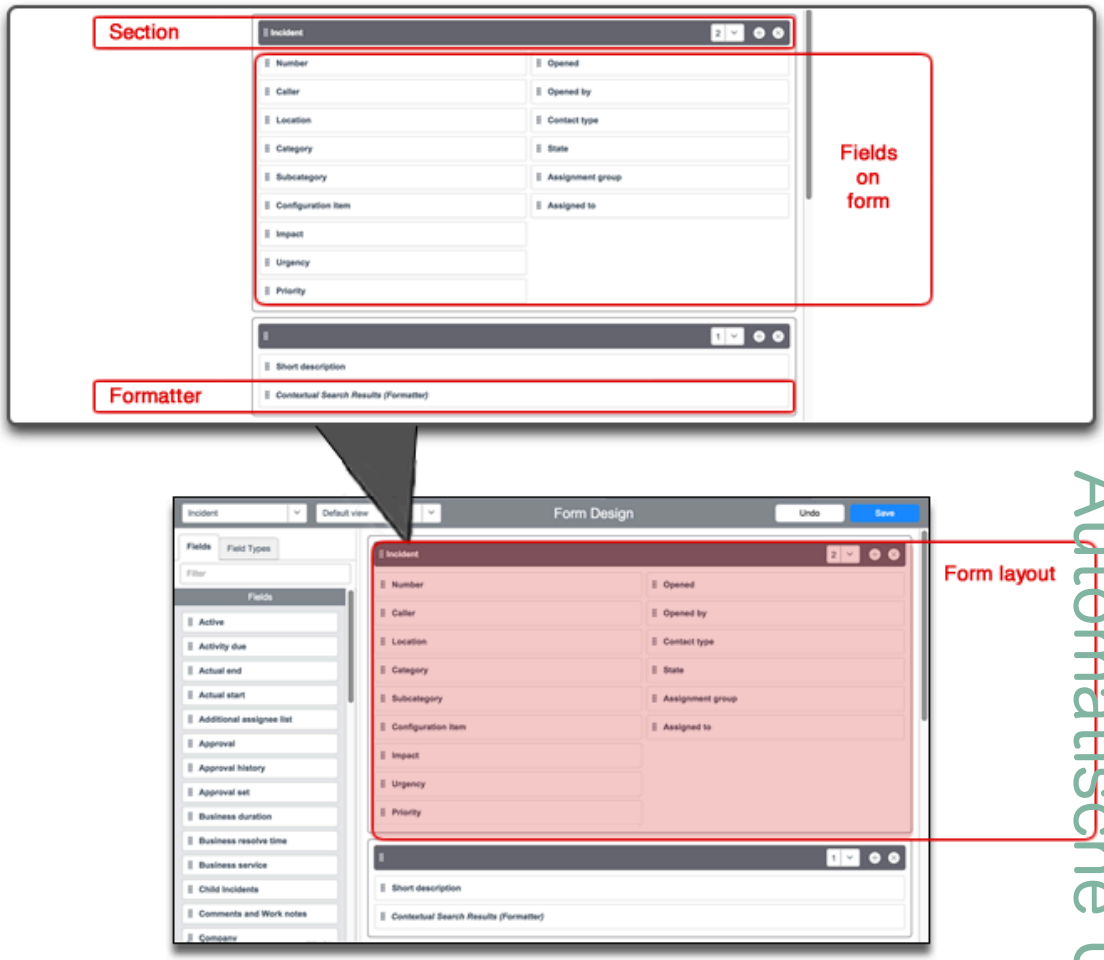
Formularlayout

Das Formularlayout zeigt eine separate Zelle für jedes Feld, jeden Abschnitt, jede Anmerkung, jedes UI-Element und jede zugehörige Liste im Formular an. Jede Zelle hat eine identifizierende Bezeichnung und ein Handle-Symbol, um das Auswählen und Verschieben zu erleichtern. Die Position der Zelle im Formularlayout bestimmt ihre relative Position im Formular. Nur Felder, die im Formularlayout sichtbar sind, werden in einem Formular angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularlayout



Automatische Übersetzung

Felder mit dem Formular-Designer ein- oder ausblenden

Sie können Felder in den und aus dem Formulararbeitsbereich verschieben, um die Felder im Formular anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Filter, um Felder im Feldnavigator schnell zu finden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Wählen Sie aus der Liste der Felder im **Feldnavigator**aus der Liste der verfügbaren Felder das Feld aus, das Sie anzeigen möchten.
3. Ziehen Sie das Feld in das Formularlayout.
4. Ziehen Sie das Feld an die gewünschte Stelle im Formular.
5. Um ein Feld aus dem Formularlayout zu entfernen, wählen Sie das Feld aus, und klicken Sie neben der Feldbezeichnung auf die Schaltfläche **Dieses Feld entfernen** (X).
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie mit dem Formular-Designer eine Formularanmerkung hinzu

Verwenden Sie Anmerkungen, um Anweisungen oder zusätzliche Informationen zu Feldern in einem Formular bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Feldtypen**.
3. Wählen Sie den Feldtyp **Anmerkungen** aus.
4. Ziehen Sie die Anmerkung an die entsprechende Stelle im Formular.
5. Zeigen Sie auf das Feld **Anmerkungen**, und klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um das Dialogfeld Eigenschaften zu öffnen.
6. Geben Sie im Dialogfeld „Eigenschaften“ einen Wert für **Anmerkungstext**ein.
   Sie können HTML-Tags verwenden, um den Anmerkungstext zu formatieren.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie mit dem Formulardesigner einen neuen Abschnitt hinzu

Verschieben Sie Abschnitte in das und aus dem Formularlayout, um die Abschnitte im Formular anzuzeigen oder zu entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

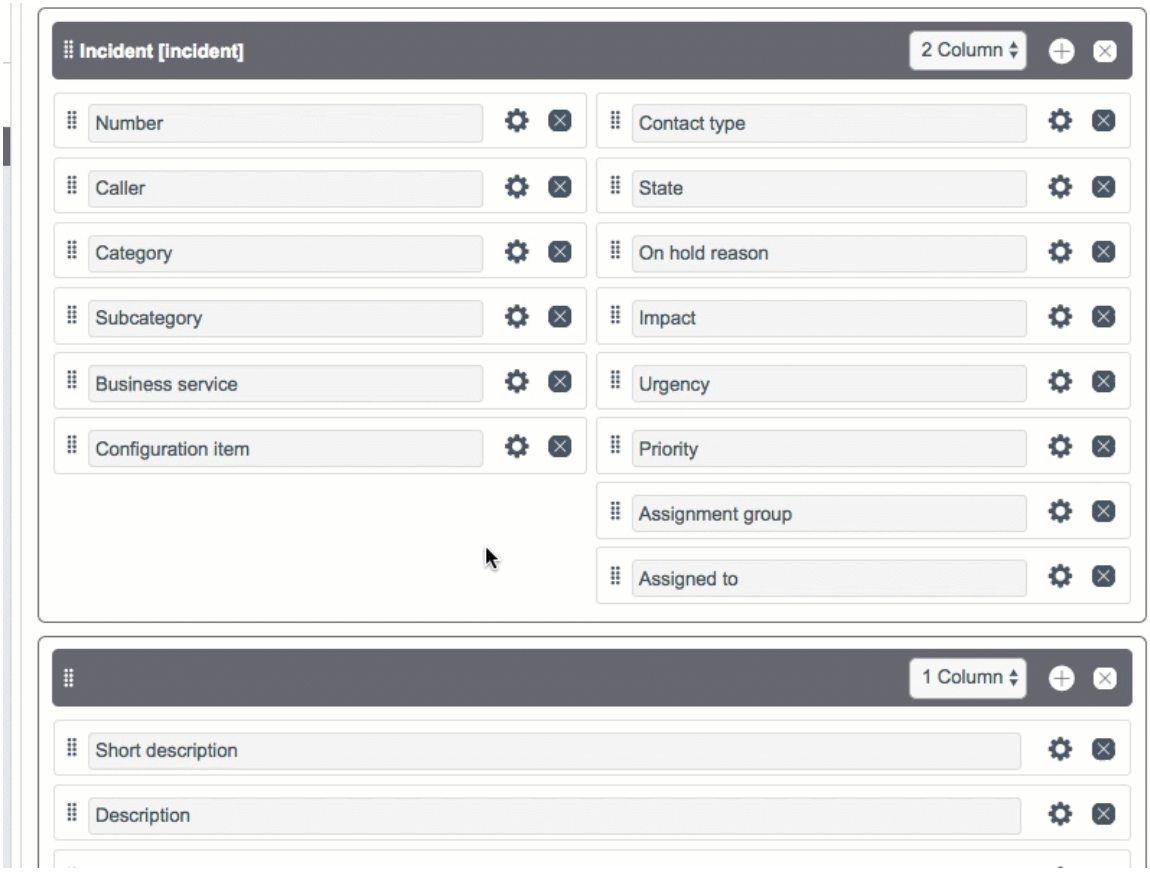
Abschnitte können ein- oder zweispaltig erstellt werden.
Standardmäßig ist der erste Abschnitt in einem Formular immer ein schreibgeschützter Abschnitt, in dem die Bezeichnung der Tabelle angezeigt wird. Sie können diesen Abschnitt nicht entfernen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Abschnitt aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche (+) neben der Abschnittsbezeichnung, um einen Abschnitt hinzuzufügen.
4. Geben Sie eine Bezeichnung für den Abschnitt ein.
5. Ziehen Sie Abschnitte, um sie neu anzuordnen.
   Die Bezeichnung für den ersten Abschnitt im Formular-Designer wird als Formulartitel angezeigt.
6. Um einen Abschnitt zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche (x) neben der Abschnittsbezeichnung.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende GIF zeigt, wie Sie den Formular-Designer verwenden, um einen Formularabschnitt hinzuzufügen und dann zu löschen.



Automatische Übersetzung

Fügen Sie mit dem Formulardesigner einen Formatierer hinzu

Verwenden Sie Formatierer, um einem Formular Informationen aus Makros oder zuvor geskripteten UI-Elementen hinzuzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Formatierer werden verwendet, um einem Formular Informationen aus Makros oder zuvor geskripteten UI-Elementen hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Felder**.
3. Geben Sie im Filter die Zeichenfolge `Format`ein.
4. Wählen Sie den Formatierer aus, den Sie dem Formular hinzufügen möchten.
5. Ziehen Sie den Formatierer an die gewünschte Stelle im Formular.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie mit dem Formulardesigner ein neues Feld hinzu

Sie können einem Formular und der zugehörigen Tabelle ein Feld hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Hinzufügen eines Felds wird ein Wörterbucheintrag für die neue Spalte in der aktuellen Tabelle erstellt. Sie können eine benutzerdefinierte Tabelle erstellen und dem Formular dann mit dem Formular-Designer Felder hinzufügen.

Verwenden Sie den Filter, um Feldtypen im Feldnavigator schnell zu finden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formulardesigner.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Feldtypen**.
3. Wählen Sie die Zelle für den zu erstellenden Feldtyp aus.
4. Ziehen Sie den Feldtyp an die gewünschte Stelle im Formular.
5. Geben Sie eine Bezeichnung für das Feld ein.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf ein Feld im Formulardesignbereich, und klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um auf die Eigenschaften zuzugreifen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Formularlayout konfigurieren

Administratoren oder Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ können das Layout des Formulars und der zugehörigen Liste konfigurieren.

Wichtig:
Versuchen Sie stattdessen, Ihre Formulare mit Form Builder zu konfigurieren. Form Builder bietet alle Optionen für Formulardesigner und Formularlayout. Es verfügt auch über andere robuste Funktionen, mit denen Sie jeden Aspekt des Formulars konfigurieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Accessing Form Builder .

Felder in einem Formular anzeigen oder ausblenden

Konfigurieren Sie das Formularlayout, um die Anzeige im Formular zu ändern. Sie können Aufgaben wie das Ändern der sichtbaren Felder, das Einbetten von Listen und das Hinzufügen von Abschnitten und Anmerkungen ausführen.

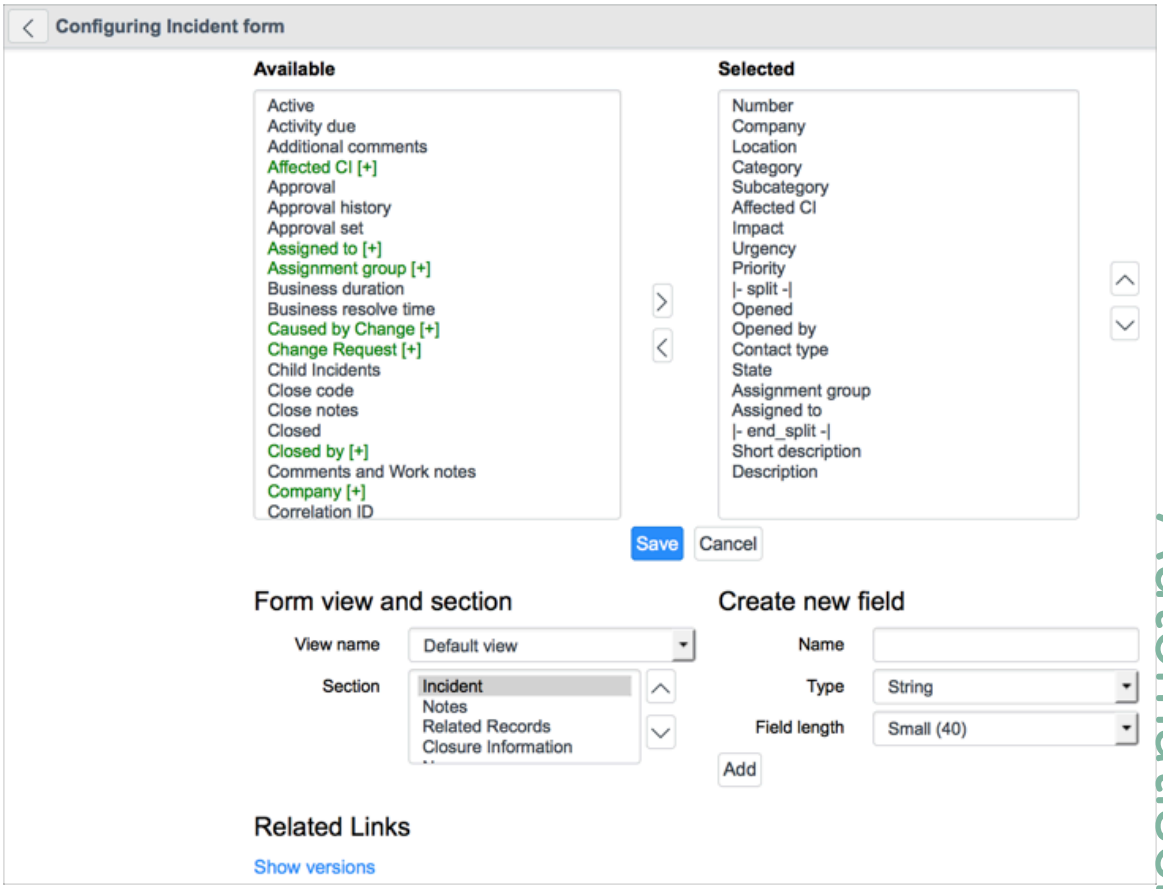
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Formular-Kontextmenü-Symbol ( ), und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Verschieben Sie die Felder, die sichtbar sein sollen, aus der Liste Verfügbar in die Liste Ausgewählt, und ordnen Sie sie in der Liste Ausgewählt nach Bedarf neu an.
   Verfügbare Elemente, die grün gefolgt von einem Pluszeichen (+) angezeigt werden, stehen für zugehörige Tabellen. Um auf die Felder in diesen Tabellen zuzugreifen, verwenden Sie Dot-Walking.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In Core-UIist das Formularlayout nicht für die Reihenfolge der Felder „Zusätzliche Kommentare“ und „Arbeitsnotizen“ verantwortlich. Weitere Informationen zum Bestimmen der Reihenfolge dieser Felder finden Sie unter Passen Sie Aktivitäten an.

4. Wählen Sie **Speichern**.

> **⚠ Warnung:**
> Fügen Sie das gleiche Feld nicht mehreren Abschnitten eines Formulars hinzu, es sei denn, das Feld enthält schreibgeschützte Daten. Wenn zwei oder mehr Instanzen eines bearbeitbaren Felds vorhanden sind, kann dies zu Datenverlust führen und eine ordnungsgemäße Funktion von UI- und Datenrichtlinien verhindern.

Nächste Maßnahme

Durch die Formularkonfiguration können Sie dem Formular auch neue Felder hinzufügen, wodurch Spalten in der Tabelle erstellt werden, die dem Formular zugrunde liegt. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an.

Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu

Sie können zugehörige Listen so konfigurieren, dass sie in Formularen und in hierarchischen Listen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verknüpfte Listen zeigen Datensätze in einer anderen Tabelle an, die eine Beziehung zum aktuellen Datensatz haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Formular-Kontextmenü-Symbol ( ) und anschließend **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
3. Verschieben Sie die zugehörige Liste, die Sie anzeigen möchten, von der Liste Verfügbar in die zugehörige Liste.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Zugehörige Listen werden unten im Formular angezeigt.

Fügen Sie einem Formular eine Anmerkung hinzu

Heben Sie Formularelemente hervor, indem Sie Blöcke mit farbigem Text oder Trennzeichen zwischen Formularelementen anzeigen.

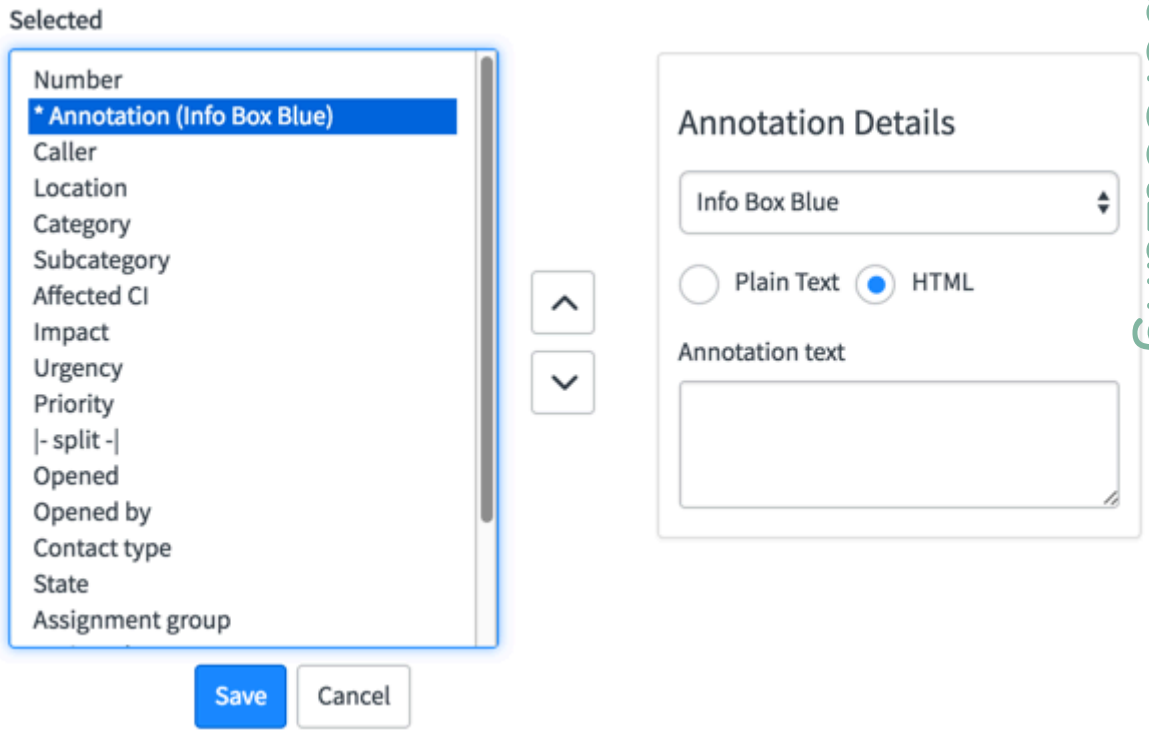
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Formular-Kontextmenü-Symbol ( ), und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Wählen Sie unter **Formularansicht und -abschnitt**einen Abschnitt aus.
4. *** Anmerkung** aus der Liste „Verfügbar“ in die Liste „Ausgewählt“ verschieben.

   Der Abschnitt Anmerkungsdetails wird angezeigt.

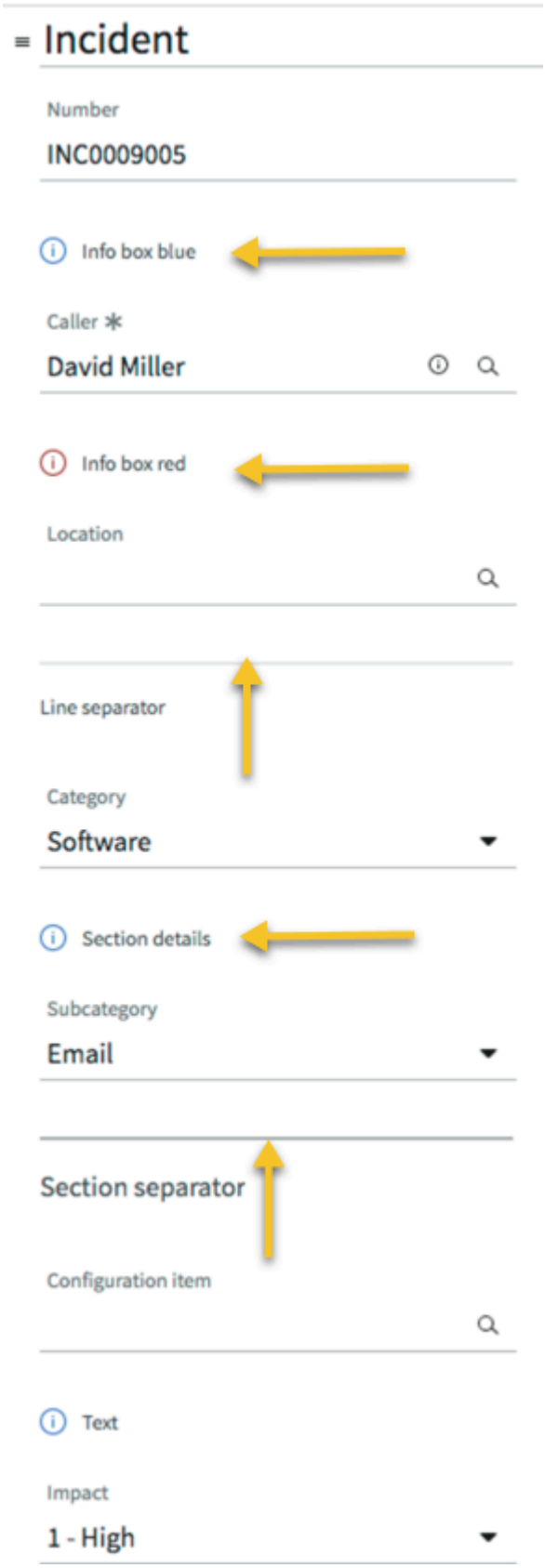


5. Bewegen Sie in der Liste Ausgewählt das Element *** Anmerkung** über das Feld, das Sie kommentieren möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie im Abschnitt Anmerkungsdetails die Art der Anmerkung aus.
   Die verfügbaren Anmerkungstypen sind **Blaues Infofeld**, **rotes Infofeld**, **Zeilentrennzeichen** (jeglicher Text, den Sie hinzufügen, wird unter der Zeile angezeigt), **Abschnittsdetails**, **Abschnittstrennzeichen**und **Text**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie entweder **Nur-Text** oder **HTML** als Datentyp aus, und geben Sie die Anmerkung in das Textfeld ein.

   Alle gültigen HTML-Tags werden unterstützt.

   Wählen Sie beispielsweise den Anmerkungstyp **Text** und den Datentyp **HTML** aus, und geben Sie `<span style="color:red">Primären Speicherort auswählen</span>`ein:. Der Text wird im Formular rot angezeigt.

8. Wählen Sie **Speichern**.

Anmerkungen ein/aus

Benutzer können Anmerkungen in einem Formular in Core-UI umschalten. Die Anwendereinstellung *`glide.ui.show_annotations`* steuert die Sichtbarkeit von Anmerkungen für jeden Anwender.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen (⋯), um das Anmerkungssymbol anzuzeigen.
   Das Symbol ist hellgrau und kann nicht umgeschaltet werden, wenn keine Anmerkungen verfügbar sind.

Formularabschnitt erstellen

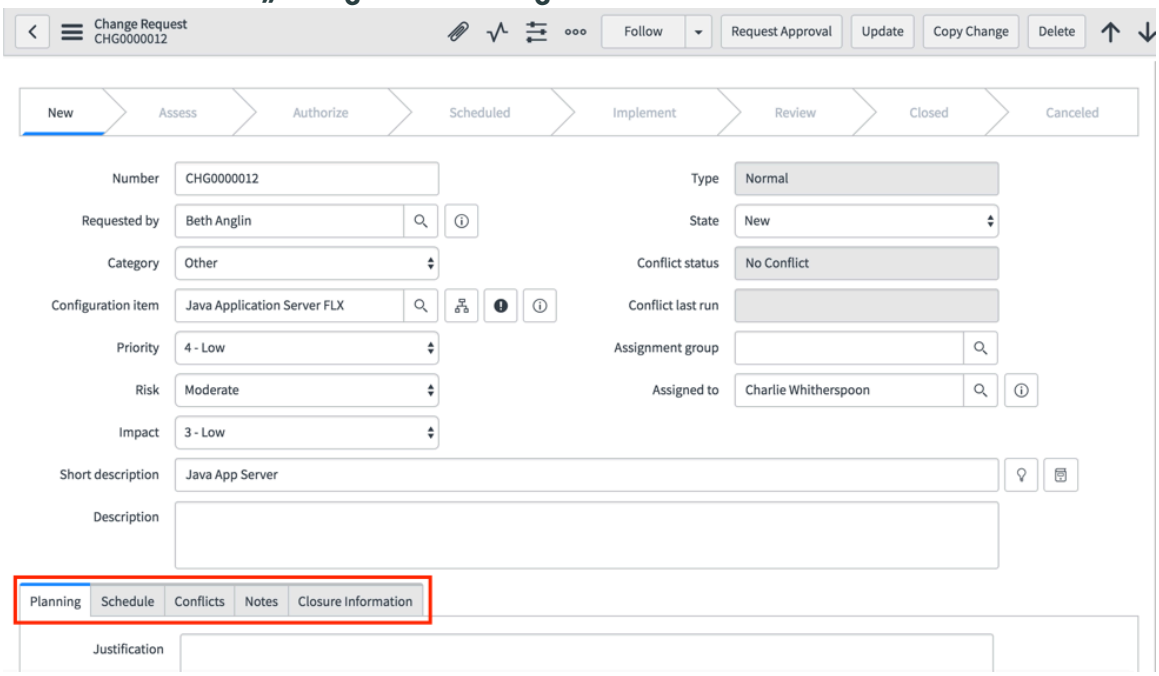
Erstellen Sie Abschnitte in Formularen, um zugehörige Felder zu gruppieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: form_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Anwender können Formularabschnitte erweitern oder reduzieren, um die benötigten Felder ein- oder auszublenden. Wenn Sie Registerkarten aktiviert haben, wird jeder Formularabschnitt auf einer separaten Registerkarte angezeigt. Das Standardformular für Change-Anforderungen ist ein Beispiel für ein Formular mit mehreren Abschnitten (siehe folgende Abbildung).

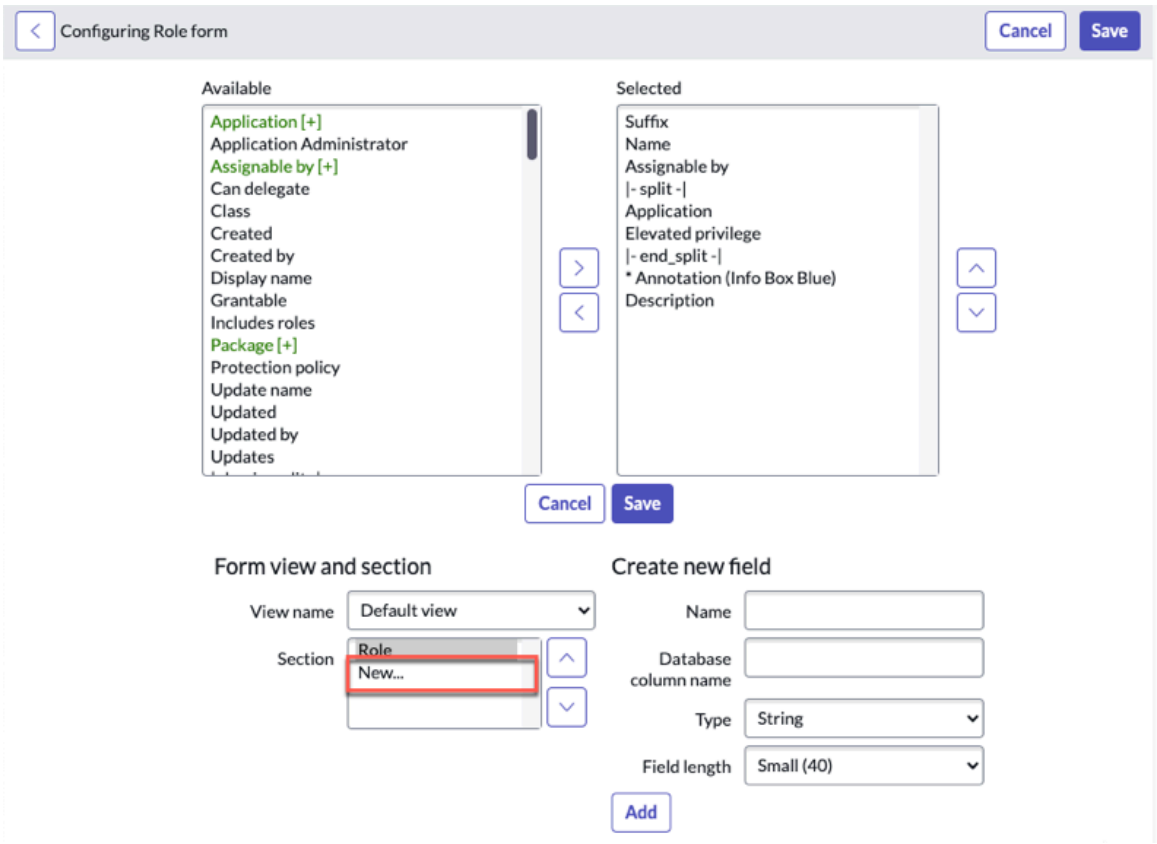
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularabschnitte „Change-Anforderung“.



Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Formular-Kontextmenü-Symbol ( ), und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Wählen Sie in der **Formularansicht und im Abschnittsbereich** (unter der Liste Verfügbar) **Neu...** aus der Liste **Abschnitt**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Feld **Abschnittsbeschriftung** einen Titel für den neuen Abschnitt ein, und wählen Sie **OK**.
5. Wählen Sie den Namen eines Formularabschnitts aus, und ändern Sie die Reihenfolge der Abschnitte mit der Nach-oben- oder Nach-unten-Taste.

   Hinweis:
   Die Beschriftung für den ersten Abschnitt des Formulars wird zum Formulartitel.

6. Fügen Sie dem neuen Abschnitt Felder hinzu, indem Sie Felder aus der Liste Verfügbar in die Liste Ausgewählt verschieben.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Der neue Abschnitt wird mit den von Ihnen ausgewählten Feldern im Formular angezeigt. Wenn Sie einem Abschnitt keine Felder hinzufügen, bleibt der Abschnitt leer.

Wenn Sie den Formularabschnitt später löschen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

a. Navigieren zu **System-UI** > **Formularabschnitte**.
b. Filtern Sie nach der Tabelle, die den zu löschenden Abschnitt enthält. Beispiel: Incident-Tabelle. Der Name des zu löschenden Formularabschnitts wird im Feld **Beschriftung** angezeigt.
c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem zu löschenden Formularabschnitt, und wählen Sie dann **Löschenim Menü Aktionen für ausgewählte Zeilen aus**.
d. Wählen Sie **OK** aus, um den Löschvorgang zu bestätigen.

Formularaufteilungen verschieben

Ändern Sie die Stelle, an der Felder in einem Formular geteilt werden, indem Sie die Teilungsindikatoren für Abschnitte verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Wählen Sie das Symbol für das Formularkontextmenü ( ) und anschließend **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Verschieben Sie in der Liste Ausgewählt die folgenden Indikatoren für geteilte Abschnitte mit den Aufwärts- und Abwärtspfeilen:
   - **|- begin_split -|**
   - **|- split -|**
   - **|- end_split -|**
4. Wählen Sie **Speichern**.

Formulare mit Registerkarten anzeigen

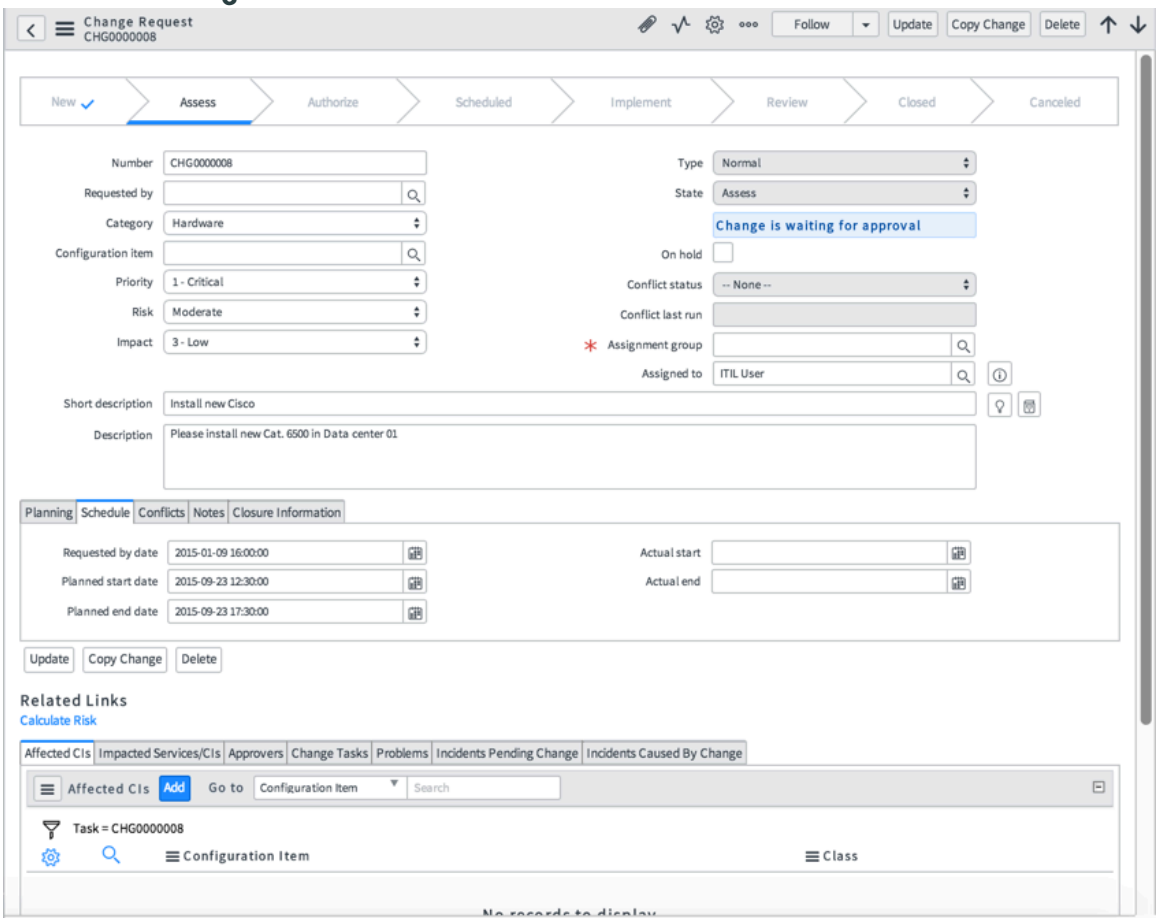
Formulare mit Registerkarten bieten eine nützliche Möglichkeit, Formulare und zugehörige Listen so zu gestalten, dass sie weniger Platz beanspruchen, indem sie das Scrollen für die Navigation im Formular reduzieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_form

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Formulare mit Registerkarten



Formularabschnitte und zugehörige Listen werden separat mit Registerkarten versehen und jeweils mit einer eigenen Registerkartenzeile versehen. Ein Benutzer sieht immer den ersten Formularabschnitt. Alle Abschnitte danach können mit Registerkarten versehen werden.

Formulare mit Registerkarten sind standardmäßig für neue Instanzen aktiviert. Eine Systembenutzereinstellung mit dem Namen **tabbed.forms** gibt an, ob die Schnittstelle mit Registerkarten standardmäßig für alle Benutzer verwendet wird. Benutzer können diese Einstellung wie in diesem Verfahren beschrieben ändern.

Prozedur

1. Rufen Sie die Eigenschaft **Anwendermenü ( )** > **Einstellungen** > **Bildschirm**
2. Stellen Sie den Umschalter **Formularabschnitte und zugehörige Listen in Registerkarten in klassischen Formularen organisieren** ein, um die Einstellung zu aktivieren oder zu deaktivieren.
3. Schließen Sie das Dialogfeld.

Betten Sie eine Liste in ein Formular ein

Sie können Listen in ein Formular einbetten. Wenn eine Liste in ein Formular eingebettet ist, werden alle am Inhalt der Liste vorgenommenen Änderungen gespeichert, wenn das Formular gespeichert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

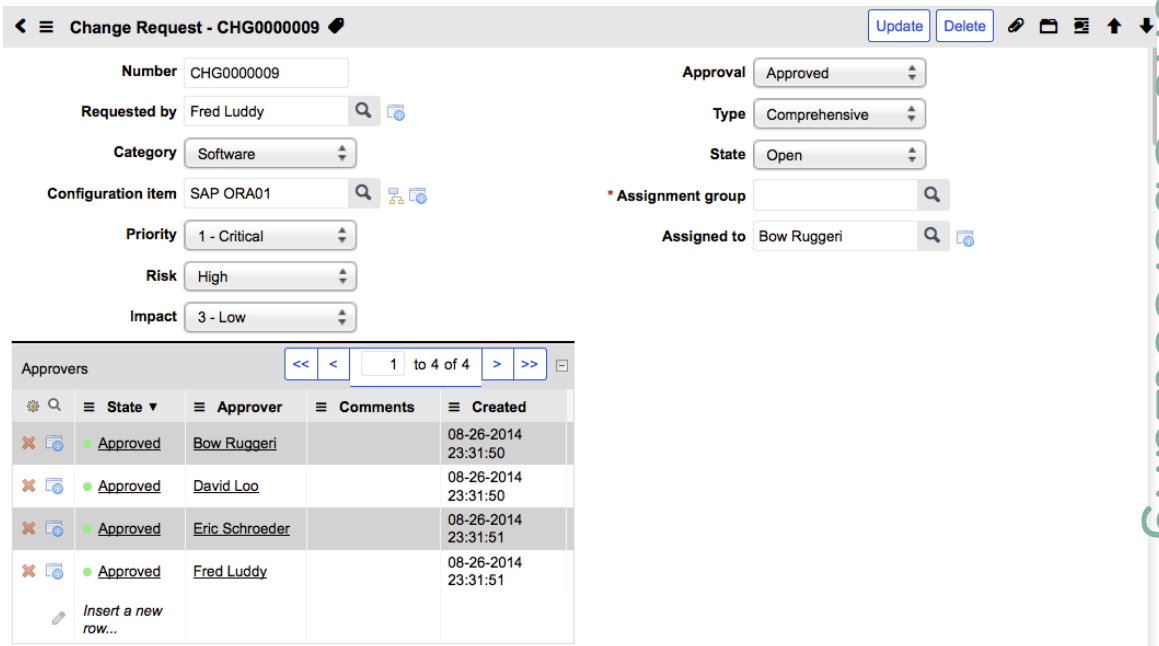
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dadurch kann die eingebettete Liste wie ein anderes Element im Formular behandelt werden. Darüber hinaus können Benutzer Datensätze in der Listenansicht erstellen. Nachdem der Liste eine Zeile hinzugefügt wurde, doppelklicken Sie auf eine beliebige Zelle in der Liste, um ihren Wert zu bearbeiten. Sie können die gleichen Listen einem Formular als eingebettete Listen oder als zugehörige Listen hinzufügen, je nachdem, welcher Pfad im Kontextmenü des Formulars ausgewählt wurde.

Sie können auch Steuerelemente für eingebettete Listen ändern, z. B. den Namen der zugehörigen Liste und die zum Erstellen von Datensätzen in der eingebetteten Liste erforderlichen Rollen.

Prozedur

1. Wählen Sie einen Datensatz aus der Liste aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
   Der Slushbucket zeigt die verfügbaren Felder und die Listen, die in das Formular eingebettet werden können. Listen werden unten in der Liste **Verfügbar** rot angezeigt.
3. Wählen Sie eine Liste aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.
4. Verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben und unten, um die Liste im Formular zu positionieren.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Listen werden an die Rahmen der angrenzenden Felder angepasst.



Automatische Übersetzung

Konfigurieren Sie den Indikator für Kunden-Updates

Sie können den Indikator für Kunden-Updates konfigurieren. Dabei handelt es sich um Änderungen, die von Update-Sätzen, Skripts, Servicekatalogelementen und anderen Konfigurationstabellen nachverfolgt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Symbol für den Kunden-Update-Indikator ( ) kann im Header von Formularen angezeigt werden, die Kunden-Updates enthalten. Durch Klicken auf den Indikator „Kundenupdates“ werden die Update-Satz-Datensätze für das Element geöffnet.

In der Anwendereinstellung *owned_by_indicator.form* können Sie diesen Indikator so konfigurieren, dass er für alle oder für bestimmte Administratoren angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Aktivieren Sie den Indikator für alle Administratoren	Legen Sie die Einstellung *owned_by_indicator.form* auf **true**fest.
Aktivieren Sie den Indikator für einen einzelnen Administrator	**a.** Stellen Sie sicher, dass die Systembenutzereinstellung *owned_by_indicator.form* auf **false** festgelegt ist. **b.** Erstellen Sie eine Anwendereinstellung mit den folgenden Werten: ▪ **Name:** owner_by_indicator.form ▪ **Benutzer:** Wählen Sie den Administrator aus, für den die Einstellung aktiviert werden soll. ▪ **Wert:** true

Fügen Sie einem Formular ein Diagramm hinzu

Fügen Sie einem Formular ein Diagramm hinzu, um den Anwendern grafische Daten im Zusammenhang mit dem Formular anzuzeigen. Beispielsweise können Sie im Incident-Formular ein Diagramm mit Bezug zu Incident-SLAs anzeigen, damit Ihre Benutzer sehen können, wie gut Servicelevel-Vereinbarungen erfüllt werden.

Vorbereitungen

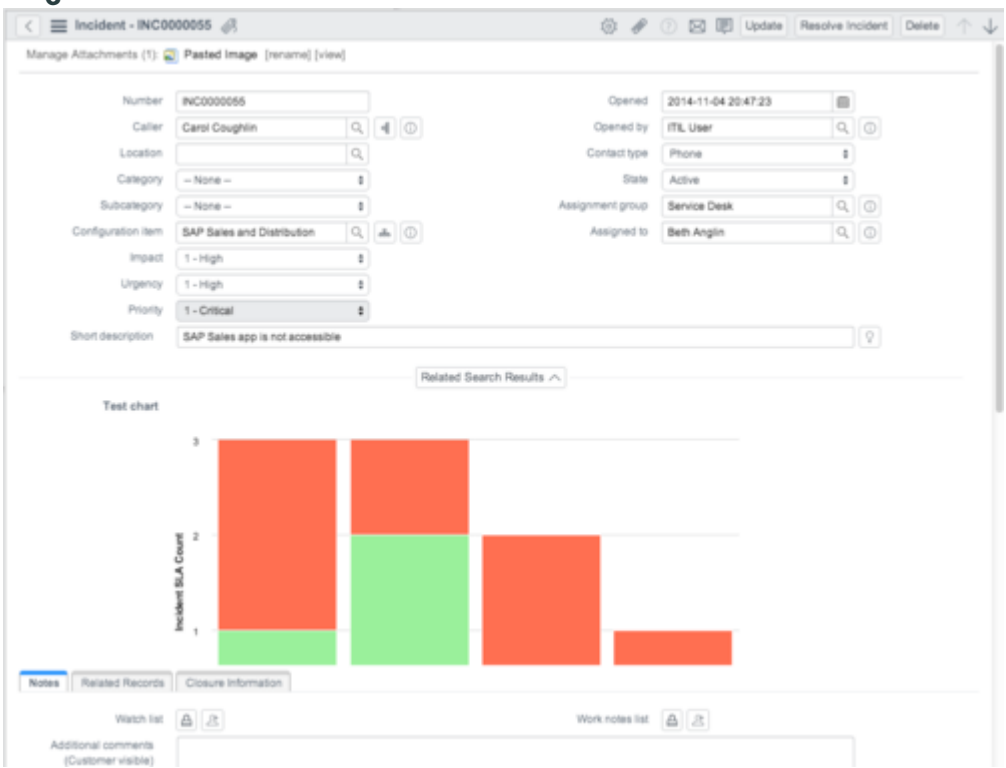
Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die folgenden Berichtstypen werden in Formularen nicht unterstützt: Liste, Pivot, Multilevel Pivot, Kalender und Einzelne Punktzahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagramm in einem Formular



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formulare**.
2. Wählen Sie das Formular aus, das Sie konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol für das Formularkontextmenü ( ) und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
4. Wählen Sie im Slushbucket *** Diagramm**aus.
5. Geben Sie in den Diagrammdetails eine **Bezeichnung** ein.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um zum Formular zurückzukehren.
7. Klicken Sie auf **Diagramm konfigurieren**.
8. Wählen Sie ein Diagramm im Feld **Bericht** aus, und konfigurieren Sie nach Bedarf weitere Optionen.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Formulare auf der verwalten Now Platform®

Administratoren können verschiedene Einstellungen konfigurieren, die die Formularfunktionalität steuern.

Formularpersonalisierung

Steuern Sie, wie Anwender Formulare konfigurieren. Sie können auch die Rolle ändern, die zum Konfigurieren eines Formulars erforderlich ist, und die Formularkonfigurationen deaktivieren, die bestimmte Benutzer bereits vorgenommen haben.

Siehe Formularpersonalisierung verwalten für Anweisungen.

Formularanmerkungen

Wählen Sie die Anmerkungstypen aus, die in Formularen verfügbar sind, und speichern Sie lokalisierte Versionen von Formularanmerkungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Siehe Formularanmerkungen verwalten für Anweisungen.

Anhänge

Steuern Sie verschiedene Aspekte von Formularanhängen, z. B. die Größe des Anhangs, die zulässigen Dateierweiterungen und die Rollen, die Dateien anhängen dürfen.

Siehe Anhänge werden verwaltet für Anweisungen.

Formatierer

Erstellen und bearbeiten Sie Formatierer, z. B. den Aktivitätsformatierer, der Informationen im Formular anzeigt, die im Datensatz kein Feld sind. Sie können auch Formatierereinstellungen konfigurieren, z. B. die maximale Anzahl von Formatierereinträgen.

Weitere Informationen finden Sie unter Formatierer verwenden.

Formularvorlagen

Erstellen Sie Vorlagen, die Formularfelder basierend auf den von Ihnen konfigurierten Einstellungen automatisch ausfüllen.

Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe von Formularvorlagen.

UI-Aktionen

Fügen Sie Schaltflächen, Links und Kontextmenüelemente in Formularen hinzu, um die Anwenderoberfläche interaktiver, anpassbarer und spezifischer für Benutzeraktivitäten zu gestalten.

Weitere Informationen finden Sie unter Definieren von UI-Aktionen.

UI-Richtlinien

Konfigurieren Sie die Richtlinien, die Informationen in einem Formular dynamisch ändern.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine UI-Richtlinie.

Andere erweiterte Optionen

Erweiterte Formularfunktionen konfigurieren, z. B. Formularfokus, Formularaufteilungen und abgeleitete Felder.

Siehe Erweiterte Formularkonfiguration für Anweisungen.

Formularpersonalisierung verwalten

Administratoren können verschiedene Aspekte der Formularpersonalisierung konfigurieren, sodass Benutzer das Layout für jede Formularansicht anpassen können.

Administratoren können diese Funktion mit den folgenden Optionen verwalten.

- Formularpersonalisierung global aktivieren oder deaktivieren.
- Steuern Sie den Benutzerzugriff auf die Formularpersonalisierung basierend auf Rollen.
- Verwalten Sie die personalisierten Formulare von Anwendern.

Hinweis:
Wenn Sie ein Formular auf diese Weise personalisieren, ändert sich das Formular nur für Sie. Um Änderungen an einem Formular vorzunehmen, die für alle Benutzer sichtbar sind, müssen Sie das Formular konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie die Formularpersonalisierung

Die Formularpersonalisierung wird für neue Instanzen aktiviert. Um die Formularpersonalisierung für aktualisierte Instanzen zu aktivieren, muss ein Administrator das Plugin „Formularpersonalisierung“ (com.glide.ui.personalize_form) aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Formularpersonalisierung“ (com.glide.ui.personalize_form) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Ändern Sie die Rollenanforderungen für die Formularpersonalisierung

Standardmäßig ist zum Personalisieren von Formularen die Rolle itil erforderlich. Sie können diese Anforderung jedoch mit einer Systemeigenschaft ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie die Eigenschaft `glide.ui.personalize_form.role` in der Liste „Systemeigenschaften“.
3. Geben Sie im Feld **Wert** die Rollen an, die auf die Formularpersonalisierung zugreifen können.

Verwalten Sie personalisierte Formulare

Wenn ein Benutzer ein Formular personalisiert, speichert das System die Anpassungen in einem Benutzereinstellungsdatensatz. Sie können die Anwendereinstellungen anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.
2. Filtern Sie die Liste nach **[Name] [enthält] [personalisieren]**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für jede Formularansicht, die jeder Benutzer personalisiert, gibt es eine Benutzereinstellung. Das Namensformat kombiniert das Wort personalisieren mit dem Namen der Tabelle und dem Namen der Ansicht. Wenn ein Benutzer beispielsweise die Standardansicht des Formulars „Asset“ [alm_asset] personalisiert, lautet die Benutzereinstellung `personalize_alm_asset_default`.

3. Löschen Sie eine Anwendereinstellung, um die Anpassungen für den Anwender zu entfernen.

Formularpersonalisierung deaktivieren

Wenn Sie nicht möchten, dass Ihre Benutzer Formulare anpassen, können Sie die Formularpersonalisierung deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Aktivierung des Plugins „Formulare personalisieren“ wird die Eigenschaft `glide.ui.personalize_form` auf „wahr“ festgelegt. Sie können die Formularpersonalisierung deaktivieren.

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie die Eigenschaft `glide.ui.personalize_form` in der Liste „Systemeigenschaften“.
3. Legen Sie das Feld **Wert** auf `false`fest.

Formularanmerkungen verwalten

Formularanmerkungen sind zusätzliche Informationen in einem Formular, z. B. eine Zeile oder ein Textabsatz. Verwenden Sie Formularanmerkungen, um Ihren Anwendern Anweisungen auf dem Bildschirm bereitzustellen.

Formularanmerkungen sind standardmäßig im Basissystem aktiviert. Um sie zu deaktivieren, setzen Sie die Systemeigenschaft „glide.ui.form_annotations“ auf „false“.

Unterstützt mehrere Sprachen für eine Formularanmerkung

Sie können mehrere Übersetzungen von Formularanmerkungstext speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um mehrere Sprachen zu unterstützen, verwenden Sie Nachrichtendatensätze, um Anmerkungstext zu übersetzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Nachrichten**.
2. Erstellen Sie einen Nachrichtendatensatz für jede Sprache, die Sie unterstützen.
3. Legen Sie im Nachrichtenformular das Feld **Schlüssel** auf einen eindeutigen Bezeichner für den Anmerkungstext fest.
   Der Anmerkungstext ist ein guter Schlüssel. Der Schlüssel muss für jede Übersetzungsnachricht für die Anmerkung derselbe sein.
4. Wählen Sie die entsprechende **Sprache**aus.
5. Geben Sie im Feld **Nachricht** den übersetzten Anmerkungstext ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Bearbeiten Sie die Formularanmerkung, und verweisen Sie mit einem `gs.getMessage` -Aufruf auf den Nachrichtenschlüssel.
   Wenn der Nachrichtenschlüssel beispielsweise **Nachrichtenschlüsseltext**ist, geben Sie in der Formularanmerkung `${gs.getMessage("Message key text")}` ein.

Formularanmerkungstypen verwalten

Sie können die Anmerkungstypen für Formulare definieren und so deren Darstellung steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formularanmerkungstypen**.
2. Setzen Sie das Feld **Aktiv** für alle Typen, die Sie nicht verwenden möchten, auf **„false“**.
3. Klicken Sie auf **Neu,** um einen Typ hinzuzufügen.

Anhänge werden verwaltet

Administratoren können Systemeigenschaften dafür konfigurieren, wie Dateien hochgeladen und an Datensätze angehängt werden. Das Hochladen, Anzeigen und Löschen von Dateianhängen löst ein einzelnes Ereignis aus, das für Benachrichtigungen oder in Skripts verwendet werden kann.

Anhangstabellen

Wenn Sie einen Anhang in einer beliebigen Tabelle speichern, wird in der Tabelle „Anhang“ [sys_attachment] ein Datensatz erstellt, der Anhangmetadaten enthält. Die Dateidaten werden in der Tabelle „Anhangdokument“ [sys_attachment_doc] in 4.000 Blöcken gespeichert. Wenn Sie beispielsweise eine 12-KB-Datei namens **My_attachment.pdf**anhängen, gibt es einen Anhangeintrag mit drei zugehörigen Anhangdokumenteinträgen.

Informationen zum Hochladen von Anhängen in Datensätze finden Sie unter Anhänge hinzufügen und verwalten .

Skalierung der Miniaturansicht des Aktivitätenstroms

Die Eigenschaft `glide.ui.activity_stream.scale_images` skaliert große Bilder herunter und erstellt Miniaturansichten für die Aktivitätenstrom-Ansicht der Bilder. Diese Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert. Sie gilt rückwirkend für Bilder, sodass alle Anhänge, die in der Vergangenheit in einem Aktivitätenstrom enthalten waren, ebenfalls die Auswirkungen sehen.

- Die maximalen Abmessungen für Miniaturansichten, die diese Eigenschaft verwenden, betragen 525 Pixel Breite mal 350 Pixel Höhe. Das System bevorzugt zuerst die Pixelhöhe, sodass Sie Bilder erhalten können, die breiter als 525 Pixel sind.
- Das Anhängen von Bilddateien mit mehr als 5 MB kann zu einem Fehler aufgrund von unzureichendem Arbeitsspeicher führen und einen Neustart der Instanz verursachen. Wenn das System die Miniaturansicht generiert und Sie ein neues Bild anhängen, treten ein Fehler aufgrund von unzureichendem Arbeitsspeicher und ein Neustart auf. Der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehler und der Neustart können auch auftreten, wenn Sie vorhandene Bilder zum ersten Mal in einen Datensatz laden.

- Der Administrator kann die Systemeigenschaft `com.glide.attachment.max_get_size` hinzufügen, um die maximalen Bildskalierungsabmessungen zu steuern.

Tragen Sie die folgenden Informationen in die Tabelle [sys_properties.list] ein:

Feld	Beschreibung
Name	com.glide.attachment.max_get_size
Typ	ganze Zahl
Wert	5242880

Das Wertfeld stellt die Größe in Byte dar.

- Der Basissystemwert beträgt 5242880 Byte (5 MB). Sie können den Wert nach Bedarf ändern.
- Wenn diese Eigenschaft festgelegt ist, werden Bilder, die größer als 5 MB sind, nicht skaliert, und das System erstellt stattdessen einen Link. Bilder, die kleiner als 5 MB sind, werden herunterskaliert.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft für die maximale Bildgröße für Aktivitätenströme

Beim Anhängen eines Bildes in einem Aktivitätenstrom steuert das System die maximale Größe des Bildes. Verwenden Sie die Eigenschaft `com.glide.attachment.max_get_size`, um die maximalen Bildskalierungsabmessungen zu steuern.

Anhangsereignisse und Protokollierung

Eine Skriptaktion oder Benachrichtigung kann Anhangereignisse verarbeiten. Es wird nur ein Ereignis erstellt, wenn eine Aktion für einen Datensatz mit Anhängen ausgeführt wird, auch wenn der Datensatz mehrere Anhänge enthält. Die folgenden Ereignisse werden bereitgestellt.

Es wird nur ein Ereignis erstellt, wenn eine Aktion für einen Datensatz mit Anhängen ausgeführt wird, auch wenn der Datensatz mehrere Anhänge enthält. Die folgenden Ereignisse werden bereitgestellt.

Anhangsereignisse

Ereignis	Beschreibung
„attachment.read“	Ein Anhang wurde gelesen oder heruntergeladen.
Anhang.Hochgeladen	Ein Anhang wurde hochgeladen. Wenn mehrere Anhänge gleichzeitig in einen Datensatz hochgeladen werden, wird nur ein Ereignis erstellt.
Anhang.gelöscht	Ein Anhang wurde gelöscht. Dieses Ereignis wird auch ausgelöst, wenn der Datensatz, der den Anhang enthält, gelöscht wird. Wenn ein Datensatz gelöscht wird, der mehrere Anhänge enthält, wird für jeden Anhang im gelöschten Datensatz ein separates Ereignis ausgelöst.
„attachment.umbenannt“.	Ein Anhang wurde umbenannt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Protokollierung von Anhängen

Wenn ein Anhang heruntergeladen wird, wird der Ereignisdatensatz `attachment.read` geschrieben, und Sie können mit diesem Ereignis Aktionen ausführen. Sie können beispielsweise aufzeichnen, wann und von wem bestimmte Anhänge heruntergeladen werden. Für diese Funktionalität ist **current** ein sys_attachment-Datensatz, und der Ereignisdatensatz verwendet die folgenden Parameter:

- **parm1:** Dateiname
- **parm2:** Tabellenname

Debuggen Sie die Anhangindexierung

Fügen Sie diese Systemeigenschaften hinzu, um Debugging-Optionen für die Anhangsindizierung zu ändern.

- `glide.ts.index.attachment.debug`: Wenn der Wert auf **true**festgelegt ist, werden Protokollnachrichten für Ausnahmen aktiviert, die bei der Indizierung von Anhängen auftreten (Standardwert ist **false**).

  Sie können diese Eigenschaft während normaler Vorgänge aktiviert lassen, um Stack-Trace-Informationen zu Ausnahmen zu erfassen.

- `glide.ts.index.attachment.list_terms.debug`: Wenn der Wert auf **true**festgelegt ist, werden alle indizierten Begriffe protokolliert, wenn ein Anhang indiziert wird (Standardwert ist **false**).

  [Empfohlen] Um eine optimale Leistung zu erzielen, legen Sie diese Eigenschaft während des normalen Betriebs auf **false** fest. Aktivieren Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie ein Problem aktiv debuggen.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Eigenschaften, die sich auf die Verarbeitung von Anhängen auswirken, finden Sie unter Anhänge (Härtung der Instanzsicherheit) in Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit.

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften von Anhängen

Sie können die Drag-and-Drop-Funktion deaktivieren. (Anwender können weiterhin Anhänge hochladen, indem sie zur Datei navigieren.) Sie können auch die Dateigröße des Anhangs begrenzen, einschränken, wer Anhänge hochladen kann, und einschränken, welche Dateierweiterungen hochgeladen werden dürfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Eigenschaften, die sich auf die Verarbeitung von Anhängen auswirken, finden Sie unter Anhänge (Härtung der Instanzsicherheit) in Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit.

Prozedur

1. Um die Drag-and-Drop-Funktionen zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Eigenschaft **Drag-and-Drop von Anhängen in unterstützten HTML5-Browsern zulassen**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dateigröße von Anhängen begrenzen

Sie können die maximal zulässige Größe für Anhänge angeben, um Probleme mit der aktiven Sitzung des Benutzers in der Instanz zu vermeiden. Die maximale Anhangsgröße für E-Mail-Anhänge wird separat konfiguriert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Die maximale Anhangsgröße für E-Mail-Anhänge wird separat konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Sicherheit**.
2. Geben Sie einen Wert in die Eigenschaft **Maximale Dateianlagengröße in Megabyte** ein.
   Das System lässt nur Anhanggrößen bis zu 1 GB zu. Standardmäßig ist dieses Feld leer. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, verwendet das System die standardmäßige Höchstgrenze von 1 GB.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erfordert eine Rolle, um Dateien anzuhängen

Sie können einschränken, wer Anhänge hochladen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Sicherheit**.
2. Suchen Sie im Abschnitt **„Anhanglimits und Verhalten“** nach der **Liste der Rollen (kommagetrennt), die Anhänge erstellen können** (`glide.attachment.role`).
3. Geben Sie eine oder mehrere durch Kommas getrennte Rollen ein.
   Nur in dieser Eigenschaft aufgeführte Rollen können Anhänge in einen Datensatz hochladen. Wenn keine Rollen eingegeben werden, können alle Rollen Anhänge hochladen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erweiterungen von Anhangsdateien einschränken

Die Eigenschaft `glide.attachment.extensions` schränkt die Dateierweiterungen ein, die Benutzer als Anhänge hochladen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beschränken Sie Erweiterungen von Anhängen, um zu verhindern, dass Anwender ungültige Dateitypen und Dateitypen hochladen, die mit größerer Wahrscheinlichkeit als andere Viren oder Malware enthalten.

Hinweis:
Diese Eigenschaft schränkt Anhänge nicht basierend auf dem tatsächlichen Dateityp ein, sondern nur basierend auf der Erweiterung. Informationen zum Aktivieren der MIME-Typvalidierung, die validiert, dass der MIME-Typ einer Datei mit der Dateierweiterung übereinstimmt, und die Anhänge blockieren kann, die diese Validierung nicht bestehen, finden Sie unter .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Sicherheit**.
2. Suchen Sie im Abschnitt **Anhangbeschränkungen und Verhalten** die Eigenschaft **Liste der Dateierweiterungen (kommagetrennt), die im Anlagen-Dialogfeld an Dokumente angefügt werden können**.
3. Geben Sie die Dateierweiterungen ein, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Werden keine Erweiterungen angegeben, sind alle Erweiterungen zulässig. Wenn jedoch Erweiterungen angegeben sind, sind alle nicht aufgeführten Erweiterungen eingeschränkt. Aufgeführte Erweiterungen dürfen weder das Punktpräfix (.) noch Leerzeichen nach Kommas enthalten. Geben Sie beispielsweise `xls,xlsx,doc,docx` ein.

Anhänge für eine Tabelle deaktivieren

Sie können verhindern, dass Benutzer Anhänge zu Datensätzen in einer bestimmten Tabelle hinzufügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz in der Tabelle.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Lexikon**.
3. Wählen Sie in der Liste der Wörterbucheinträge den ersten Datensatz in der Liste aus (den Datensatz ohne **Spaltennameneintrag**).
4. Fügen Sie „`no_attachment`“ dem Feld **„Attribute“** hinzu, getrennt durch Kommas von vorhandenen Attributen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Tabellen und Felder mithilfe von Wörterbuchattributen ändern.

Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle

Sie können die Anhangsindizierung für eine Tabelle aktivieren, damit Textsuchen Übereinstimmungen aus dem Datensatz und seinen Dateianhängen zurückgeben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Anhangsindizierung für Knowledge Baseaktiviert. Sie können die Anhangsindizierung für andere Tabellen aktivieren. Durch das Aktivieren der Anhangindizierung indiziert die Plattform die ausgewählte Tabelle, die übergeordnete Tabelle und alle untergeordneten Elemente der übergeordneten Tabelle neu. Bei großen Tabellen wie der Aufgabentabelle kann die Neuindizierung mehrere Stunden dauern und verlangsamt das System, bis sie abgeschlossen ist. Die Neuindizierung wird am besten außerhalb der Spitzenzeiten durchgeführt.

Prozedur

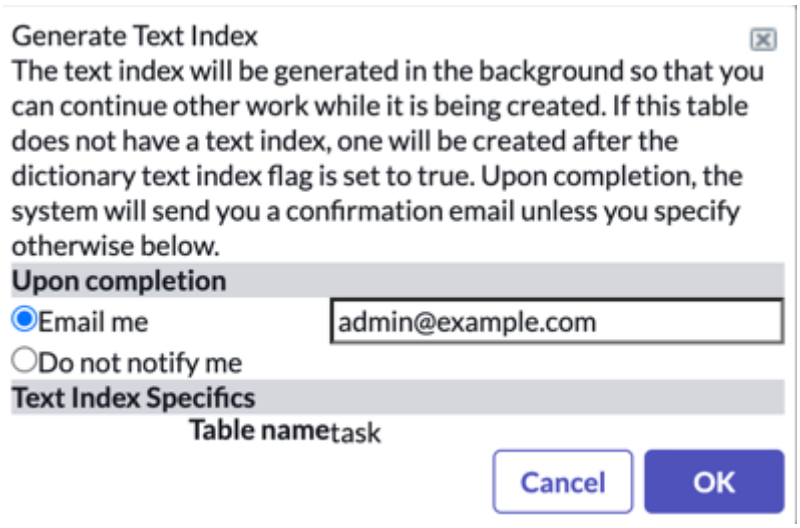
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**.
2. Bearbeiten Sie den Datensatz für die Tabelle, für die Sie die Anhangsindizierung aktivieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnungen des Textindex-Tabellenattributs“ **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Textindex-Tabellenattributzuordnung“ die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Tabelle	<table name>
Attributname	Anhangindex
Wert	wahr

Hinweis:
Das Anhangsindexattribut gilt nur für die Tabellen, in denen Sie es explizit hinzufügen. Er wird nicht auf untergeordnete Tabellen kaskadiert. Beispiel: Wenn Sie die Indizierung von Anhängen in der Task Table aktivieren, ist die Indizierung von Anhängen in der Incident-Tabelle nicht aktiviert. Nicht alle Dateitypen werden für die Anhangsindizierung unterstützt. Eine Liste der unterstützten Dateitypen finden Sie unter Zing kann Anhänge in Suchergebnisse aufnehmen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Es wird eine Meldung angezeigt, dass die Änderung des Anhangsindexattributs erst wirksam wird, wenn Sie die ausgewählte Tabelle neu indizieren.
6. Schließen Sie die Neuindizierungsnachricht, indem Sie **OK**wählen.
7. Wählen Sie im Formular „Textindexkonfiguration“ den zugehörigen Link **Textindex generieren aus**.
8. Führen Sie im Bestätigungsfenster einen dieser beiden Schritte aus:
   - Um eine E-Mail-Benachrichtigung vom System zu erhalten, wenn die Textindizierung für die Tabelle abgeschlossen ist, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, und wählen Sie **OK**.
   - Wenn Sie keine E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten, wählen Sie **Do notify me (Mich nicht benachrichtigen)**und dann **OK**aus.



9. Schließen Sie die Bestätigungsmeldung, indem Sie **OK**wählen.

Ergebnisse
Das System beginnt mit der Textindizierung für die Tabelle. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, können die Anhänge in dieser Tabelle durchsucht werden.

Blenden Sie den Link [view] des Anhangs aus

Benutzer können einen Anhang öffnen, indem sie entweder auf den Dateinamen oder auf den Link **[Anzeigen]** klicken. Der Link **[view]** öffnet die Datei im Browser, der JavaScript-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Code als Teil des Anhangs ausführt. Sie können den Link **[Anzeigen]** ausblenden. Anwender können Anhänge weiterhin anzeigen, indem sie auf den Dateinamen klicken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator.

Prozedur

1. Fügen Sie die Eigenschaften *glide.ui.disable_attachment_view* und *glide.ui.attachment_popup* hinzu.
   Anweisungen zum Hinzufügen von Eigenschaften zur Plattform finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.
2. Legen Sie für die Eigenschaft *glide.ui.disable_attachment_view* den **Typ** auf **true/false** und den **Wert** auf **true**fest.
3. Legen Sie für die Eigenschaft *glide.ui.attachment_popup* den **Typ** auf **wahr/falsch** und den **Wert** auf **falsch**fest.
4. Um zum Standardverhalten zurückzukehren (Link aktivieren), legen Sie den **Wert** der Eigenschaft *glide.ui.attachment_popup* auf **true**fest.

Konfigurieren Sie Anhangsymbole

Konfigurieren Sie das Symbol, das neben einem Anhang eines bestimmten Dateityps angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Bestimmen Sie den Pfad der Bilddatei, oder laden Sie ein neues Bild hoch.
2. Navigieren zu **System-UI** > **Regeln für Anhangsymbole**.
3. Öffnen Sie eine vorhandene Regel, oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Regel zu erstellen.
4. Geben Sie die Regeldetails ein.
5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Formatierer verwenden

Ein Formatierer ist ein Formularelement, das zum Anzeigen von Informationen verwendet wird, für die im Datensatz kein Feld vorhanden ist. Fügen Sie einem Formular Formatierer hinzu, indem Sie das Formular konfigurieren.

Beispiele für Formatierer in der Basisplattform

Formatierer	Beschreibung
Aktivitätsformatierer	Zeigt die Liste der Aktivitäten oder den Verlauf in einem Aufgabenformular an.
Formatierer für Prozess-Flows	Zeigt die verschiedenen Phasen in einem linearen Prozess-Flow am Anfang eines Datensatzes an.
Übergeordneter Breadcrumbs-Formatierer	Stellt Breadcrumbs bereit, um das oder die übergeordneten Elemente der aktuellen Aufgabe anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für Formatierer in der Basisplattform (Fortsetzung)

Formatierer	Beschreibung
Genehmigungszusammenfassungs-Formatierer	Zeigt dynamische Zusammenfassungsinformationen zur genehmigten Anforderung an
CI-Beziehungsformatierer	Zeigt im CI-Formular eine Symbolleiste zum Anzeigen der Beziehungen zwischen dem aktuellen CI und zugehörigen CIs an.

Hinweis:
Formatierer-Elemente können nicht als PDF exportiert werden. Beim Exportieren von PDF-Daten aus einem Formular werden dem Formular hinzugefügte Formatierer-Elemente in der PDF-Ausgabe nicht angezeigt.

Um einen anwenderdefinierten Formatierer zu erstellen, erstellen Sie ein UI-Makro, um Inhalte für den Formatierer zu definieren, und erstellen Sie dann einen Formatierer, der auf das UI-Makro verweist. Anschließend können Sie den Formatierer einem Formular hinzufügen.

Erstellen Sie ein UI-Makro für einen Formatierer

Erstellen Sie ein UI-Makro, um den vom Formatierer angezeigten Inhalt zu definieren.

Vorbereitungen

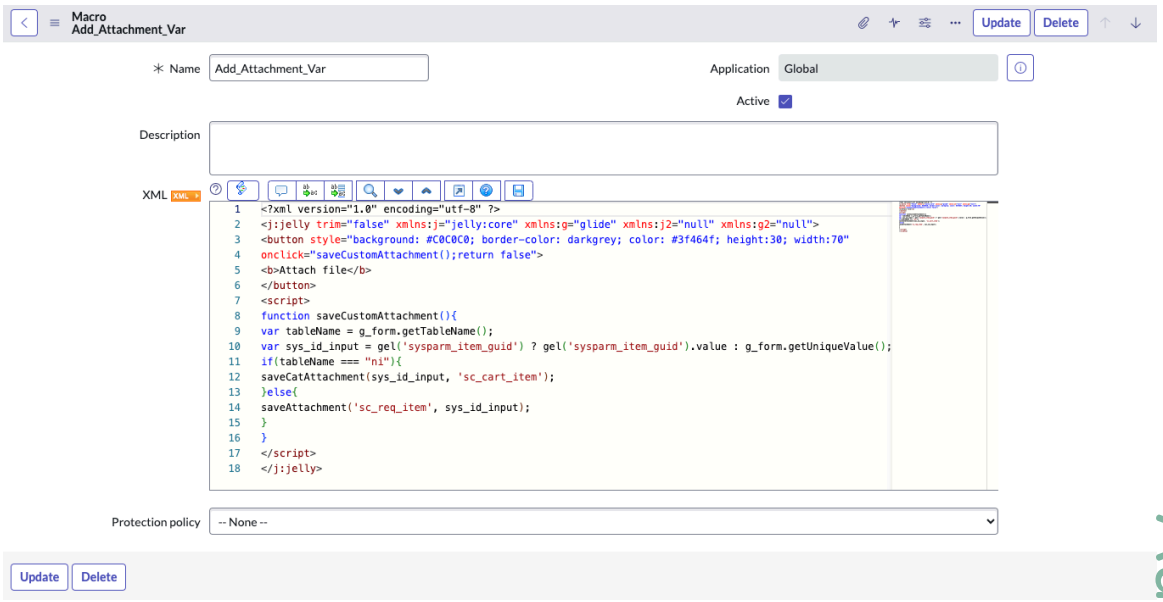
Diese Funktion erfordert Kenntnisse über Jelly-Skript.
Erforderliche Rolle: ui_macro_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
4. Geben Sie im Feld **XML** -Skript Jelly-Skript ein, um den vom Formatierer angezeigten Inhalt zu definieren.

Hinweis:
Das UI-Makro für den Formatierer stellt eine Zeile in der Anwenderoberfläche dar. Es muss mit dem Tag `<TR></TR>` beginnen und enden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Dieses Jelly-Skript ist unten im Nur-Text-Format wiedergegeben, den Sie als Grundlage für Ihr Makroskript in das Makroformular kopieren können.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<button style="background: #C0C0C0; border-color: darkgrey; color: #3f464f; height:30;
 width:70" onclick="saveCustomAttachment();return false">
<b>Attach file</b>
</button>
<script>
function saveCustomAttachment(){
var tableName = g_form.getTableName();
var sys_id_input = gel('sysparm_item_guid') ? gel('sysparm_item_guid').value :
 g_form.getUniqueValue();
if(tableName === "ni"){
saveCatAttachment(sys_id_input, 'sc_cart_item');
}else{
saveAttachment('sc_req_item', sys_id_input);
}
}
</script>
</j:jelly>
```

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen Formatierer, und fügen Sie ihn einem Formular hinzu

Erstellen Sie den Formatierer, nachdem Sie das UI-Makro erstellt haben, das den Inhalt definiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie bei vorhandenem UI-Makro den Formatierer, der darauf verweist, und fügen Sie ihn dem Formular hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formatierer**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für den Formatierer ein.
4. Geben Sie im Feld **Formatierer** den Namen des UI-Makros mit angehängter XML-Datei ein.
5. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle aus, in der der Formatierer verwendet wird.
6. Wählen Sie im Feld **Typdie Option Formatierer**aus.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Um den Formatierer zu einem Formular hinzuzufügen, konfigurieren Sie das Formulardesign, und fügen Sie den Formatierer hinzu.
   Der Formatierer wird entsprechend Ihrer Auswahl im Formular angezeigt.

Aktivitätsformatierer

Der Aktivitätsformatierer bietet eine einfache Möglichkeit, Elemente zu verfolgen, die nicht mit einem Feld im Datensatz gespeichert wurden, z. B. Journalfelder wie Kommentare und Arbeitsnotizen.

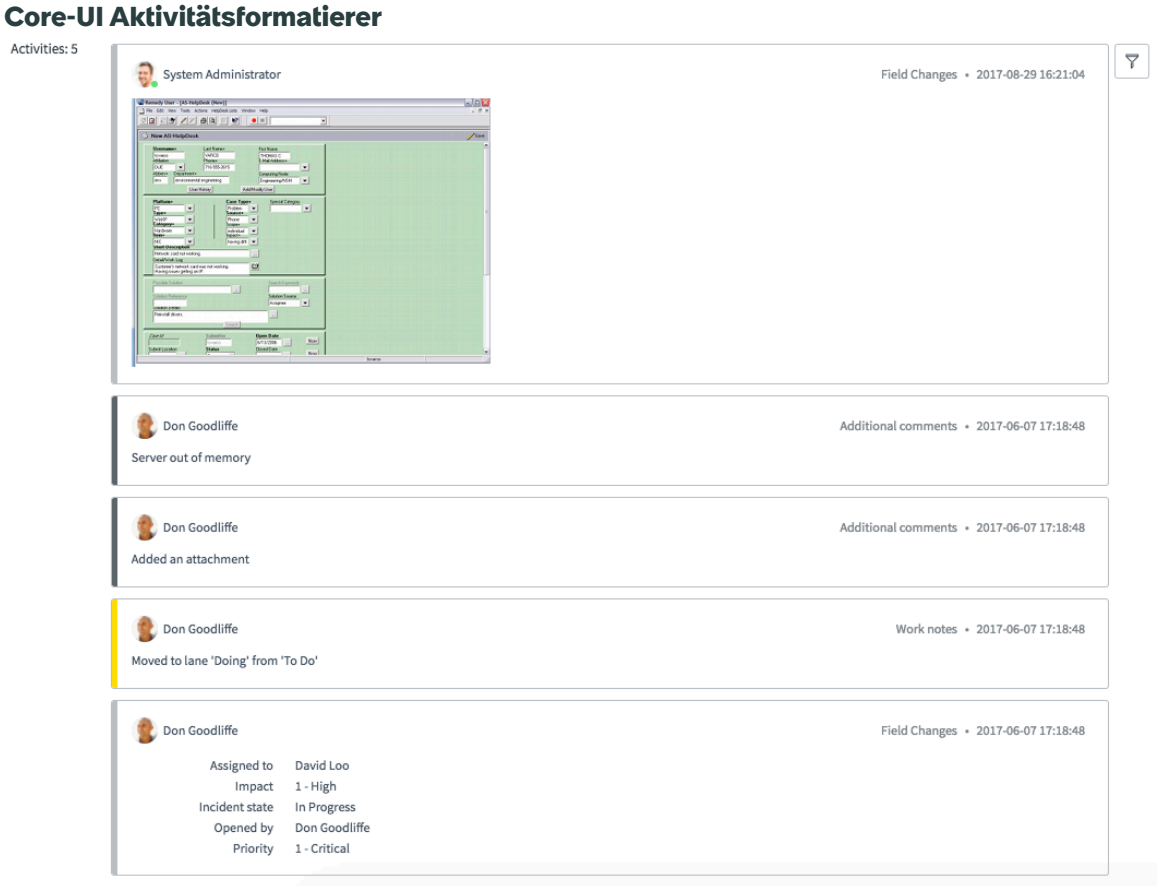
Der Aktivitätsformatierer ist standardmäßig für die Aufgabentabelle [task] und andere Tabellen aktiviert, die die Aufgabentabelle erweitern, z. B. die Incident-Tabelle [incident]. Außerdem ist sie in der Tabelle „Genehmigungen“ [sysapproval_approver] aktiviert.

Sie können den Inhalt filtern, der im Aktivitätsformatierer angezeigt wird, und an den Datensatz-Feeds im Datensatz teilnehmen. Sie können einen Aktivitätsformatierer für jedes Formular erstellen und Eigenschaften konfigurieren, die steuern, welche Felder im Formatierer angezeigt werden. Die Zahl neben Aktivitäten gibt die Anzahl der Einträge im Datensatz-Feed an. Die Anzahl wird aktualisiert, wenn Benutzer den Filter verwenden.

Aktivitätstyp und Zeitstempel werden oben in jedem Eintrag angezeigt.

In Core-UIzeigt der Aktivitätsformatierer Aktualisierungen in Echtzeit an, sodass Sie die neuesten Informationen anzeigen können, ohne das Formular aktualisieren zu müssen. Mit der Benutzerpräsenz können Sie sehen, wenn andere Benutzer Kommentare eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erstellen Sie einen Aktivitätsformatierer

Sie können einen Aktivitätsformatierer für jede geprüfte Tabelle erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formatierer**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für den Formatierer ein, z. B. `Aktivitäten (Aufgabe)`.
4. Wählen Sie eine **Tabelle** aus.
5. Geben Sie `activity.xml` im Feld **Formatierer** ein.
6. Behalten Sie den **TypFormatierer**bei.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Hinweis:
Sie können mehr als einen Aktivitätsformatierer für eine Tabelle erstellen. Das System lässt jedoch nicht zu, dass Sie einem Formular mehr als einen Aktivitätsformatierer hinzufügen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie den neuen Aktivitätsformatierer nach Bedarf Formularen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie den Aktivitätsformatierer einem Formular hinzu

Fügen Sie einem beliebigen Formular einen Aktivitätsformatierer hinzu, um Journalfelder im Formular nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass die dem Formular zugeordnete Tabelle geprüft wird.
2. Konfigurieren Sie das Formularlayout für das Hinzufügen **von Aktivitäten (gefiltert)**.

Hinweis:
In Core-UIkönnen Sie kein weiteres Feld zwischen einem Journalfeld und dem Aktivitätsformatierer platzieren. Der Aktivitätenstrom ist so konzipiert, dass Journalfelder über dem Aktivitätsformatierer gestapelt bleiben.

Feldstile werden nicht auf Kommentar- und Arbeitsnotizfelder angewendet, die mit dem Aktivitätsformatierer verwendet werden. Stile für diese Felder können mithilfe der Systemeigenschaften „glide.ui.activity_stream.style.comments “ und „glide.ui.activity_stream.style.work_notes “ in der Tabelle „sys_properties“ festgelegt werden.

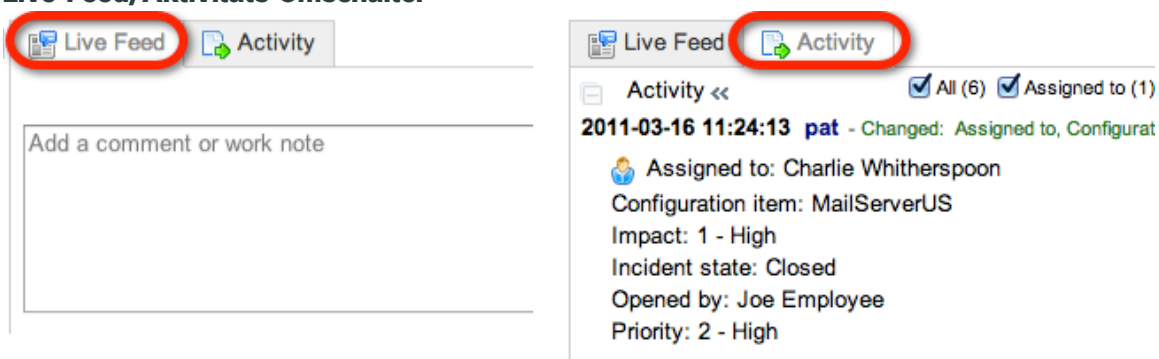
Aktivieren Sie den Umschalter „Live-Feed-Aktivität“.

Aktivieren Sie den Umschalter „Live-Feed – Aktivität“, mit dem Anwender zwischen Aktivitäts-Feed und Dokument-Feed für einen Datensatz wechseln können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Live-Feed, um mit anderen Anwendern an einem Datensatz zu interagieren, indem Sie dem Feed Nachrichten senden und Anhänge hinzufügen. Verwenden Sie den Aktivitätsformatierer, um eine allgemeine Zusammenfassung der Aktivitäten für den Datensatz anzuzeigen.

Live-Feed/Aktivitäts-Umschalter



glide.ui.show_live_feed_activity property ist aktiviert. Navigieren zu **Zusammenarbeiten** > **Feed-Administration** > **Eigenschaften** und aktivieren Sie **die Option Anzeige der Live-Feed-Registerkarte im Aktivitätsformatierer umschalten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Vergewissern Sie sich, dass die Plugins „Live-Feed“ und „Datensatz-Feed“ aktiv sind.
2. Wenn der Aktivitätsformatierer nicht sichtbar ist, konfigurieren Sie das Formular zum Hinzufügen.
3. Legen Sie das Wörterbuchattribut *live_feed* im Formular auf „true“ fest.
   Mit dieser Aktion wird dem Aktivitätsformatierer ein Live-Feed hinzugefügt.
4. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft.
   a. Navigieren zu **Zusammenarbeiten** > **Feed-Administration** > **Eigenschaften**.
   b. Aktivieren Sie die **Option zum Umschalten der Anzeige der Live-Feed-Registerkarte in der Aktivitätsformatierer** -Option (*glide.ui.show_live_feed_activity property*).

Passen Sie Aktivitäten an

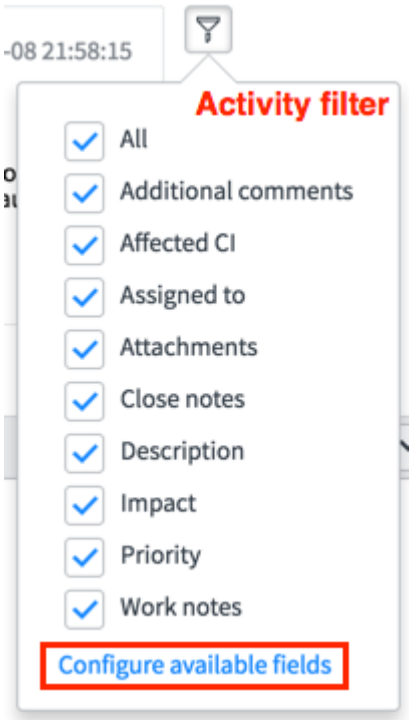
Sie können anpassen, welche Felder im Aktivitätsformatierer angezeigt werden. Sie können Felder aus der Liste der Aktivitäten hinzufügen oder daraus entfernen, die Benutzer beim Öffnen des Aktivitätsfilters auswählen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form und personalize_list

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Passen Sie die Felder an, die im Aktivitätsfilter angezeigt werden



Prozedur

1. Wählen Sie das Aktivitätsfilter-Symbol ( ).
2. Wählen Sie unten in der Liste **Verfügbare Felder konfigurieren aus**.
3. Wählen Sie im Slushbucket in der Spalte **Verfügbar** die gewünschten Felder aus, und verschieben Sie sie in die Spalte **Ausgewählt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Aktivitäten werden in alphabetischer Reihenfolge angezeigt, unabhängig von der Reihenfolge in der Spalte **Ausgewählt**.

Hinweis:
In Core-UIist **„Verfügbare Felder konfigurieren“** für die Reihenfolge der Felder „Zusätzliche Kommentare“ und „Arbeitsnotizen“ verantwortlich.

4. Wählen Sie **Speichern**, um sie dem Aktivitätsformatierer und dem Filter hinzuzufügen.

Nächste Maßnahme
Administratoren können auch die Systemeigenschaft **„Aktivitätsformatierer-Felder für Incident“**(`glide.ui.incident_activity.fields`) ändern. Greifen Sie über auf diese Eigenschaft zu **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**. Das System synchronisiert automatisch die Werte in der Systemeigenschaft und die von Ihnen getroffene Auswahl.

Konfigurieren Sie Rollen zum Anzeigen von E-Mails im Aktivitätsformatierer

Mit der Systemeigenschaft `glide.ui.activity.email_roles` können Sie steuern, welche Rollen E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Aktivitätsformatierer sehen Benutzer Aktivitäten nur für Felder, für die sie über Leseberechtigung verfügen. Beispielsweise sehen Selfservice-Benutzer möglicherweise den Aktivitätsformatierer in der Selfservice-Ansicht des Incident-Formulars, aber keine Arbeitsnotizen, es sei denn, die Sicherheitsregeln wurden entsprechend angepasst.

Wenn das Feld **E-Mails automatisch generiert** oder **E-Mails Korrespondenz**in der Aktivitätenliste enthalten ist, sehen alle Benutzer alle E-Mails. Es wird nicht bestimmt, ob ein Endanwender beispielsweise eine E-Mail mit Arbeitsnotizen sehen soll. Konfigurieren Sie diese Eigenschaft, um diese Fähigkeit auf bestimmte Rollen zu beschränken.

Hinweis:
E-Mail wird erst als Aktivität angezeigt, wenn sie gesendet wurde. Wenn E-Mail-Eigenschaften nicht für die ausgehende Zustellung konfiguriert sind, können Sie die Nachricht finden, indem Sie zu navigieren **System-Mailboxen** > **Postausgang**.

Prozedur
1. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Liste der Rollen (kommagetrennt), die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können, wenn „E-Mails automatisch generiert“ oder „E-Mails Korrespondenz“ enthalten sind.**
3. Fügen Sie der Eigenschaft Rollen hinzu, getrennt durch Kommas.
   Dies sind die einzigen Rollen, die E-Mails im Aktivitätsformatierer sehen können. Alle anderen Rollen können keine E-Mails sehen. Wenn keine Rollen aufgeführt sind, können alle Benutzer E-Mails sehen. Die Rolle itil ist standardmäßig in der Liste enthalten.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft für die maximale Aktivitätsgröße

Verwenden Sie die Eigenschaft glide.max_activity_size, um die Menge des Inhalts zu erhöhen, der im Aktivitätsformatierer sichtbar sein kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Standardgröße für eine Aktivität beträgt 100 * 1024, wodurch große Mengen an Inhalten im Aktivitätsformatierer ausgeblendet werden. Sie können den Standardwert ändern, indem Sie die Eigenschaft „glide.max_activity_size“ hinzufügen.

Prozedur
1. Geben Sie `sys_properties.list` im Anwendungsnavigator ein.
2. Wählen Sie **Neu** aus, und geben Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Beschreibung
Name	glide.max_activity_size
Typ	ganze Zahl
Wert	102400 Verwenden Sie dieses Feld, um die Anzahl der im Aktivitätsformatierer zulässigen Inhalte zu erhöhen. Dieser Wert muss in Byte angegeben werden, z. B. 100 * 1024 oder 102400.

Konfigurieren Sie die E-Mail-Antwort für den Aktivitätsformatierer in Core-UI

Die Systemeigenschaft *`glide.ui16.emailStreamResponseActions`* bestimmt, ob ein Benutzer mit der Schaltfläche „E-Mail-Antwort“ im Aktivitätenstrom in Core-UIauf E-Mails antworten kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Fügen Sie die folgende Systemeigenschaft hinzu.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.
3. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Farben des Aktivitätsformatierers

Verwenden Sie die Eigenschaften „glide.ui.activity_stream.style.comments“ und „glide.ui.activity_stream.style.work_notes“, um die Farbcodierung im Aktivitätsformatierer zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Fügen Sie eine Systemeigenschaft für das Feld **Zusätzliche Kommentare** hinzu.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Tragen Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.activity_stream.style.comments
Typ	Zeichenfolge

   c. Wählen Sie **Absenden**.
3. Ändern Sie die Farbe des Felds **Zusätzliche Kommentare**.
   a. Wählen Sie in der Liste „Systemeigenschaften“ den Datensatz glide.ui.activity_stream.style.comments aus.
   b. Geben Sie die Farbe ein, die Sie verwenden möchten.
   Geben Sie beispielsweise Hellgrünein. Der Standardwert ist „transparent“.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
4. Fügen Sie eine Systemeigenschaft für das Feld **Arbeitsnotizen** hinzu.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Tragen Sie die folgenden Werte ein.

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.activity_stream.style.work_notes
Typ	Zeichenfolge

5. Ändern Sie die Farbe des Felds **Arbeitsnotizen**.
   a. Wählen Sie in der Liste „Systemeigenschaften“ den Datensatz glide.ui.activity_stream.style.work_notes aus.
   b. Geben Sie die Farbe ein, die Sie verwenden möchten.
   Geben Sie beispielsweise Blauein. Der Standardwert ist Gold.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formatierer für Prozess-Flows

Der Formatierer für Prozess-Flows bietet eine grafische Zusammenfassung der Phasen in einem Prozess. Der Formatierer wird normalerweise oben in Formularen angezeigt, die Teil eines Prozesses sind.

Jeder Datensatz in der Tabelle „Flow-Formatierer“ [sys_process_flow] stellt eine Prozessphase dar und kann mit einer anderen Bedingung verknüpft werden. Wenn die angegebenen Bedingungen erfüllt sind, hebt der Formatierer die aktuelle Phase hervor und setzt ein Häkchen neben alle vorherigen Phasen.

Diese Beispiele zeigen einen Workflow in der Schnittstelle Core-UI.

Core-UI Prozess-Flow für eine Change-Anforderung

Wenn Formatiererphasen für eine Tabelle definiert sind, werden sie auf dem Formular, das dieser Tabelle zugeordnet ist, in der angegebenen Reihenfolge angezeigt, sofern der Formatierer dem Formular hinzugefügt wurde.

Aktivieren Sie den Formatierer für Prozess-Flows

Sie können das Plugin „Formatierer für Prozess-Flows“ aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden.

Erstellen Sie einen Formatierer für Prozess-Flows

Sie können eine Formatiererphase für Prozess-Flows erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Prozess-Flow**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle für diesen Formatierer für Prozess-Flows aus.
Name	Geben Sie einen Namen ein, um den Formatierer zu identifizieren.
Bezeichnung	Geben Sie den Namen ein, der im Formularkonfigurations-Slushbucket angezeigt werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sicherzustellen, dass die Formatiererphase aktiv ist. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird die Formatiererphase nicht in der Flow-Anzeige angezeigt.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um anzugeben, wo im Prozess-Flow der Formatierer angezeigt wird. Formatierer sind mit der niedrigsten Zahl links und der höchsten Zahl rechts angeordnet.
Bedingung	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen festzulegen, unter denen der Formatierer als aktuell hervorgehoben wird. Jedes im Bedingungsgenerator verfügbare Feld, z. B. SLA oder Auswirkung, kann zum Auslösen einer Prozess-Flow-Phase verwendet werden.
Beschreibung	Beschreiben Sie den Formatierer für Prozess-Flows. Diese Beschreibung wird nicht im Formatierer selbst angezeigt.

4. Wiederholen Sie dies bei Bedarf für jede Phase.

Übergeordneter Breadcrumbs-Formatierer

Der übergeordnete Breadcrumbs-Formatierer in der Task Table stellt Breadcrumbs bereit, die das übergeordnete Element bzw. die übergeordneten Elemente der aktuellen Aufgabe anzeigen. Dieser Formatierer kann auch für jede Tabelle verwendet werden, die Task erweitert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

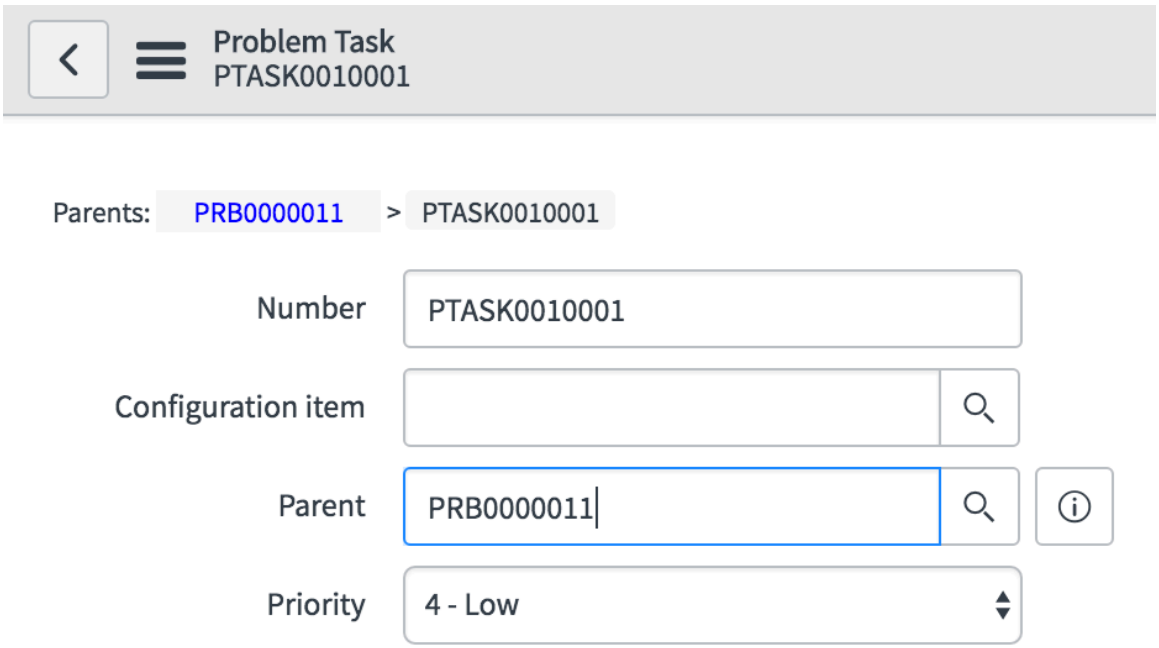
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um den übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer zu einem Formular hinzuzufügen, konfigurieren Sie das Formular, und fügen Sie an gewünschter Stelle **übergeordnete Breadcrumbs** hinzu. Die Breadcrumbs zeigen nur sechs übergeordnete Ebenen. Wenn mehrere Ebenen vorhanden sind, zeigen die Breadcrumbs Auslassungspunkte („ ... „) an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Feld **„Übergeordnete** Referenz“ muss auch einen Wert enthalten, damit die Breadcrumbs angezeigt werden. Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass es auch das Feld **„Übergeordnet“** enthält.

Breadcrumbs



Passen Sie den übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer an

Sie können den übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer anpassen, um zu steuern, welche Breadcrumbs angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formatierer**.
2. Wählen Sie **Übergeordnete Breadcrumbs**aus.
3. Klicken Sie auf **„UI-Makro anzeigen“ für diesen Formatierer,** um den zugrunde liegenden Formatierer anzuzeigen oder zu ändern.
   Standardmäßig verwendet das Breadcrumb das Standardanzeigefeld **gr.getDisplayValue()** als Link im Breadcrumb. Um dies anzupassen, fügen Sie die folgende Zeile hinzu, und ersetzen Sie dabei den Parameter **„fieldName“** durch den gewünschten Feldnamen (nicht die Feldbezeichnung):

   ```
   pc.setLabelField("fieldName")
   ```

   Wenn ein Benutzer auf ein Breadcrumb zeigt, wird die Kurzbeschreibung für diesen Datensatz standardmäßig als Hinweis angezeigt. Um alternative Hinweise für das Breadcrumb anzuzeigen, fügen Sie die folgende Zeile hinzu, und ersetzen Sie dabei den Parameter **fieldName** durch den gewünschten Feldnamen (nicht die Feldbezeichnung):

   ```
   pc.setTitleField("fieldName")
   ```

   Achten Sie darauf, diese Zeilen an der richtigen Stelle hinzuzufügen, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
//parent crumb functions - script include
var pc = new ParentCrumbs(now_GR);
pc.setLabelField("short_description");

//override the default display field to be used for label
pc.setTitleField("number");

//override default short_description hover text
var crumbs = pc.getCrumbs();
```

Verwenden Sie den übergeordneten Breadcrumbs-Formatierer für Nicht-Aufgabentabellen

Der übergeordnete Breadcrumbs-Formatierer kann für Nicht-Aufgabentabellen verwendet werden, solange die Tabelle über ein Feld namens **„parent“**einen Verweis auf sich selbst hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um den Formatierer für eine andere Tabelle verfügbar zu machen, duplizieren Sie den von der Aufgabentabelle verwendeten Formatierer:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Formatierer**.
2. Wählen Sie **Übergeordnete Breadcrumbs**aus.
3. Legen Sie das Feld **Tabelle** auf die entsprechende Tabelle fest.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header, und wählen Sie **Einfügen**aus.
5. Fügen Sie dem entsprechenden Formular den neuen Formatierer hinzu.

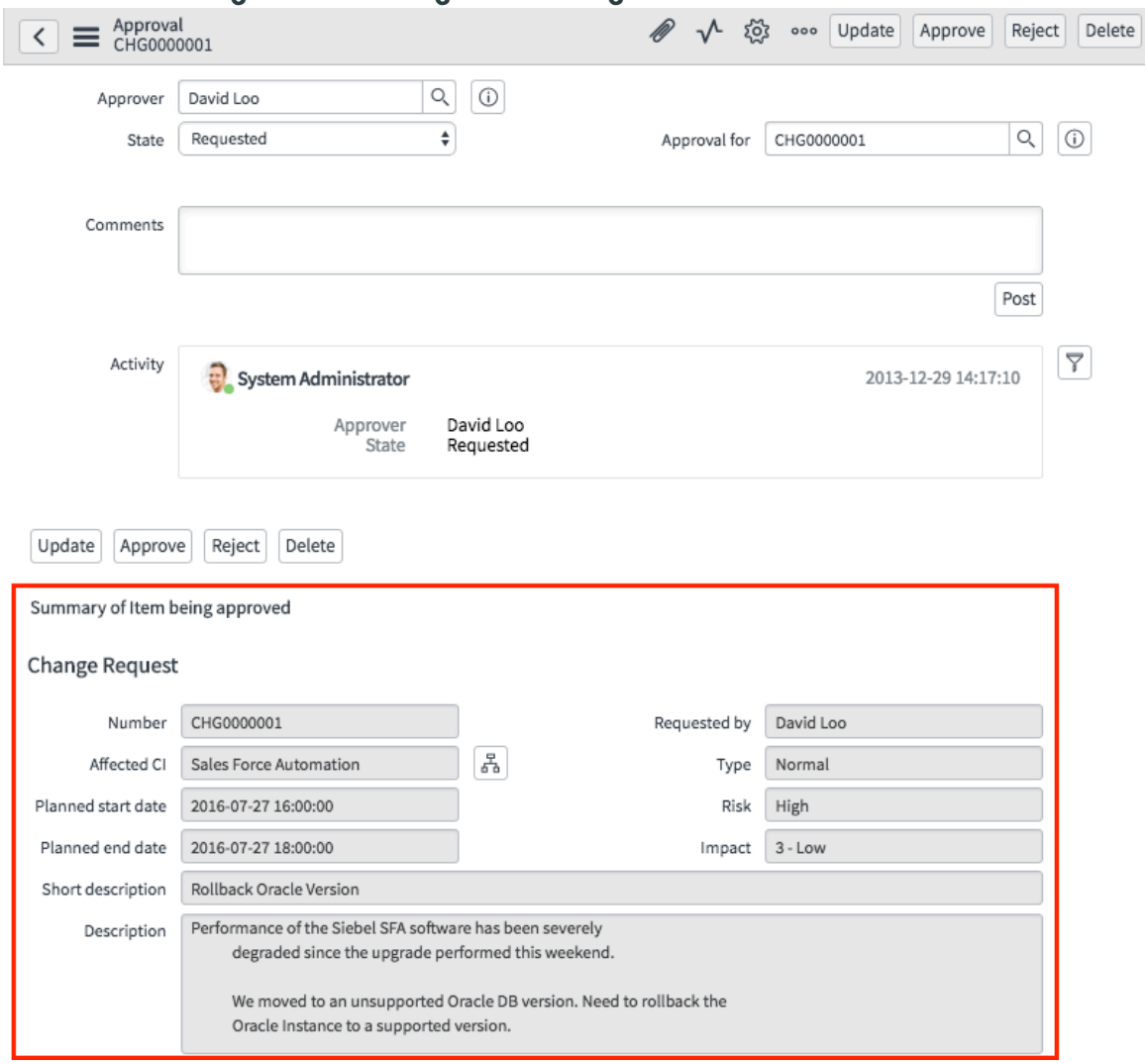
Genehmigungszusammenfassungs-Formatierer

Der Genehmigungszusammenfassungs-Formatierer erstellt die Zusammenfassung am Ende eines Genehmigungsformulars.

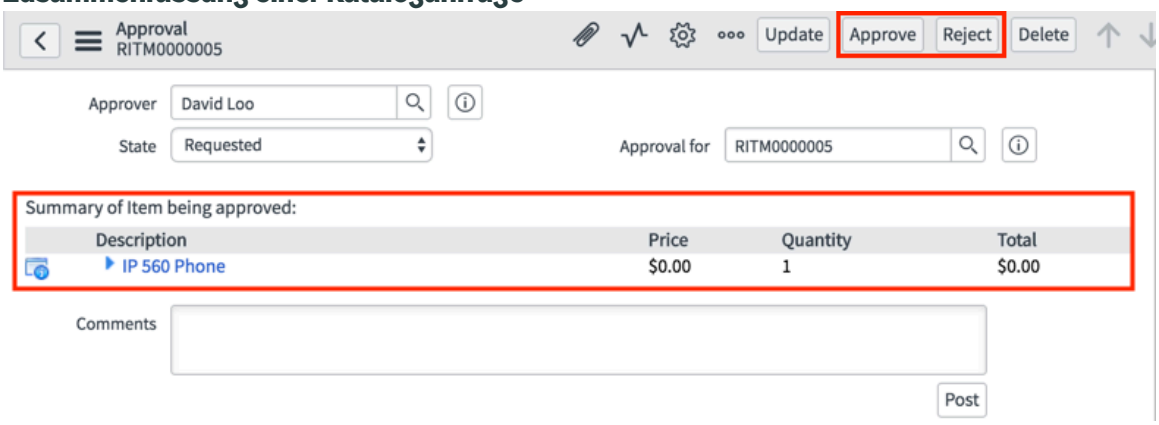
Die Genehmigungszusammenfassung zeigt abhängig von der Genehmigung unterschiedliche Informationen an, z. B. eine Änderungsanforderung oder eine Servicekataloganforderung. Im Folgenden zwei Beispiele.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenfassung einer Änderungsanforderung



Zusammenfassung einer Kataloganfrage



Über die Schaltfläche **Ablehnen** kann der Genehmiger ein oder mehrere angeforderte Elemente in einer Anforderung mit mehreren Elementen ablehnen, bevor die gesamte Anforderung genehmigt wird. Wenn ein angefordertes Element abgelehnt wird, wird der Workflow für dieses Element nie gestartet. Die genehmigende Person kann dann den Artikel **Akzeptieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Anforderung insgesamt genehmigt ist, müssen Sie sicherstellen, dass diese Schaltfläche **„Ablehnen“** ausgeblendet ist. Wenn diese Schaltfläche nach der Genehmigung der Anforderung verwendet wird, wird der Workflow der angeforderten Artikel abgebrochen und die Phase in einem inkonsistenten Status verlassen. Ebenso sollte die Schaltfläche **Akzeptieren** für angeforderte Artikel nur erscheinen, bevor der Gesamtantrag genehmigt oder abgelehnt wird.

Zugehörige Informationen

Formatierer verwenden

Überschreiben Sie einen Formatierer mit Makros

Das System verwendet Formatierer für das komplexe Rendern bestimmter Formularelemente.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ui_macro_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispiele für Formularelemente, die von Formatierern in der Basisplattform gerendert werden, sind:

- Aktivitätsformatierer: Zeigt die Liste der Aktivitäten oder den Verlauf in einem Aufgabenformular an.
- Formatierer für Prozess-Flows: Zeigt die verschiedenen Phasen in einem linearen Prozess-Flow im oberen Bereich eines Datensatzes an.
- Übergeordneter Breadcrumbs-Formatierer für Aufgabe: Stellt Breadcrumbs bereit, um das übergeordnete Element oder die übergeordneten Elemente der aktuellen Aufgabe anzuzeigen.
- Genehmigungszusammenfassungs-Formatierer: Zeigt dynamische Zusammenfassungsinformationen zum genehmigten Element an.

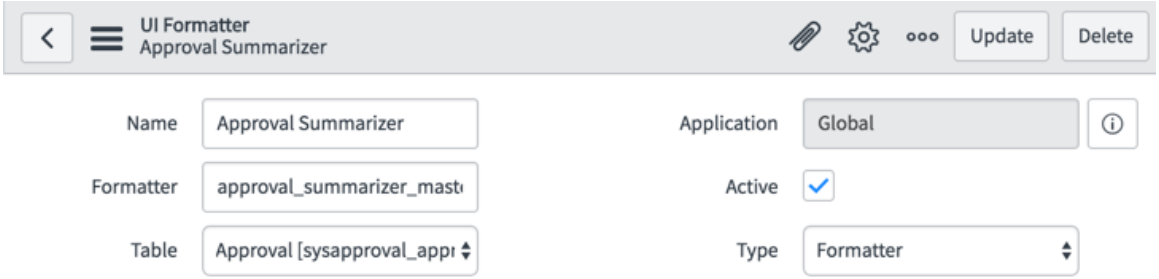
Ein UI-Makro kann im Basissystem bereitgestellte Formatierer überschreiben.

Prozedur

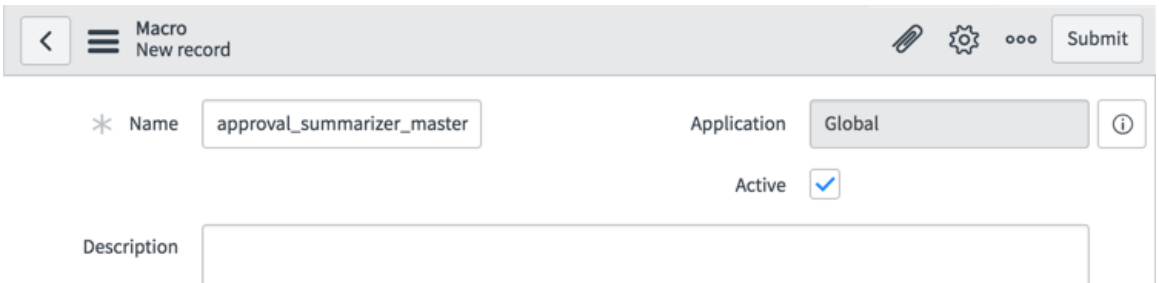
1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Formatierers ein, den Sie überschreiben möchten, lassen Sie jedoch die Erweiterung „.xml“ weg.
4. Füllen Sie die verbleibenden Felder im Formular aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example:
Dieses Beispiel zeigt das Formular, das den vorhandenen Formatierer für die Genehmigungszusammenfassung definiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hier ist das Formular für das UI-Makro, das den Genehmigungszusammenfassungs-Formatierer überschreibt:



Begrenzen Sie die Anzahl der Aktivitätenstrom-Einträge

Sie können eine Systemeigenschaft festlegen, um die Anzahl der zulässigen Einträge in einem Aktivitätenstrom zu begrenzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `glide.history.max_entries`.
3. Bearbeiten Sie die Eigenschaft **„Wert“**, um die maximale Anzahl von Einträgen festzulegen, die Benutzer in einem Aktivitätenstrom anzeigen können.

Hinweis:
Neue Einträge werden erst bei der Aktualisierung des Formulars auf die maximale Anzahl angerechnet.

Option	Beschreibung
Name	glide.history.max_entries
Beschreibung	Maximale Anzahl von Einträgen, die in einem Aktivitätenstrom angezeigt werden dürfen. Der Standardwert ist 250. Neue Einträge werden erst bei der Aktualisierung des Formulars auf die maximale Anzahl angerechnet.
Typ	Ganzzahl
Standardwert	250

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mithilfe von Formularvorlagen

Vorlagen vereinfachen den Vorgang des Absendens neuer Datensätze, indem Felder automatisch ausgefüllt werden.

Um eine Vorlage zu verwenden, füllen Sie die am häufigsten verwendeten Felder für eine bestimmte Tabelle aus, speichern Sie diese als Vorlage, und machen Sie dann die Vorlage für Ihre Benutzer zugänglich. Benutzer können beim Erstellen von Datensätzen manuell eine Vorlage anwenden, oder ein Administrator kann Skripts definieren, um Vorlagen automatisch anzuwenden.

Erstellen Sie Vorlagen für die Formulare, die Sie häufig verwenden, z. B. Incident, Problem und Änderung. Es gibt keine Begrenzung für die Anzahl der Vorlagen, die Sie erstellen oder auf die Sie zugreifen können. Durch die Verwendung vieler Vorlagen für jedes Formular sind die Vorlagen jedoch komplexer zu verwalten.

Sie können Zugriffskontrollen auf Tabellenebene erstellen, um die Erstellung von Vorlagen einzuschränken. Wenn ein Benutzer einen neuen Datensatz aus einer Vorlage erstellt, muss er die save_as_template-Zugriffssteuerung für jedes von der Vorlage geänderte Feld erfüllen.

Automatisch angewendete Vorlagen

Sie können eine Vorlage erstellen, die automatisch für neue, vom Benutzer erstellte Datensätze in einer bestimmten Tabelle gilt. Um diese Art von Vorlage zu erstellen, legen Sie den Vorlagennamen so fest, dass er dem Namen der Tabelle entspricht, für die die Vorlage gilt.

Angenommen, Sie möchten eine Vorlage automatisch anwenden, wenn ein Benutzer einen Datensatz in der Windows Server-Tabelle [cmdb_ci_win_server] erstellt. Legen Sie im Vorlagenformular das Feld **Name** auf **cmdb_ci_win_server** und das Feld **Tabelle** auf **Windows Server [cmdb_ci_win_server]** fest.

Automatische Vorlagen sind immer global. Die Felder **„Anwender“** und **„Gruppen“** im Vorlagenformular werden nicht berücksichtigt. Automatische Vorlagen gelten nicht für vom System erstellte Datensätze, z. B. Datensätze, die durch Business-Regeln, UI-Aktionen oder Workflows generiert wurden.

Zugehörige Informationen

Vorlagenleiste deaktivieren

Vorlagen mit dem Vorlagenformular erstellen

Erstellen Sie einen Vorlagendatensatz für eine beliebige Tabelle, um bestimmte Felder automatisch auszufüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: template_editor_global oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie mit dem Vorlagenformular eine Vorlage.

Mit Vorlagen können Benutzer Datensätze schneller und einheitlicher abschließen.

Das Video oben zeigt Ihnen, wie Sie das folgende Verfahren ausführen, um eine Vorlage mit dem Vorlagenformular zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Vorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name dieser Vorlage. **Hinweis:** Der Vorlagenname darf nicht mit einem vorhandenen Tabellennamen übereinstimmen.
Tabelle	Tabelle, für die diese Vorlage gilt. Wählen Sie **Global**, um die Vorlage für die Verwendung mit allen Tabellen verfügbar zu machen. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Bereich wie die Vorlage befinden.
Aktiv	Option zur Verfügbarmachung der Vorlage zur Verwendung. Eine Vorlage muss aktiv sein, um verwendbar zu sein.
Anwender	Benutzer, der die Vorlage konfigurieren und anwenden kann. Wenn Sie einen Benutzer definieren, können andere Benutzer die Vorlage nur anzeigen, wenn Sie die Option **Global** auswählen.
Gruppen	Eine Gruppe, deren Mitglieder die Vorlage konfigurieren und anwenden können. Wenn Sie eine Gruppe definieren, können andere Gruppe die Vorlage nur anzeigen, wenn Sie die Option **Global** auswählen.
Global	Mit dieser Option wird jedem Anwender, der auf die Vorlagen zugreifen kann, ermöglicht, diese Vorlage anzuzeigen und anzuwenden.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Vorlage. **Hinweis:** Wenn Sie diesem Feld Inhalte hinzufügen, werden diese Inhalte nicht dem Feld **Kurzbeschreibung** der Formulare hinzugefügt, die diese Vorlage verwenden.
Vorlage	Inhalte, mit dem Datensätze, die auf dieser Vorlage basieren, automatisch ausgefüllt werden. Wählen Sie in der angegebenen Tabelle in der linken Spalte ein Feld aus, und geben Sie in der rechten Spalte die Daten ein, die automatisch ausgefüllt werden sollen. **Hinweis:** Auch wenn Sie Dot-Walking-Felder in der Vorlage auswählen können, gelten sie nicht für Felder, die sich im Formular befinden.
Link-Element	Vorlage, die eine untergeordnete Tabelle mit der Vorlage für die übergeordnete Tabelle verknüpft. Legen Sie in der Vorlage für die untergeordnete Tabelle den Wert für das Feld fest, das auf die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	übergeordnete Tabelle verweist. Nachdem Sie den Wert festgelegt haben, ist die untergeordnete Vorlage eindeutig mit der übergeordneten Tabelle verknüpft. **Hinweis:** Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt. Konfigurieren Sie das Formularvorlage so, dass das Feld hinzugefügt wird.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Siehe Anwendungsbereich .

Erstellen Sie Vorlagen für zugehörige Aufgabendatensätze

Administratoren können eine Vorlage für einen Aufgabentabellendatensatz erstellen, die auch einen oder mehrere zugehörige Datensätze in der untergeordneten Aufgabentabelle erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren müssen die über- und untergeordneten Beziehungen zwischen Aufgabentabellen verstehen. Beispiel: Die Tabelle „Change-Aufgabe“ ist ein untergeordnetes Element der Tabelle „Change“, und die Tabelle „Incident-Aufgabe“ ist ein untergeordnetes Element der Tabelle „Incident“.

Hinweis:
Untergeordnete Vorlagen können nur automatisch angewendet werden, wenn Sie zuerst die übergeordnete Vorlage aus einem Modul anwenden.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie in der übergeordneten Aufgabentabellenvorlage das Formularlayout, um diese Felder hinzuzufügen.
   - **Nächste verbundene untergeordnete Vorlage**
   - **Nächste verbundene Vorlage**
   - **Link-Element**
2. Erstellen Sie eine Vorlage für die übergeordnete Aufgabentabelle.
   Erstellen Sie beispielsweise diese Vorlage für die Change-Tabelle.

Beispiel für eine Change-Vorlage

Feld	Wert
Name	Fügen Sie den Server dem Netzwerk hinzu
Tabelle	Ändern [change_request]
Kurzbeschreibung	Richten Sie einen Server im Netzwerk ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Vorlage	○ [Kurzbeschreibung][Server im Netzwerk einrichten] ○ [Kategorie][Hardware] ○ [Zuweisungsgruppe][Hardware]

3. Erstellen Sie eine Vorlage für die erste zugehörige Aufgabe.
   Erstellen Sie beispielsweise diese Vorlage für die Tabelle „Change-Aufgabe“.

Erste Beispielvorlage für Change-Aufgaben

Feld	Wert
Name	Auftragsserver
Tabelle	Change-Aufgabe [change_task]
Kurzbeschreibung	Bestellen Sie Serverhardware
Vorlage	○ [Kurzbeschreibung][Serverhardware bestellen] ○ [Zuweisungsgruppe][Hardware]
Link-Element	Change-Anforderung

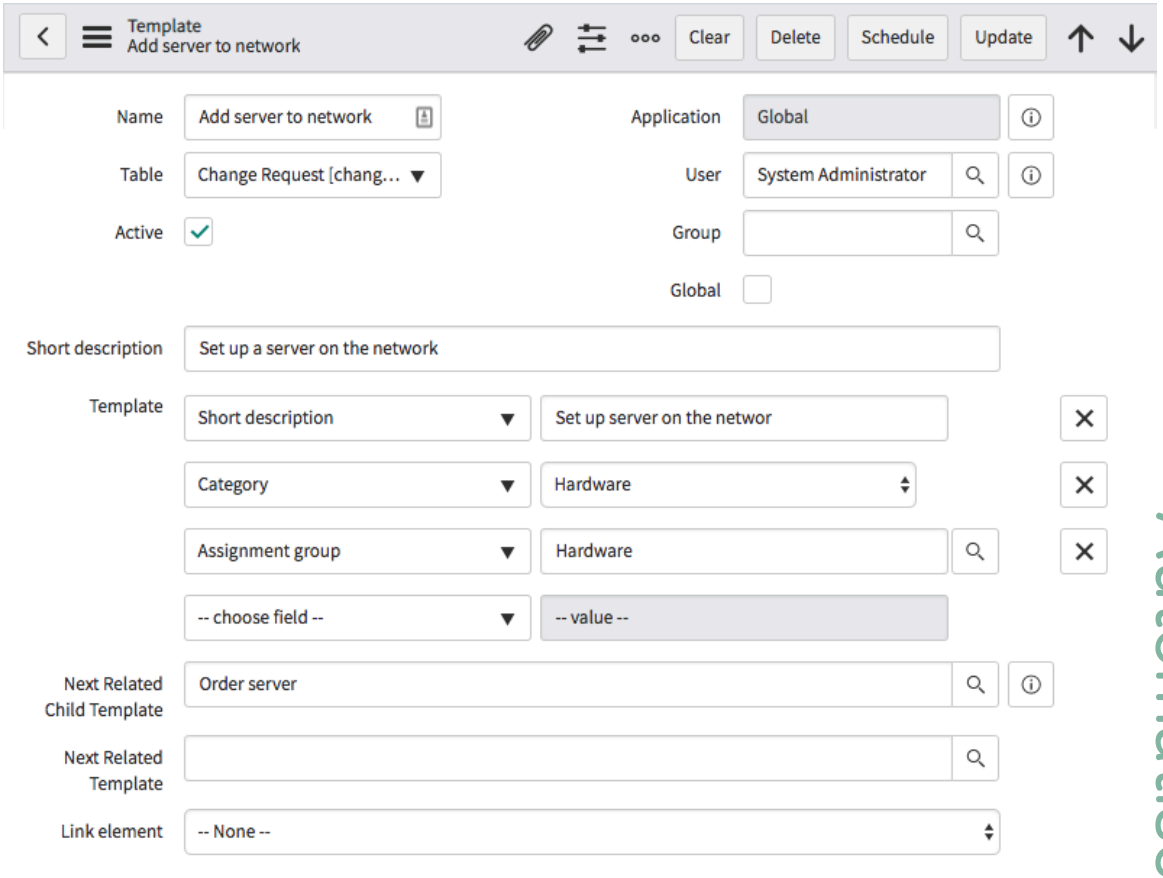
4. Erstellen Sie eine Vorlage für jede zusätzliche zugehörige Aufgabe.
   Erstellen Sie beispielsweise eine zusätzliche Vorlage für die Tabelle „Change-Aufgabe“.

Zweite Beispielvorlage für Change-Aufgaben

Feld	Wert
Name	Installieren Sie den Server im Netzwerk
Tabelle	Change-Aufgabe [change_task]
Kurzbeschreibung	Installieren Sie den Server im Netzwerk
Vorlage	○ [Kurzbeschreibung][Server im Netzwerk installieren] ○ [Zuweisungsgruppe][Hardware]
Link-Element	Change-Anforderung

5. Legen Sie in der Vorlage der übergeordneten Aufgabentabelle **„Nächste zugehörige untergeordnete Vorlage“** auf die erste zugehörige untergeordnete Aufgabe fest.
   Wählen Sie beispielsweise in der Vorlage „Server zu Netzwerk hinzufügen“ im Feld **Nächste zugehörige untergeordnete Vorlage**die Option Auftragsserver aus.

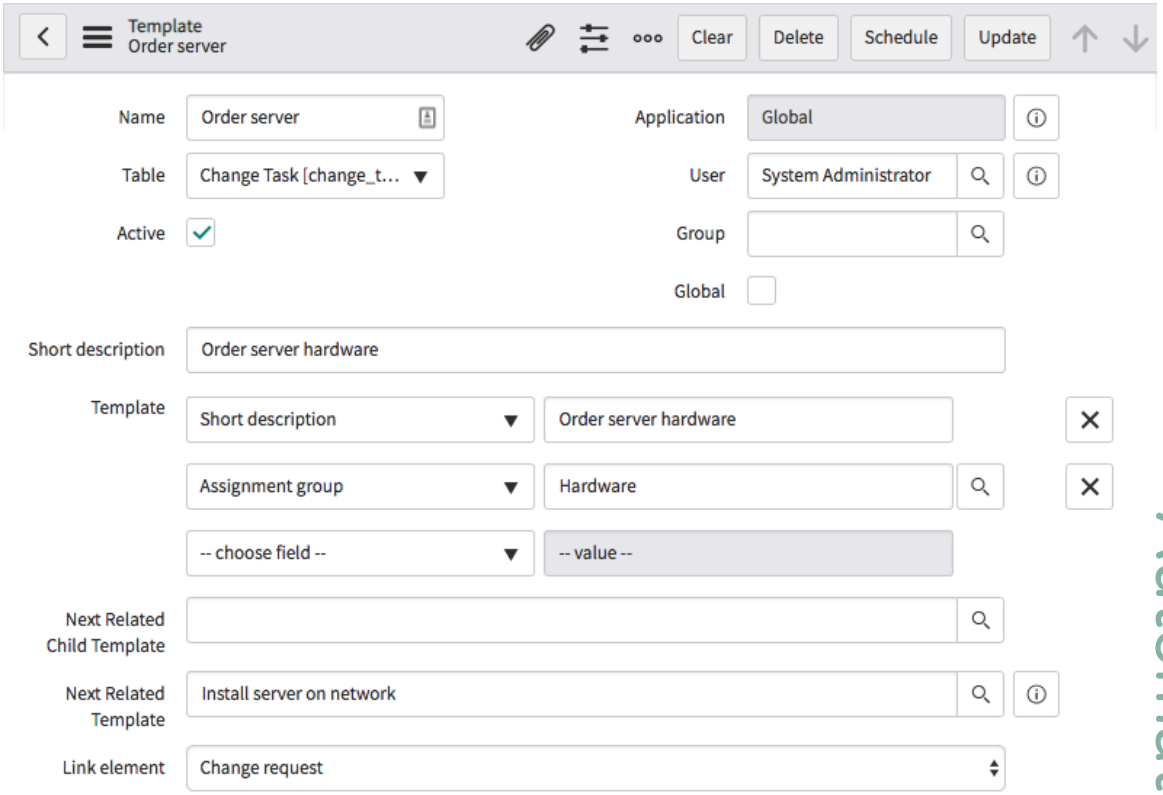
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Legen Sie für jede untergeordnete zugehörige Aufgabe **„Nächste zugehörige Vorlage“** auf die Vorlage für die nächste zugehörige Aufgabe fest.
   Wählen Sie beispielsweise in der Vorlage „Auftragsserver“ im Feld **Nächste zugehörige Vorlage**die Option Server im Netzwerk installieren aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Die letzte Vorlage für zugehörige Aufgaben hat keinen Wert für **„Nächste zugehörige Vorlage“**. Beispielsweise hat die Vorlage **„Server im Netzwerk installieren“** keinen Wert in **„Nächste zugehörige Vorlage“**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie ein Modul für die übergeordnete Aufgabentabellenvorlage, damit untergeordnete Vorlagen auf zugehörige Aufgabendatensätze angewendet werden können. Erstellen Sie beispielsweise ein Modul für **Server zu Netzwerk hinzufügen**.

Erstellen Sie eine Vorlage durch Speichern eines Formulars

Speichern Sie ein ausgefülltes Formular als Vorlage.

Vorbereitungen

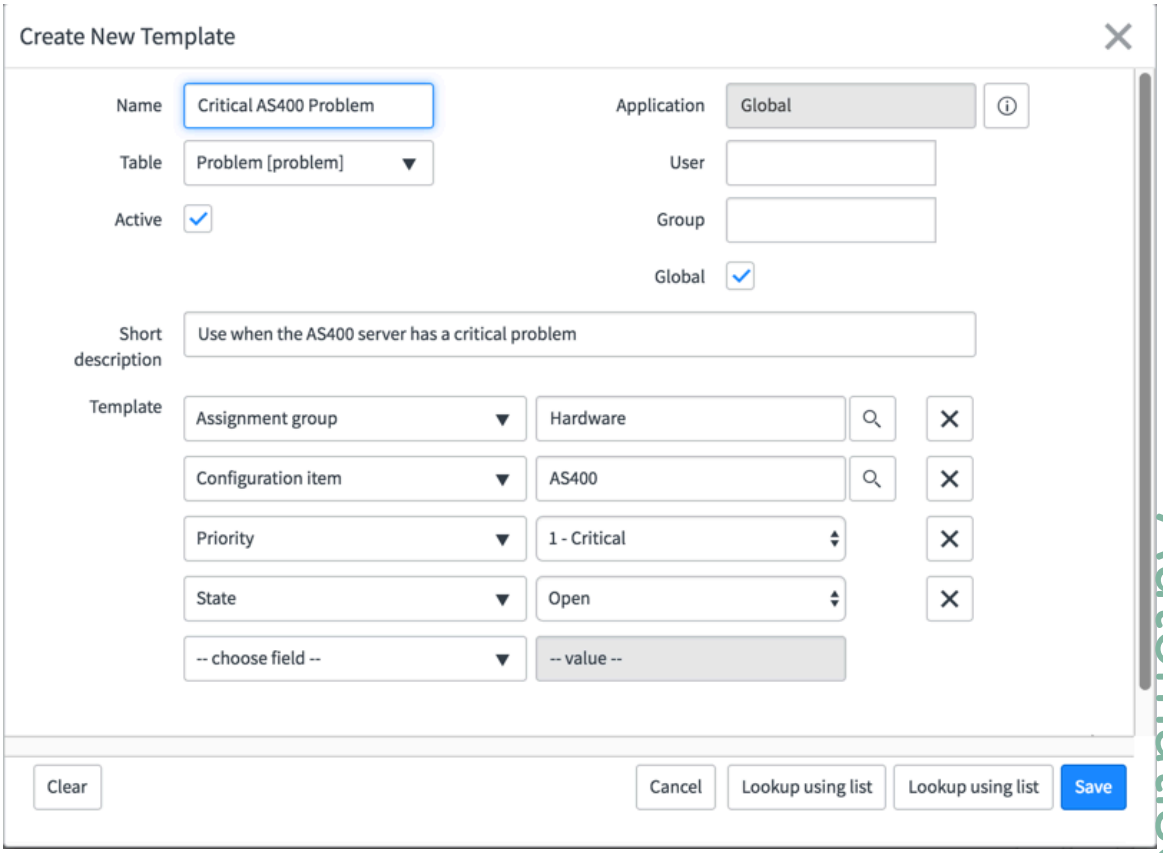
Vorlagenleiste ein/aus, damit sie in Formularen sichtbar ist.
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Füllen Sie das Formular so aus, wie es angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer die Vorlage anwendet.
3. Klicken Sie in der Vorlagenleiste auf das Plus-Symbol (+).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Geben Sie einen beschreibenden Namen ein, um dem Anwender die Auswahl der richtigen Vorlage zu erleichtern.
5. Nehmen Sie nach Bedarf zusätzliche Änderungen vor.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

ACL_Regeltypen

Erstellen Sie Datensätze basierend auf einer Vorlage

Sie können eine geplante Aufgabe erstellen und planen, um Datensätze basierend auf einer Vorlage zu erstellen. Beispielsweise können Sie regelmäßig einen gefüllten Aufgabendatensatz erstellen, um eine wöchentliche Sicherung durchzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Vorlagen**.
2. Wählen Sie einen Vorlagendatensatz aus.
3. Klicken Sie auf **Zeitplan**.
   Das Formular „Geplante Entitätsgenerierung“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste **Ausführen** aus, wie häufig ein Datensatz erstellt werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie die Zeitplaninformationen aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie ein Modul für eine Vorlage

Sie können ein Modul erstellen, um ein Formular mit vorab ausgefüllten Vorlagendaten zu öffnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Untergeordnete Vorlagen werden nur angewendet, wenn die übergeordnete Vorlage aus einem Modul angewendet wird. Untergeordnete Vorlagen werden nicht durch Anwendung einer Vorlage auf ein neues Formular angewendet.

Prozedur
1. Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, z. B. **Self-Service**, und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Anwendung (Bleistift).
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Module** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder **Titel** und **Reihenfolge** entsprechend aus.
4. Wählen Sie im Formularabschnitt „Linktyp“ im Feld Tabelle die Tabelle aus, in der das Formular erstellt werden soll.
5. Wählen Sie im Feld **Linktypdie Option URL (unter Argumente)**aus.
6. Geben Sie im Feld **Argumente**<table>.do?sys_id=-1&sysparm_template= ein<templatename> <table> ist der Name der Tabelle, die Sie für das Tabellenfeld ausgewählt haben, z. B. incident. Die<templatename> ist der Name der Vorlage, die Sie zum Vorabausfüllen des Formulars verwenden möchten, z. B. Incident-Anruftyp .
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Aktualisieren Sie den Anwendungsnavigator, um das neue Modul anzuzeigen.

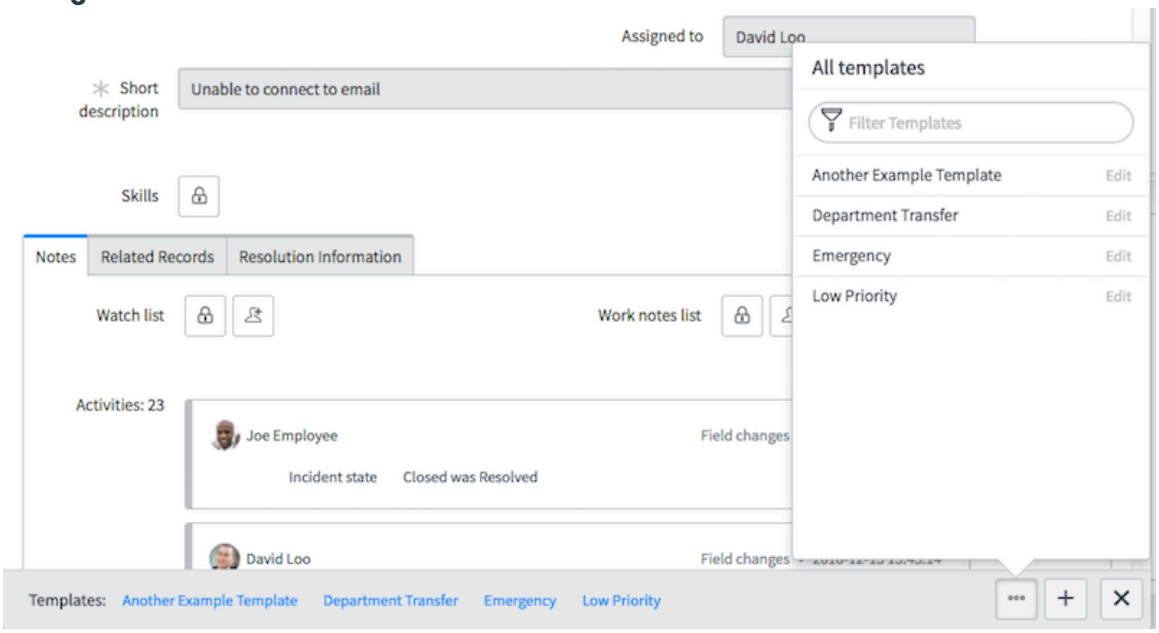
Vorlagenleiste

Verwenden Sie die Vorlagenleiste zum Anwenden, Bearbeiten und Erstellen von Vorlagen.

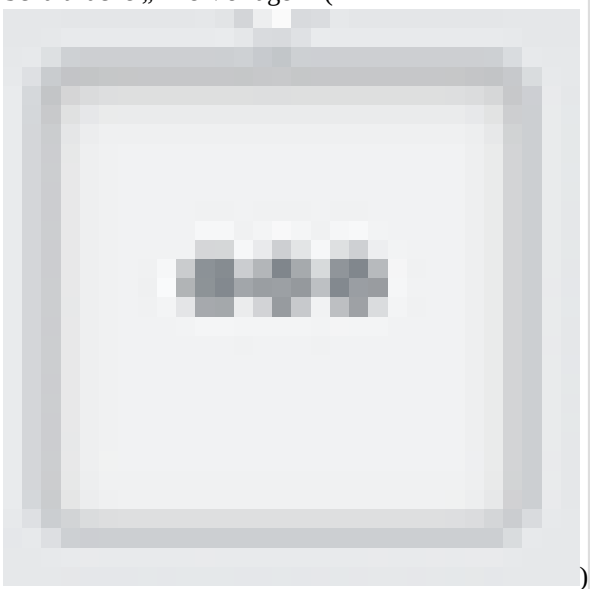
Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Vorlagenleiste am unteren Rand des Formulars angezeigt. Wählen Sie einen Vorlagentitel aus, um die Vorlage auf das Formular anzuwenden. Verwenden Sie die Schaltflächen unten rechts, um die vollständige Liste der Vorlagen hinzuzufügen, zu bearbeiten und darauf zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlagenleiste in Core-UI

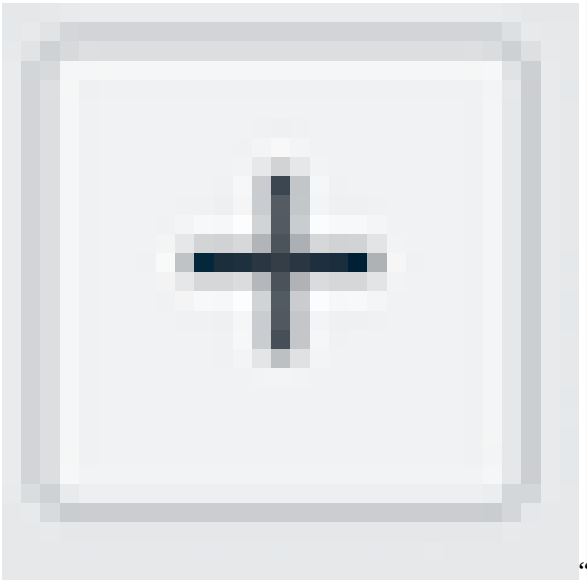
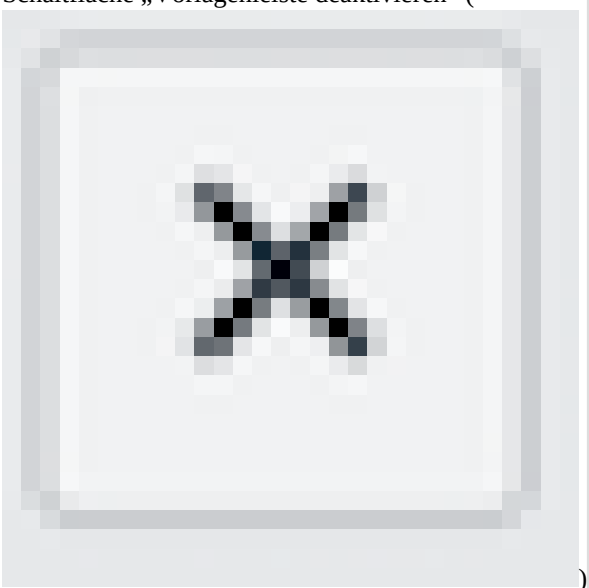


Elemente der Vorlagenleiste

Element	Beschreibung
Vorlagen	Verfügbare Vorlagen werden in der Vorlagenleiste in blauer Schrift angezeigt. Klicken Sie auf eine Vorlage, um sie auf das Formular anzuwenden.
Schaltfläche „Alle Vorlagen“ ()	Schaltet das Fenster „Alle Vorlagen“ um.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente der Vorlagenleiste (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
Schaltfläche „Neue Vorlage erstellen“ ( “)	Zeigt das Fenster „Neue Vorlage erstellen“ an.
Popup „Alle Vorlagen“.	Dieses Fenster wird angezeigt, wenn die Schaltfläche **Alle Vorlagen** gewählt wird. Im Fenster wird eine filterbare Liste aller verfügbaren Vorlagen angezeigt. Klicken Sie links neben einer Vorlage auf die Schaltfläche **Bearbeiten**, um diese Vorlage zu bearbeiten.
Schaltfläche „Vorlagenleiste deaktivieren“ ()	Deaktiviert die Vorlagenleiste. Informationen zum Anzeigen des Balkens finden Sie unter Vorlagenleiste ein/aus

Informationen zum Aktivieren der Schaltfläche „Bearbeiten“ für Nicht-Administratoren finden Sie in KB0711956 .

Vorlagenleiste ein/aus

Die Vorlagenleiste wird unten auf Formularen angezeigt. Sie bietet Verknüpfungen zum Anwenden, Bearbeiten und Erstellen von Vorlagen.

Automatische Übersetzung

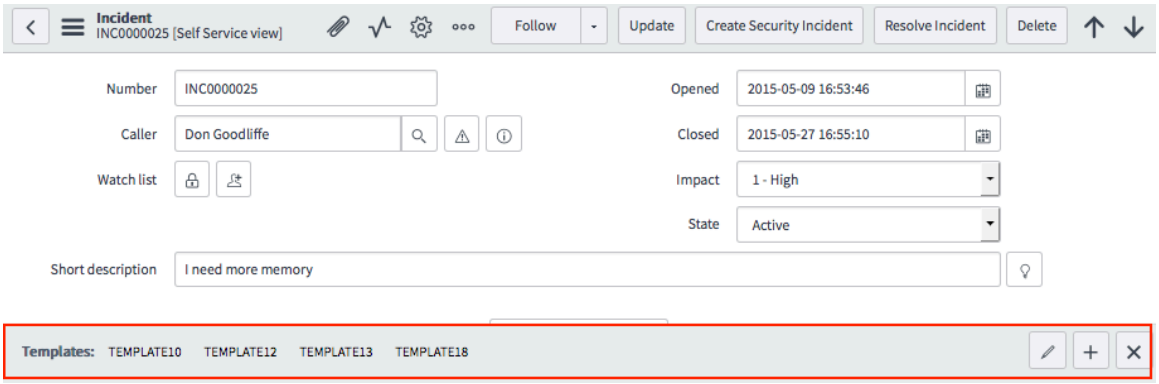
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Vorlagenleiste umschalten, die sie für alle Formulare ein- oder ausblendet. Die Vorlagenleiste wird standardmäßig angezeigt.



Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ) im Formular-Header.
3. Wählen Sie **Leiste für Vorlage ein/aus aus**.

Geskriptete Vorlagen

Sie können eine aktive Vorlage mit JavaScript auf einen Datensatz anwenden.

Wenden Sie eine Vorlage auf current an

Um eine Vorlage anzuwenden, verwenden Sie die *anwendenapplyTemplate* -Methode.

```
current.applyTemplate("<templatename>");
```

Wenden Sie eine Vorlage auf einen GlideRecord an

Um die Vorlage auf einen anderen Datensatz als „current“ anzuwenden, ändern Sie „current“ in eine GlideRecord-Variable. Wenn Sie eine GlideRecord-Variable verwenden, müssen Sie sie möglicherweise nach dem Deklarieren der Variablen initialisieren.

```
var rec1 = new GlideRecord("incident");
rec1.initialize();
rec1.applyTemplate("my_incident_template");
```

Wenden Sie eine Vorlage aus einer UI Action an

Das folgende Skript demonstriert eine mögliche Anpassung der UI-Aktion *Create Change* im Formular „Problem“. Nachdem Sie dieses Skript der UI-Aktion hinzugefügt haben, kann ein Benutzer die UI-Aktion auswählen, um einen Change-Datensatz mit Informationen aus dem Problemdatensatz und der Change-Vorlage zu erstellen.

```
var change = new GlideRecord("change_request");
change.initialize();
change.short_description = current.short_description;
change.description = current.u_details;
change.cmdb_ci = current.u_service;
change.priority = current.priority;
change.requested_by = current.caller_id;
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
change.assignment_group.setDisplayValue('Change & Release');
change.u_status = 'New';
change.parent = current.number;
if(0 == change.applyTemplate("standard_rfc")) {
   current.rfc = change.insert();
   current.comments = 'Change ' + change.number + ' created.';
}

var mySysID = current.update();

gs.addInfoMessage("Change " + change.number + " created");
action.setRedirectURL(change);
action.setReturnURL(current);
```

Erstellen Sie ein Skript für eine Vorlage mit untergeordneten Vorlagen

Wenn Sie *anwendenVorlage* mit einer Vorlage verwenden, die mindestens eine untergeordnete Vorlage enthält, erstellt das System den übergeordneten Datensatz, bevor die untergeordneten Vorlagen angewendet werden. Dieses Verhalten stellt sicher, dass alle Verweise oder Dot-Walking-Felder vom untergeordneten Datensatz zum übergeordneten Datensatz ein gültiges Ziel haben.

Wenn beispielsweise eine Vorlage für die Tabelle „Change-Anforderung“ eine untergeordnete Vorlage für die Tabelle „Change-Aufgabe“ hat, wird durch das Anwenden der Vorlage „Change-Anforderung“ ein Change-Anforderungsdatensatz in die Datenbank eingefügt. Es weist diesen Datensatz als Change-Anforderung für den Change-Aufgabendatensatz zu und wendet dann die untergeordnete Vorlage auf den Change-Aufgabendatensatz an.

Wenden Sie eine Vorlage mit einer sys_id anstelle eines Namens an

Um eine Vorlage mit einer sys_id anzuwenden, verwenden Sie die folgende Methode.

```
GlideTemplate.get(template.sys_id).apply(GlideRecord)
```

Definieren von UI-Aktionen

Zu UI-Aktionen gehören die Schaltflächen, Links und Kontextmenüelemente in Formularen und Listen. Konfigurieren Sie UI-Aktionen, um die UI interaktiver, anwenderdefinierter und spezifischer für Benutzeraktivitäten zu gestalten.

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „ui_action_admin“ können UI-Aktionen definieren.

Steuerelemente für UI-Aktionen

Sie können eine UI Action erstellen, um eine der folgenden Steuerungen bereitzustellen:

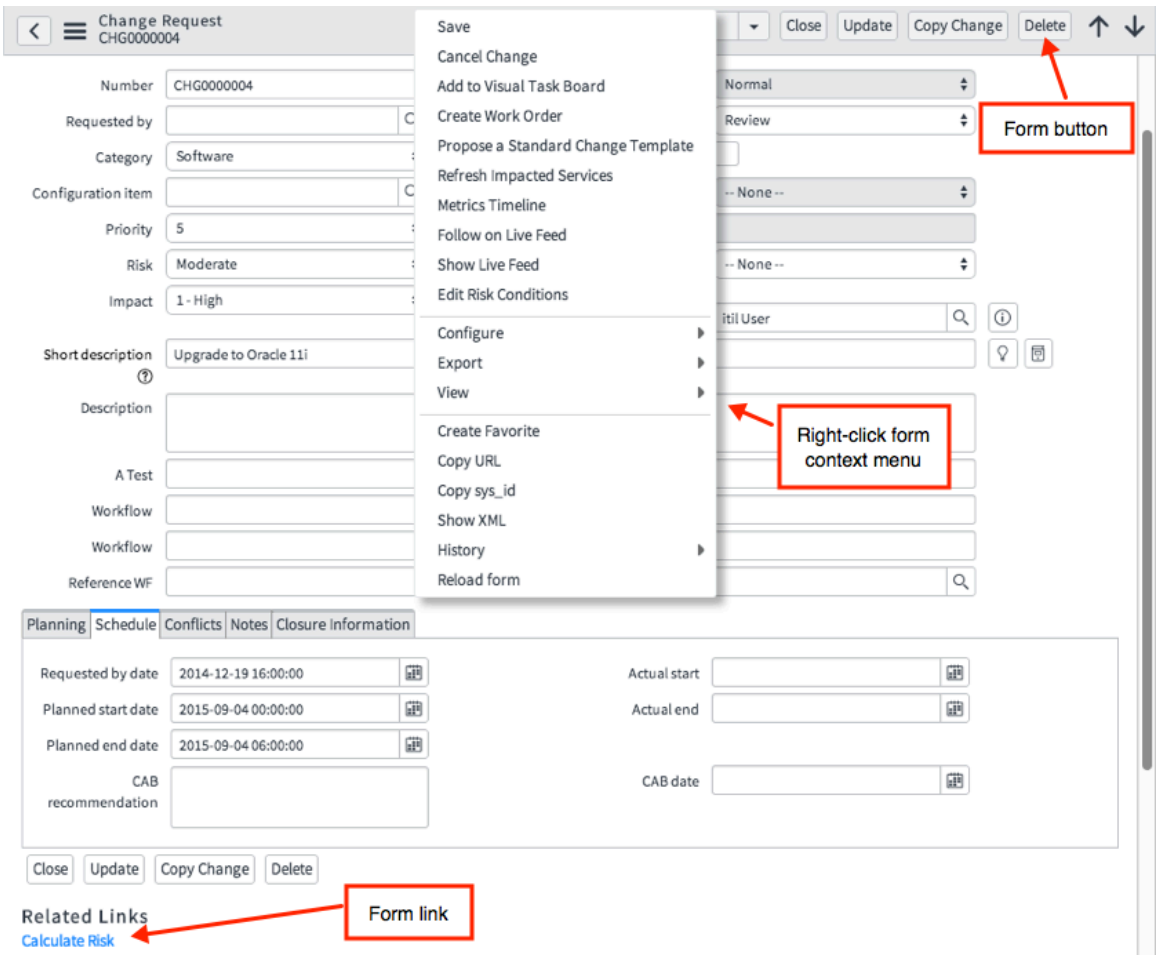
- Eine Schaltfläche in einem Formular.
- Ein Kontextmenüelement in einem Formular, das angezeigt wird, wenn Sie das Kontextmenü des Formulars öffnen oder mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header klicken.
- Ein zugehöriger Link in einem Formular.
- Eine Schaltfläche im Banner oben in einer Liste.
- Eine Schaltfläche am Ende einer Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ein Kontextmenüelement in einer Liste, das angezeigt wird, wenn Sie das Listenkontextmenü öffnen oder mit der rechten Maustaste auf den Listenheader klicken.
- Ein Menüelement für die Aktionsauswahlliste am Ende einer Liste.
- Ein zugehöriger Link am Ende einer Liste.

Hinweis:
Um die UI-Aktion „ **Neu“** oder **„Bearbeiten“** in der zugehörigen Liste auszublenden oder einzuschränken, verwenden Sie das Listensteuerelement.

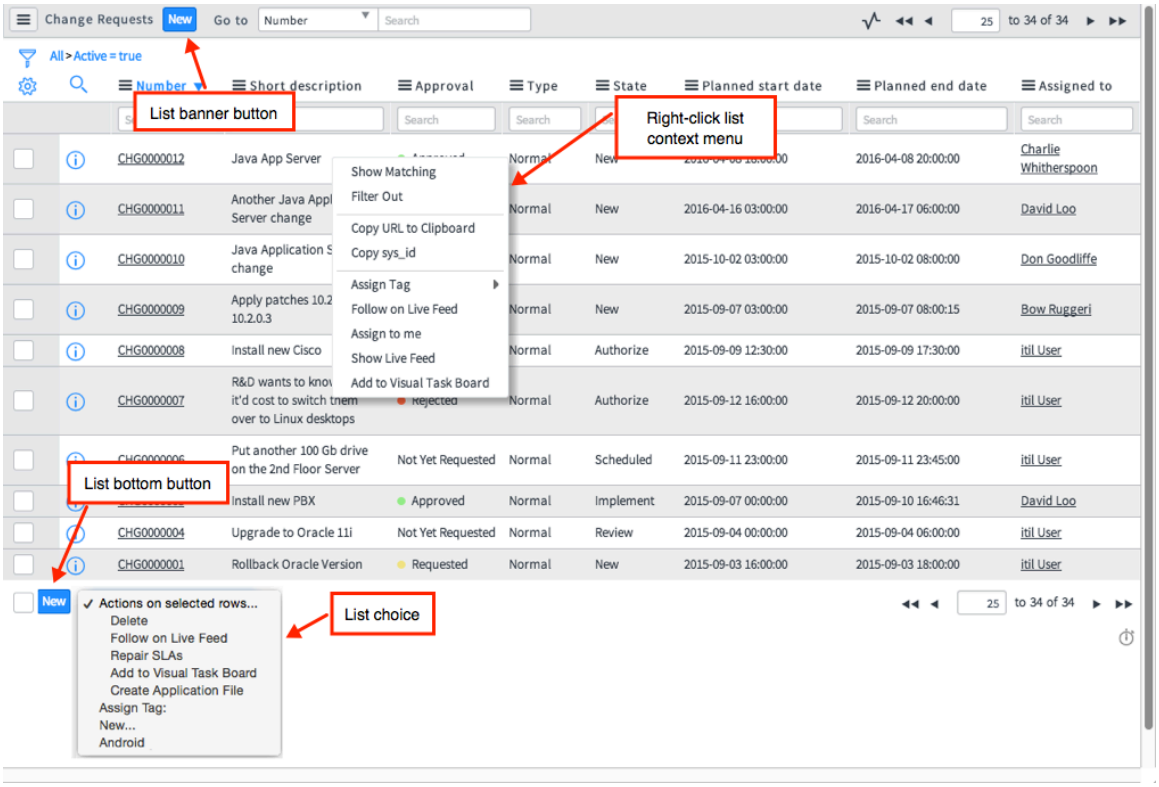
Formular-UI-Aktionen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Aktionen auflisten



Erstellen Sie eine UI Action

Sie können eine neue UI-Aktion erstellen oder eine vorhandene bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_action_admin or admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können UI-Aktionen zu Tabellen und Datenbankansichten hinzufügen, die sich im selben Bereich wie die UI-Aktion befinden, sowie zu Tabellen, für die UI-Aktionen aus einem anderen Anwendungsbereich ausgeführt werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Definieren Sie die UI-Aktion, indem Sie die Felder ausfüllen.
   Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, damit alle Felder angezeigt werden.

UI-Aktionsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Der Text, der auf der Schaltfläche, dem Link oder dem Kontextmenüelement angezeigt wird.
Tabelle	Die Tabelle, in der die UI-Aktion verfügbar ist. Standardmäßig wird die UI Action auch in Tabellen angezeigt, die die ausgewählte Tabelle erweitern (z. B. werden Aufgabenaktionen in der Incident-Tabelle angezeigt).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie **Global** aus, um die Aktion für alle Tabellen verfügbar zu machen.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die UI-Aktion angezeigt wird. Die Reihenfolge gilt für Schaltflächen von links nach rechts und für Menüaktionen von oben nach unten.
Aktionsname	Ein eindeutiger Name, der beim Verweisen auf die UI-Aktion in Skripts verwendet wird.
Aktiv	Eine Option zum Aktivieren der UI-Aktion, wenn ausgewählt. Um eine UI-Aktion zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
Beim Einfügen anzeigen	Eine Option zum Anzeigen einer Schaltfläche für neue Datensätze, die noch nicht eingefügt wurden
Bei Update anzeigen	Eine Option zum Anzeigen einer Schaltfläche für vorhandene Datensätze
Client	Eine Option für die UI-Aktion zum Ausführen des Skripts im Browser des Anwenders und nicht auf dem Server. Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Feld **Beim Klicken** über dem Feld Bedingung angezeigt.
Formularschaltfläche	Eine Option zum Platzieren einer Schaltfläche auf einem Formular.
Formular-Kontextmenü	Eine Option, um ein Element in ein Formularkontextmenü zu setzen (Rechtsklick auf Formularheader).
Formular-Link	Eine Option zum Platzieren eines Links im Abschnitt „Zugehörige Links“ eines Formulars.
Formularformat	○ Primär: Färbt die UI-Aktion blau. ○ Destruktiv – Färbt die UI-Aktion rot. ○ Unformatiert: Färbt die UI-Aktion nicht ein.
Listen-Kopfzeile Schaltfläche	Eine Option zum Platzieren einer Schaltfläche im Banner einer Liste. **Hinweis:** Listenbanner-Schaltflächen unterstützen keine datensatzspezifischen Bedingungen. Daher wird nur die erste Zeile berücksichtigt, wenn die Bedingung ausgewertet wird, um zu bestimmen, ob die Schaltfläche für die Liste angezeigt wird. Verwenden Sie keine datensatzspezifischen Bedingungen (z. B. current.getValue('state') === 'closed') in UI-Aktionen für Listenbanner-Schaltflächen.
Unterste Listen-Schaltfläche	Eine Option, um eine Schaltfläche am Ende einer Liste zu platzieren. **Hinweis:** Die unteren Listenschaltflächen werden unabhängig von der Bedingung angezeigt und bei der Ausführung pro Datensatz ausgewertet.
Listen-Kontextmenü	Eine Option, um ein Element in ein Listenfeld-Kontextmenü zu setzen (Rechtsklick auf eine Zelle in einer Liste).
Listenauswahl	Eine Option zum Platzieren eines Elements in der Aktionsauswahlliste am Ende einer Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die unteren Listenschaltflächen werden wie Listenauswahlaktionen unabhängig von der Bedingung angezeigt und bei Ausführung pro Datensatz ausgewertet.
Listen-Link	Eine Option zum Platzieren eines Links im Abschnitt „Zugehörige Links“ am Ende einer Liste.
Listenformat	○ Primär: Färbt die UI-Aktion blau. ○ Destruktiv – Färbt die UI-Aktion rot. ○ Unformatiert: Färbt die UI-Aktion nicht ein.
Überschreibungen	Eine UI-Aktion, die von dieser UI-Aktion überschrieben wird.
Nachrichten	Textzeichenfolgen, die die UI-Aktion als Schlüssel verwenden kann, um in der Tabelle „Nachricht“ [sys_ui_message] nach einer lokalisierten Nachrichtenalternative zu suchen. Jeder Nachrichtenschlüssel befindet sich in einer separaten Zeile im Feld Nachrichten. Die Instanz sucht jedes Mal nach einer lokalisierten Nachrichtenzeichenfolge, wenn die UI-Aktion einen getMessage(msg)-Aufruf durchführt, wobei die Nachrichtenzeichenfolge mit einem Schlüssel im Feld Nachrichten übereinstimmt.
Kommentare	Beschreibender Inhalt zu dieser UI-Aktion.
Tipp	Der Text, der angezeigt wird, wenn ein Anwender auf das UI-Aktionssteuerelement zeigt.
Beim Klicken	Der Name der JavaScript-Funktion, die ausgeführt werden soll, wenn die UI-Aktion ausgeführt wird. Die Funktion wird im Feld **Skript** definiert.
Bedingung	Eine bedingte JavaScript-Anweisung, die einschränkt, wann eine UI-Aktion angezeigt wird. Bedingungen werden immer auf einem Server ausgeführt. **Hinweis:** ○ Das aktuelle Objekt ist nicht für Bedingungen in einem Listenkontextmenü verfügbar. Wenn die **Kontextmenüoption Liste** ausgewählt ist, wird jede Verwendung von `current` für diese Aktionen ignoriert. ○ Sie können den übergeordneten Datensatz für die UI-Aktionsbedingungen auf einer Schaltfläche einer zugehörigen Liste referenzieren. Um beispielsweise die Schaltflächen **Neu** und **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ für geschlossene Changes zu deaktivieren, kopieren Sie die globalen m2m-UI-Aktionen in die Tabelle task_ci, und fügen Sie die Bedingung `parent.active`hinzu. ○ Wenn Sie eines der in der Bedingungsanweisung angegebenen Felder leer lassen, wird diese Bedingung standardmäßig auf **true**gesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Skript	Das auszuführende Skript, wenn die UI-Aktion ausgeführt wird. Funktionsnamen müssen eindeutig sein.
Arbeitsbereich	
Arbeitsbereich-Formularschaltfläche	Eine Option, um die UI-Aktion in der Liste der UI-Aktionen in einem Arbeitsbereich anzuzeigen.
Arbeitsbereich-Formularmenü	Eine Option, um die UI-Aktion als Listenelement in dem Menü anzuzeigen, das UI-Aktionen in einem Arbeitsbereich zugeordnet ist.
Format für konfigurierbaren Arbeitsbereich	Eine Option zur Verwendung der UI-Aktion in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich. Wenn diese Option deaktiviert ist, gilt die UI-Aktion in Legacy-Arbeitsbereichen.
Arbeitsbereich-Client-Skript	Ein Skript, das ausgeführt werden soll, wenn die UI-Aktion in Arbeitsbereichen ausgeführt wird.
Erfordert Rolle	
Rolle	Die für die Anwendung der UI-Aktion erforderlichen Rollen. Anwender müssen mindestens eine der Rollen aufweisen, damit die UI-Aktion angewendet werden kann.
Zugehörige Listen in der Formularansicht	
UI-Aktion Sichtbarkeit	Die Ansichten des Formulars, für das die UI-Aktion gilt. Verwenden Sie diese Option, um die UI-Aktion auf Formularansichten zu beschränken, die Sie angeben. Eine UI-Aktion ist für die angegebene Ansicht gemäß den folgenden Regeln verfügbar: **a.** Wenn keine Sichtbarkeitsregeln vorhanden sind, wird die Aktion in allen Ansichten angezeigt. **b.** Eine Ausschlussregel in einer bestimmten Ansicht bedeutet, dass die Aktion in dieser Ansicht nicht angezeigt wird. **c.** Wenn mindestens eine Einschlussregel vorhanden ist, wird die Aktion nur in Ansichten angezeigt, die ausdrücklich eingeschlossen sind.
Versionen	Alle Versionen der UI-Aktion. Verwenden Sie diese Liste, um Versionen zu vergleichen oder eine vorherige Version wiederherzustellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn die Ausführung der UI-Aktion auf Client-Seite aktiviert ist, umschließen Sie sie mit einer Funktion. Andernfalls wird der Inhalt des Felds **Skript** beim Laden der Seite ausgeführt.

Example:
Als Teil eines UI-Aktionsskripts können Sie einen Benutzer zu einer URL umleiten. Sie können beispielsweise einem Formular Links hinzufügen oder einen neuen Datensatz öffnen, nachdem er aus einer UI-Aktion erstellt wurde. Um einen Anwender von einer UI-Aktion zu einer URL umzuleiten, verwenden Sie diese Syntax im Feld **Skript**, um den Umleitungslink zu definieren:

```
action.setRedirectURL ( 'http://www.mysite.com/mypage.htm ' );
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um einen Anwender zu einem Datensatz zu leiten, verwenden Sie diese Syntax, wobei *new_record* der Variablenname für GlideRecord ist:

```
action.setRedirectURL (new_record );
```

Überschreiben Sie eine UI-Aktion für eine erweiterte Tabelle

Sie können eine UI-Aktion für eine Tabelle, die aus einer anderen Tabelle erweitert wurde, überschreiben oder entfernen.

Vorbereitungen

Dies gilt nicht für domänengetrennte Instanzen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine UI-Aktion für die Aufgabentabelle definiert ist, gilt sie für alle Aufgaben, einschließlich Incidents, Changes, Probleme und aller anderen Tabellen, die die Aufgabentabelle erweitern. Ebenso gilt eine globale UI-Aktion für jede Tabelle. Sie können jedoch eine UI-Aktion für eine bestimmte Tabelle überschreiben. In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie eine UI-Aktion in der Aufgabentabelle [task] nur für die Incident-Tabelle [incident] überschrieben oder entfernt wird.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine UI-Aktion in der Aufgabentabelle nur für die Incident-Tabelle zu überschreiben.
   a. Erstellen Sie in der Incident-Tabelle eine UI-Aktion mit demselben **Aktionsnamen**.
   Wenn der **Aktionsname** nicht definiert ist, aktualisieren Sie sowohl die neue UI-Aktion als auch die zu überschreibende UI-Aktion mit demselben **Aktionsnamen**.
   b. Geben Sie ein spezifisches Skript für die Incident-Tabelle ein.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine UI-Aktion in der Aufgabentabelle für die Incident-Tabelle zu entfernen.
   a. Navigieren Sie zur UI-Aktionsdefinition für die Aufgabentabelle.
   b. Fügen Sie die Bedingung `current.getRecordClassName() !='incident'` hinzu.

UI-Richtlinien werden verwendet

UI-Richtlinien ändern dynamisch das Verhalten von Informationen in einem Formular und steuern anwenderdefinierte Prozess-Flows für Aufgaben.

Sie können beispielsweise UI-Richtlinien verwenden, um das Nummernfeld in einem Formular schreibgeschützt festzulegen, das Feld „Kurzbeschreibung“ obligatorisch zu machen und andere Felder auszublenden. Grundlegende UI-Richtlinien erfordern kein Skripting. Verwenden Sie jedoch für erweiterte Aktionen die Option **Skripts** ausführen.

Sie können auch Client-Skripts verwenden, um alle diese Aktionen auszuführen. Verwenden Sie jedoch für schnellere Ladezeiten nach Möglichkeit UI-Richtlinien.

Erstellen Sie eine UI-Richtlinie

Erstellen Sie eine UI-Richtlinie, um anwenderdefinierte Prozess-Flows für Aufgaben zu definieren.

Hinzufügen einer UI-Richtlinie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ui_policy_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine UI-Richtlinienbedingung wertet alle Felder aus, auch wenn sie im Formular nicht sichtbar sind. Diese Funktion entfernt die Anforderung, dass sich ein Feld in einem Formular befinden muss, damit es ausgewertet wird.

Hinweis:

- Richtlinien, die aus Versionen vor Fuji übernommen wurden, werden unterschiedlich bewertet. Felder, die zuvor nicht ausgewertet wurden, werden ausgewertet.
- UI-Richtlinien werden auf Suchbildschirmen nicht unterstützt.
- UI-Richtlinien gelten auch für Formulare und Listen, die in der Anwendung Content Management System angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Richtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das Formular „UI-Richtlinie“ [Erweiterte Ansicht] wird geöffnet
3. Um die Ansicht zu ändern, klicken Sie unter **Zugehörige Linksauf Standardansicht**.
4. Füllen Sie das Formular entsprechend aus.
   Möglicherweise müssen Sie das Formular konfigurieren, damit alle Felder angezeigt werden.

UI-Richtlinienfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle für das zu ändernde Formular.
Aktiv	Der aktive Status der UI-Richtlinie. Nur aktive UI-Richtlinien werden angewendet.
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung der UI-Richtlinie.
Bestellung [Erweiterte Ansicht]	Die Verarbeitungsreihenfolge, von der niedrigsten zur höchsten Zahl. Wenn zwei Richtlinien in Konflikt stehen, wird die UI-Richtlinie mit der höheren Nummer ausgeführt. Für geerbte UI-Richtlinien werden zuerst die UI-Richtlinien der erweiterten (untergeordneten) Tabelle ausgeführt. Dann werden die UI-Richtlinien der Basistabelle ausgeführt. jeweils vom niedrigsten bis zum höchsten angegebenen Wert.
Zeitpunkt der Anwendung	
Bedingungen	Die Bedingungen, die bei Erfüllung die Anwendung der UI-Richtlinie verursachen. Bedingungen werden mit dem Bedingungsgenerator erstellt. Um Bedingungen mithilfe eines Skripts festzulegen, verwenden Sie stattdessen ein Client-Skript. Bedingungen werden nur erneut überprüft, wenn ein Anwender ein Feld in einem Formular manuell ändert. Wenn die Änderung durch eine UI-Aktion, eine Kontextmenüaktion oder über den Listeneditor vorgenommen wird, wird sie nicht ausgewertet.
Global [Erweiterte Ansicht]	Option zum Festlegen, ob die UI-Richtlinie für alle Formularansichten gilt. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, ist die UI-Richtlinie ansichtsspezifisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standardmäßig gilt die globale UI-Richtlinie für alle Formularansichten. Eine UI-Richtlinie kann jedoch spezifisch für eine Ansicht sein. Beispielsweise können Sie eine UI-Richtlinie nur für die ITIL-Ansicht eines Formulars definieren. Verwenden Sie das Feld **Ansicht**, um dies zu erreichen.
Ansicht [Erweiterte Ansicht]	Option zum Angeben, für welche Formularansicht die UI-Richtlinie gilt. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Global** nicht ausgewählt ist. Wenn Global nicht ausgewählt ist und das Feld Ansicht leer gelassen wird, wendet das Skript die Standardansicht an. Weitere Informationen zu Formularansichten finden Sie unter Ansichtsverwaltung .
Rückgängig machen, wenn „falsch“ [Erweiterte Ansicht]	Option zum Festlegen, dass die UI-Richtlinienaktion rückgängig gemacht wird, wenn die Bedingungen der zugehörigen UI-Richtlinie als „falsch“ ausgewertet werden. Mit anderen Worten: Wenn die Bedingungen wahr sind, werden die angegebenen Aktionen ausgeführt, und wenn sie falsch sind, werden die Aktionen rückgängig gemacht.
Beim Laden [Erweiterte Ansicht]	Option zum Festlegen, dass das UI-Richtlinienverhalten OnLoad sowie bei Änderungen des Formulars ausgeführt werden soll. Sie können das Kontrollkästchen **Beim Laden** in einer UI-Richtlinie aktivieren oder deaktivieren, um zu steuern, ob die Ausführung jedes Mal ausgeführt wird, wenn ein Formular geladen wird, wenn die Bedingungen erfüllt sind. In diesem Beispiel möchte ein Administrator nicht, dass ein Incident in den Status **Warten auf Benutzerinformationen** wechselt, es sei denn, der Benutzer gibt dem Kunden eine Erklärung. Der Administrator erstellt eine UI-Richtlinie mit den folgenden Einstellungen. ○ Im Abschnitt „Zeitpunkt der Anwendung“ fügt die Bedingung **[Status] [ist] [Warten auf Benutzerinformationen]** hinzu und deaktiviert das Kontrollkästchen **Beim Laden**. Diese Bedingung bedeutet, dass die UI-Richtlinie nur gilt, wenn der Status in **Warte auf Anwenderinformationen**geändert wird. ○ In der zugehörigen Liste **„UI-Richtlinienaktionen“** erstellt einen Datensatz, der das Feld **Zusätzliche Kommentare** obligatorisch macht, wenn die Bedingung erfüllt ist.
Erben [Erweiterte Ansicht]	Option zum Festlegen, ob erweiterte Tabellen diese UI-Richtlinie erben. Wenn eine untergeordnete Tabelle eine von der übergeordneten Tabelle geerbte UI-Richtlinie hat, wird die UI-Richtlinie für die untergeordnete Tabelle immer zuerst ausgeführt. Dieses Ereignis ist unabhängig von der **Reihenfolge** der UI-Richtlinien wahr. Betrachten Sie das folgende Beispiel: ○ Eine untergeordnete Tabelle hat eine UI-Richtlinie mit **Reihenfolgewert500,** die das Feld **Dringlichkeit** anzeigt, wenn ihre Bedingungen erfüllt sind. ○ Die übergeordnete Tabelle enthält eine UI-Richtlinie mit den gleichen Bedingungen, hinter der das Feld **Dringlichkeit** ausgeblendet wird. Die UI-Richtlinie der übergeordneten Tabelle hat **den Reihenfolgewert100**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Obwohl das Feld **Reihenfolge** der übergeordneten Tabelle einen niedrigeren Wert hat, wird zuerst die untergeordnete UI-Richtlinie ausgeführt und dann die übergeordnete UI-Richtlinie. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, wird das Feld **Dringlichkeit** ausgeblendet.
Skript	
Skripts ausführen [Erweiterte Ansicht]	Option zum Festlegen, ob erweitertes Verhalten sowohl für Wahr- als auch für Falsch-Bedingungen geskriptet werden kann.
Ausführen, wenn „wahr“ [Erweiterte Ansicht]	Ein Skript, das ausgeführt wird, wenn die Bedingungen der UI-Richtlinie erfüllt sind. ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Skripts ausführen** ausgewählt ist. ○ Diese Funktion ist außerhalb des -Bereichs oder im globalen Bereich nicht verfügbar.
Ausführen, wenn „falsch“ [Erweiterte Ansicht]	Ein Skript, das ausgeführt wird, wenn die Bedingungen der UI-Richtlinie nicht erfüllt sind und die Option **Rückgängig machen, wenn falsch** ausgewählt ist. ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Skripts ausführen** ausgewählt ist. ○ Diese Funktion ist außerhalb des -Bereichs oder im globalen Bereich nicht verfügbar.
Weitere Felder	
Skripts in UI-Typ ausführen	Der UI-Typ für diese UI-Richtlinie: Desktop, Mobil/Serviceportal oder Beide.
Zugehörige Liste: UI-Richtlinienaktionen	
Tabelle	[schreibgeschützt] Feld, für das die UI-Richtlinienaktion gilt.
Feldname	Feld in der ausgewählten Tabelle, für das die UI-Richtlinie eine Aktion ausführt, wenn „wahr“. **Hinweis:** Wenn das angegebene Feld nicht im Formular gefunden wird, führt die UI-Richtlinie die Aktion für die Variable mit demselben Namen aus.
Obligatorisch	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den obligatorischen Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Unverändert lassen ○ Wahr ○ False
Sichtbar	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den sichtbaren Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Unverändert lassen ○ Wahr ○ falsch
Schreibgeschützt	Auswahlliste zum Festlegen, wie sich die UI-Richtlinie auf den schreibgeschützten Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Unverändert lassen ○ Wahr ○ falsch
Zugehörige Links	
Standardansicht oder Erweiterte Ansicht	Ändert die Formularansicht in die Standardansicht oder erweiterte Ansicht. Die Felder ändern sich je nach Ansicht.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Beispiel: Erstellen einer UI-Richtlinie

Erstellen Sie eine UI-Richtlinie, um Steuerungen im Incident-Formular zu implementieren, wenn sich der Status in **Gelöst**ändert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_policy_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie die folgenden Steuerelemente implementiert werden.

- Feld **„Abschlussnotizen“** obligatorisch machen.
- Blenden Sie das Feld **Geöffnet von** aus.
- Legen Sie für die Felder **Priorität**, **Schweregrad**und **Dringlichkeit** einen Schreibschutz fest.
- Führen Sie ein Client-Skript aus, das eine Warnmeldung anzeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Richtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen an.

Neue UI-Richtlinie

Name	Eingabe
Tabelle	Incident
Bedingungen	[Incident-Status] [ist] [Gelöst]
Umkehren, wenn falsch	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen. Wenn der Incident-Status nicht **Gelöst**lautet, wird die UI-Richtlinie umgekehrt.
Beim Laden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Aktionen auszuführen, wenn das Formular geladen wird oder wenn sich die Bedingung ändert.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Formularheader, und wählen Sie im Kontextmenü die Option **Speichern** aus.
   Die zugehörige Liste **UI-Richtlinie Aktionen** erscheint.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Neu**.
6. Geben Sie die folgenden Informationen an.

Neue UI-Richtlinienaktionen

Name	Eingabe
Feldname	Abschlussnotizen. Durch diese UI Action wird das Feld „Abschlussnotizen“ obligatorisch.
Obligatorisch	Wahr
Sichtbar	Unverändert lassen
Schreibgeschützt	Unverändert lassen

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Wiederholen Sie den Vorgang, um UI-Richtlinienaktionen zu erstellen, um das Feld **Geöffnet von** auszublenden und die Felder **Priorität**, **Schweregrad**und **Dringlichkeit** als schreibgeschützt festzulegen.

Client-Skripts für UI-Richtlinien

Alle Skripts, die Sie für UI-Richtlinien erstellen, werden auf der Clientseite ausgeführt.

Sie können verschiedene Optionen im Formular „UI-Richtlinie“ verwenden, um zu steuern, wann und wie die UI-Richtlinie angewendet wird. Diese Optionen umfassen Clientskripts, OnLoad-Ausführung und ansichtsspezifische UI-Richtlinien. Administratoren können das Formular „UI-Richtlinie“ verwenden, um Client-Skripts zu erstellen, die `bei Änderung` ausgeführt werden, wenn die Bedingungen der UI-Richtlinie erfüllt sind (**Ausführen, wenn wahr**) oder nicht erfüllt sind (**Ausführen, wenn falsch**).Um diese Skriptfelder im Formular „UI-Richtlinie“ im Abschnitt „Skript“ anzuzeigen , aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Skripts** ausführen.

Um dem Benutzer beispielsweise eine Warnung anzuzeigen, wenn sich das Feld Incident-**Status** in **Gelöst**ändert, erstellen Sie das folgende Skript im Feld **Ausführen, wenn wahr**.

```
function onCondition(){
alert('You changed the "Incident state" to Resolved. Please enter your comments in the "Close
 notes" field.');
}
```

Servicekatalog-UI-Richtlinien steuern das Verhalten von Katalogelementformularen. Servicekatalog-UI-Richtlinien können auf ein Katalogelement oder einen Variablensatz angewendet werden. Weitere Informationen zur Verwendung von UI-Richtlinien für Servicekatalogelemente finden Sie unter Servicekatalog-UI-Richtlinie

Erweiterte Formularkonfiguration

Administratoren können erweiterte Formularfunktionen wie Formularfokus, Formularaufteilungen und abgeleitete Felder konfigurieren.

Einfügeoptionen für Aufgabendatensätze zulassen

Die Optionen **Einfügen** und **Einfügen und bleiben** sind für Aufgabendatensätze wie Incidents und Change-Anforderungen standardmäßig deaktiviert. Sie können eine Systemeigenschaft festlegen, um diese Optionen für Aufgabendatensätze anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Verwendung der Optionen „Einfügen“ und „Einfügen und beibehalten“ in von Aufgaben abgeleiteten Tabellen zulassen** (`glide.ui.task.insert`).
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Optionen für Aufgaben zu aktivieren, oder deaktivieren Sie sie, um (Standard) zu deaktivieren.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fokus auf erstes Feld des Formulars deaktivieren

Standardmäßig wird bei Formularen der Fokus auf das erste bearbeitbare Feld des Formulars festgelegt. Ein Administrator kann den Formularfokus mit einer Systemeigenschaft deaktivieren, um das Formular für Benutzer, die Sprachausgabeprogramme verwenden, zugänglicher zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Legen Sie die Eigenschaft `glide.ui.focus_first_element` auf **false**fest.

Ergebnisse

Wenn der Fokus auf das erste Feld deaktiviert ist, konzentriert sich das Formular stattdessen auf das erste Element auf der Seite. Die Fokussierung auf das erste Element anstelle des ersten schreibfähigen Elements hilft Benutzern, die Sprachausgabeprogramme verwenden, bei der Suche nach allen Elementen in einem Formular.

Vorlagenleiste deaktivieren

Administratoren können die Vorlagenleiste in einer Tabelle deaktivieren, indem sie eine Systemeigenschaft erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Erstellen einer tabellenspezifischen Eigenschaft und das Festlegen auf „false“ wird verhindert, dass Benutzer die Vorlagenleiste in einem Datensatz für die angegebene Tabelle anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Systemeigenschaft hinzufügen mit den folgenden Einstellungen.

Eigenschaft	Wert
Name	glide.ui.show_template_bar.<TABELLENNAME>
Typ	richtig | falsch
Wert	false

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularübermittlung mit Eingabetaste deaktivieren

Standardmäßig wird das Formular übermittelt, wenn Sie in einem einfachen einzeiligen Textfeld, einer Auswahlliste oder einem booleschen Feld die Eingabetaste drücken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Funktion in einer Systemeinstellung deaktivieren, wenn Sie nicht möchten, dass das Formular mit der Eingabetaste übermittelt wird.

Prozedur

1. Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.
2. Wählen Sie die Einstellung **„enter_submits_form“** aus.
3. Legen Sie den Wert auf **false**fest.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Änderung wird erst wirksam, wenn die Anwendereinstellungen entweder bei der Anmeldung oder beim Erstellen einer Sitzung neu geladen werden.

Aktivieren Sie mehrere Formularteilungen

Mit Formularteilungen können Sie Felder in einem Formular in Spalten organisieren. Administratoren müssen eine Eigenschaft hinzufügen, um Formularteilungen zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

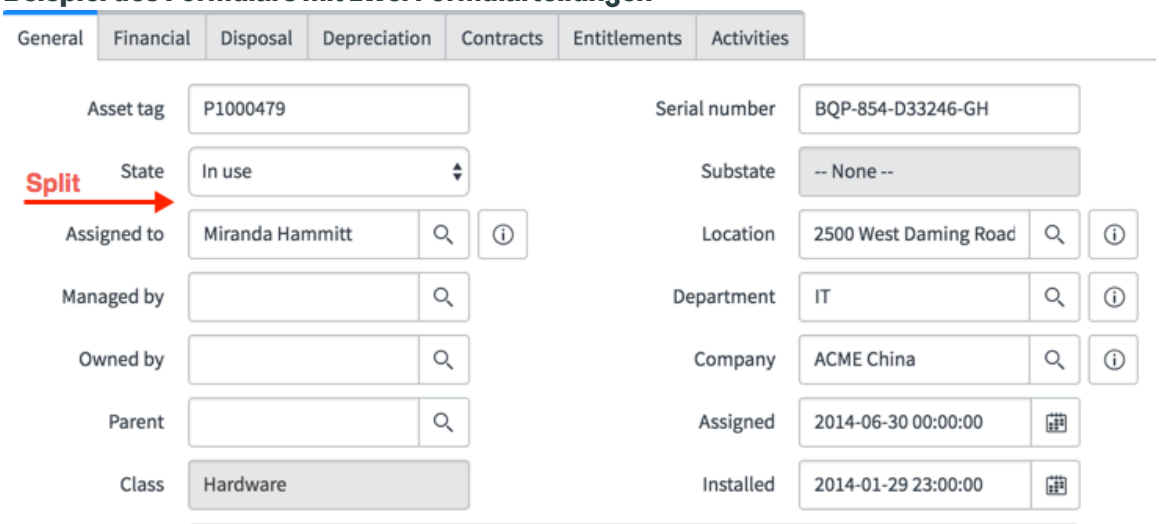
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfiguration von zwei Formularaufteilungen

```
|- begin_split -|
Asset tag
State
|- split -|
Serial number
Substate
|- end_split -|
|- begin_split -|
Assigned to
Stockroom
Reserved for
Managed by
Owned by
Parent
Class
|- split -|
Location
Department
Company
Assigned
Installed
|- end_split -|
Comments
```

Beispiel des Formulars mit zwei Formularteilungen



Wenn Sie Felder auf diese Weise organisieren und der Benutzer das Formular auf einem kleinen Mobilgerät anzeigt, werden die Felder innerhalb der ersten Teilung vor den Feldern in der zweiten Teilung aufgelistet. In diesem Beispiel werden die Felder **Asset-Tag**, **Status**, **Seriennummer**und **Substatus** vor allen darunter liegenden Feldern aufgeführt. Sie können auch Elemente erstellen, die das Formular am oberen Rand des Formulars umfassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist, klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Informationen ein.

Option	Bezeichnung
Name	glide.ui.form_multiple_splits
Beschreibung	Aktivieren Sie mehrere Formularteilungen
Typ	richtig | falsch
Wert	wahr

4. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol des Formulars, und wählen Sie **Speichern**aus.
   Die zugehörige Liste **Kategorien** wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Bearbeiten** und verschieben Sie **die UI** in die **Kategorieliste**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Formular „Systemeigenschaft“ wird erneut geöffnet, und die neue Eigenschaft wird auf der Seite „UI-Eigenschaften“ angezeigt.

Definieren Sie Pflichtfelder

Sie können angeben, welche Formularfelder in Formularen erforderlich sind. Diese Aktion verhindert, dass Benutzer mit der Rolle „personalize_form“ das Feld entfernen, indem sie das Formularlayout konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator
Das Plugin „Formularpflichtfelder“ muss aktiv sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn in einem Formular vorhanden, können Pflichtfelder nur von einem Administrator entfernt werden. Wenn Sie ein Formular konfigurieren, werden Pflichtfelder grau angezeigt und mit einem Tooltip versehen, der Sie darauf hinweist, dass sie erforderlich sind. Pflichtfelder werden in der Tabelle „Formularpflichtfelder“ [sys_ui_element_required] definiert.

Der erwartete (aber nicht der einzige) Anwendungsfall für diese Funktion ist die Verwendung als Teil eines delegierten Administrationsschemas. Beispielsweise können Sie Zweigstellen durch Erteilung der Rolle „personalize_form“ Rechte zum Ändern von Formularen gewähren, ihnen jedoch nicht erlauben, bestimmte Felder zu entfernen, die für die gesamte Geschäftsverarbeitung von entscheidender Bedeutung sind.

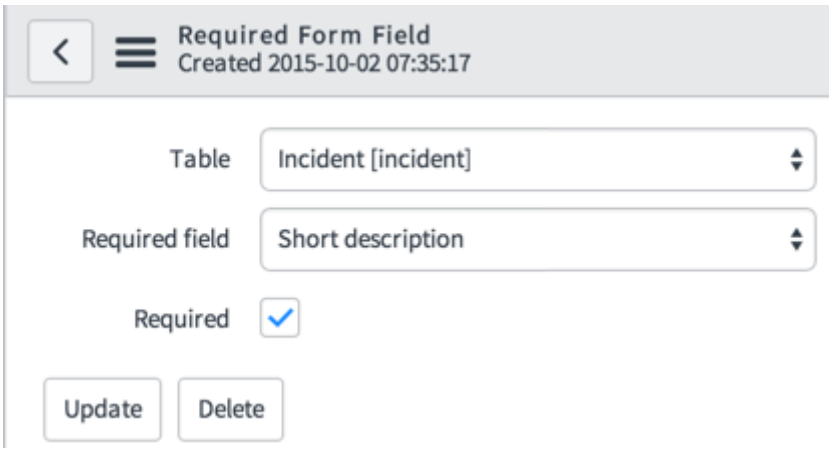
Prozedur

1. Navigieren Sie zu sys_properties.list.
2. Suchen Sie die Eigenschaft *glide.ui.form.enforce_required_fields*, und stellen Sie sicher, dass sie auf „true“ festgelegt ist.
3. Navigieren zu **System-UI** > **Formularpflichtfelder**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Wählen Sie die Tabelle und das Feld aus, und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen **Erforderlich**.

Example
Im folgenden Beispiel wird das Feld **Kurzbeschreibung** im Formular „Incident“ als Pflichtfeld festgelegt.



Wenn Sie später entscheiden, dass Sie das Feld nicht als Pflichtfeld festlegen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erforderlich**. Diese Aktion ist dem Löschen des Datensatzes vorzuziehen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Wenn die angegebene Tabelle Erweiterungstabellen hat, gilt der Datensatz des erforderlichen Formularfelds für Formulare aller erweiterten Tabellen. Wenn ein Administrator beispielsweise festlegt, dass das Feld **Kurzbeschreibung** für die Aufgabentabelle erforderlich ist, gilt diese Konfiguration für das Formular „Incident“, „Change-Anforderung“, „Problem“ usw.

Eine erweiterte Tabelle kann die Regel „Formularpflichtfeld“ ihrer Basistabelle überschreiben. Wenn beispielsweise das Feld **Kurzbeschreibung** für die Aufgabentabelle erforderlich ist, für die Incident-Tabelle jedoch nicht, ist es für alle Aufgabentabellen außer Incident erforderlich.

Steuern Sie den Bezeichnungstyp für abgeleitete Felder

Sie können die Art der Bezeichnung konfigurieren, die für abgeleitete Felder angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

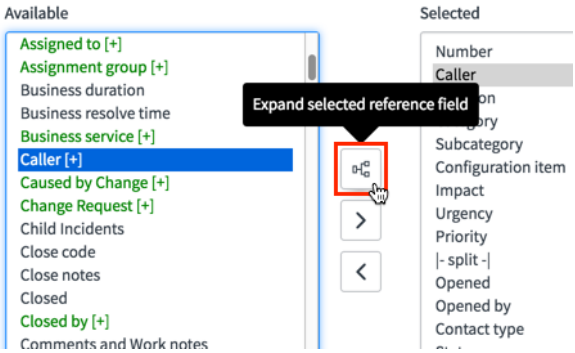
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Beispiel wäre das Anzeigen der E-Mail-Adresse für den Anrufer, wenn er sich einen Incident-Datensatz ansieht. Die E-Mail-Adresse wird nicht in der Incident-Tabelle gespeichert, sondern kann abgerufen werden, indem der Anruferreferenz vom Incident zur Benutzertabelle gefolgt wird. Den Bezeichnungstyp steuern Sie durch Festlegen einer Systemeigenschaft. Die Feldbezeichnung für die E-Mail-Adresse für einen Incident kann beispielsweise eine der folgenden Zeichenfolgen sein.

- **E-Mail-Adresse des Anrufers**, die die vollständige Bezeichnung darstellt, um dieses Feld eindeutig als E-Mail-Adresse aus dem Anwenderdatensatz des Anrufers zu identifizieren. Wenn Sie die E-Mail-Adresse der Person anzeigen, der dieses Ticket zugewiesen ist, lautet die Bezeichnung **Zugewiesen an E-Mail**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

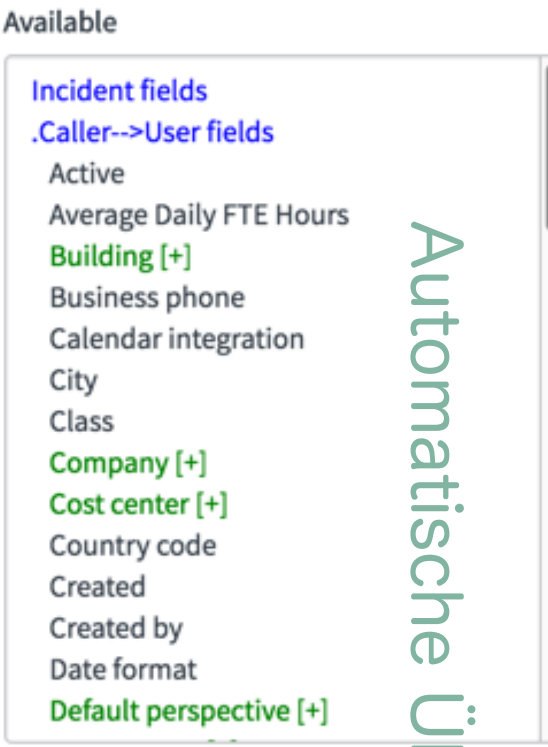
- **E-Mail**, welche die Bezeichnung für das Zielfeld ist. Diese Bezeichnung ist im Formular nicht eindeutig, wenn Sie beispielsweise auch die E-Mail-Adresse der Person anzeigen, die dem Incident zugewiesen ist. Normalerweise macht die Platzierung des Felds im Formular jedoch deutlich, was das Feld darstellt.

Verfügbare Tabellenfelder



Wählen Sie das Feld **Anrufer** aus, und klicken Sie auf das Erweiterungssymbol.

Anruferfelder



Wählen Sie die verfügbaren Felder aus, die dem **Anrufer** zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **System**.
2. Suchen Sie nach **Kurzbezeichnungen für alle Felder verwenden. Wenn beispielsweise ein Formular die E-Mail-Adresse des Anrufers enthält, verwenden Sie die Bezeichnung „E-Mail“ anstelle der vollständigen Bezeichnung der Eigenschaft „E-Mail-Adresse des Anrufers“** (`glide.short.labels`).
   Der Standardwert ist **true**. Dies bedeutet, dass die Kurzbezeichnung in allen Formularen angezeigt wird.
3. Wenn Sie die vollständige Bezeichnung in Formularen anzeigen möchten, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

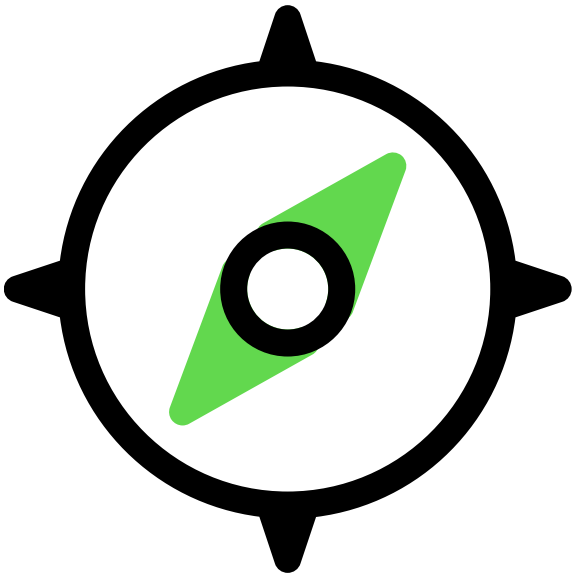
Now Platform® Feldverwaltung

Die einzelnen Daten in einem Datensatz werden als Felder bezeichnet. Sie geben Daten in die Felder des Formulars ein oder verwenden den Listeneditor. Administratoren können neue Felder erstellen oder vorhandene Felder ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

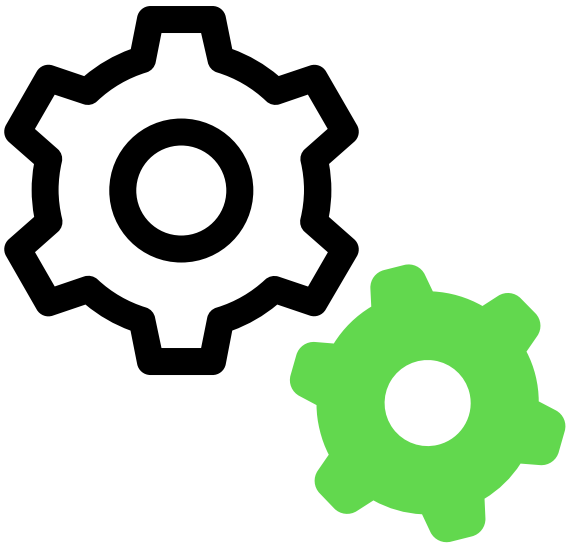
Erste Schritte

Untersuchen



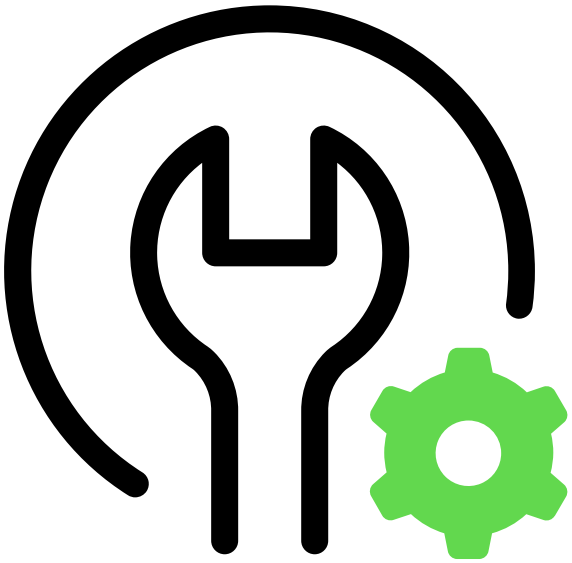
Erfahren Sie mehr über Felder in Now Platform.

Anpassen



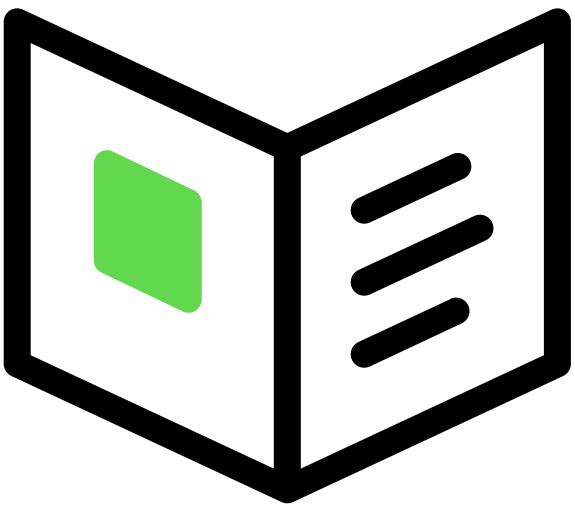
Fügen Sie einer Tabelle Felder hinzu, und passen Sie sie an.

Verwalten



Datennormalisierung und -richtlinie in Ihren Feldern verwalten.

Referenz



Informationen zu unterstützten Feldtypen.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow -Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

Unterstützung

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Feldverwaltung erkunden

Sie können Daten in Felder eingeben, indem Sie den Listeneditor oder ein Formular verwenden. In der Formularansicht werden Felder als Felder im Formular angezeigt, und in der Listenansicht werden sie als Datenspalten in der Tabelle angezeigt. Administratoren können neue Felder erstellen oder den Typ vorhandener Felder ändern.

Überlegungen zur Feldverwaltung

- Wenn Sie ein Feld in einer untergeordneten Tabelle bearbeiten, das in der übergeordneten Tabelle vorhanden ist, wird es auch in der übergeordneten Tabelle und allen anderen untergeordneten Tabellen geändert.
- Kanji-Zeichen werden derzeit nicht unterstützt. Wenn ein Tabellenspaltenbezeichner mit Kanji-Zeichen erstellt wird, wird er bei allen Aktualisierungs- oder Einfügevorgängen aus einem Formular ignoriert.
- Wenn Sie ein anwenderdefiniertes Feld erstellen, verwenden Sie einen der in Referenz für Feldtypenbeschriebenen unterstützten Feldtypen. Andere Feldtypen, z. B. „Benutzereingabe“, dienen nur zur internen Verwendung und werden für anwenderdefinierte Felder nicht unterstützt.
- Die Feldtypen Feldname und Tabellenname haben eine integrierte Abhängigkeitsbeziehung. Beispielsweise sind Felder für Feldnamen nicht unabhängig voneinander vorhanden. Sie benötigen ein Feld „Tabellenname“. Außerdem enthalten die Felder „Feldname“ immer einen Wert, der standardmäßig „sys_id“ ist. Sie können den Wert für ein Feld „Feldname“ nicht auf „Keine“ festlegen, auch wenn Sie das Attribut „allow_null=true“ anwenden.
- Wenn Sie den Datentyp für ein Feld ändern müssen, erstellen Sie eine neue Spalte mit dem neuen Datentyp, kopieren Sie die Daten aus der alten Spalte über ein Hintergrundskript in die neue Spalte, und benennen Sie dann die ursprüngliche Spaltenbezeichnung um.
- Verschiedene Bedingungen können dazu führen, dass ein Feld schreibgeschützt ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Artikel Ermittlung, warum ein Feld schreibgeschützt ist (ausgegraut und nicht bearbeitbar) [KB0783470] in der Knowledge Base Now Support.
- Felder werden in Formularen möglicherweise nicht wie erwartet angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Problembehandlung bei Feldern, die nicht in Formularen angezeigt werden [KB0547219] in der Knowledge Base Now Support.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im anpassen Now Platform®

Administratoren können Felder in einer Tabelle hinzufügen und anpassen, Felder obligatorisch machen, Listenfelder hervorheben, Standardwerte angeben und Datensatznummerierungen zuweisen.

Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an

Administratoren können einer Tabelle neue Felder zum Speichern und Anzeigen von Daten hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Bestimmte Now Platform -Abonnements enthalten anwenderdefinierte Tabellenberechtigungen. Sie können anwenderdefinierte Tabellen für jeden Zweck erstellen, bis zur Berechtigungsgrenze im Abonnement. Weitere Informationen darüber, wie Ihr Nutzungsadministrator die von Ihnen erstellten anwenderdefinierten Tabellen zu Abonnements zuordnet, finden Sie unter Ordnen Sie anwenderdefinierte Tabellen einem Produktabonnement in zu Abonnement-Management.

Beachten Sie die folgenden Datenbankeinschränkungen:

- Das System kann nur maximal 1000 Spalten pro Tabelle haben. Obwohl 1000 Spalten ein festgelegter Grenzwert sind, bedeutet dieser Grenzwert nicht, dass Sie physisch 1000 Spalten in einer Tabelle haben können. Die Anzahl der Spalten in einer Tabelle wird durch die im Rechenzentrum ServiceNow verwendete Datenbank definiert, nicht durch Now Platform.
- Jede Tabelle hat, unabhängig von der Speicher-Engine, eine maximale Zeilengröße von 65.535 Byte. Speicher-Engines können diesem Grenzwert zusätzliche Einschränkungen auferlegen, wodurch die effektive maximale Zeilengröße reduziert wird.
- Das System kann nicht mehr als 10 mittellange oder längere **Zeichenfolgenfelder** in einer einzelnen Tabelle enthalten. Der Versuch, eine große Anzahl von Zeichen in 11 oder mehr Zeichenfolgenfeldern zu speichern, kann zu folgendem Fehler führen: Syntaxfehler oder Verletzung der Zugriffsregel durch Datenbank erkannt [Zeilengröße zu groß (> 8126)].
- Wenn Sie Felder erstellen, wird dem Spaltennamen automatisch das Präfix u_ hinzugefügt. Wenn die von Ihnen eingegebene Spaltenbezeichnung führende numerische Zeichen enthält, werden sie durch das Präfix „u_“ ersetzt.

Weitere Informationen zu Datenbankbeschränkungen und allgemeinen Fragen zu Tabellen in Ihrer Instanz ServiceNow finden Sie unter KB0749585 .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem beliebigen Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Füllen Sie im Abschnitt **„Neues Feld erstellen“** die folgenden Felder aus

Option	Bezeichnung
Name	Geben Sie den Namen des Felds ein, wie er in Formularen und Listen angezeigt werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Typ	Wählen Sie einen Feldtyp aus.
Feldlänge	Wählen Sie eine Feldlänge aus. Dieses Feld ist nur für bestimmte Feldtypen sichtbar.

4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Verwenden Sie den Slushbucket, um das Feld an der gewünschten Stelle im Formular zu platzieren.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Feld wird jetzt im Formular am angegebenen Ort angezeigt.

Felder als Pflichtfeld definieren

Felder können als Pflichtfelder markiert werden. Das heißt, sie müssen einen Wert enthalten, bevor der Datensatz gespeichert werden kann. Pflichtfelder sind mit einem Feldstatusindikator vor der Bezeichnung gekennzeichnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Pflichtfeld, das von der Plattform vorab mit Standarddaten ausgefüllt wurde, z. B. ein Wert aus einem Client-Skript, zeigt den Indikator nicht an. Wenn Sie diesen Wert jedoch aus dem Feld löschen, wird der Indikator angezeigt. Die Farbe des Indikators hängt vom Feldstatus ab.

Die Verwendung eines Wörterbucheintrags zum Festlegen eines Felds als Pflichtfeld funktioniert bei der Verwendung von WebServices nicht. Sie können stattdessen eine Datenrichtlinie verwenden. Weitere Informationen zu Datenrichtlinien finden Sie unter Datenrichtlinie.

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Felds, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
2. Aktivieren Sie im **Wörterbuchformular** das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Beim nächsten Öffnen des Formulars erscheint ein Feldstatusindikator neben der Feldbezeichnung und zeigt an, dass die Eingabe des Werts verpflichtend ist. Wenn das Pflichtfeld aus irgendeinem Grund vorab ausgefüllt ist, wird der Pflichtfeldindikator nicht angezeigt.

   Die Einstufung als Pflichtfeld gilt global. Das Feld ist in Formularen immer als Pflichtfeld markiert.

   Das Festlegen von „ **Wahr/Falsch“** als obligatorisch hat keine Auswirkung. **Bei Wahr/Falsch** -Feldern wird immer davon ausgegangen, dass sie einen Wert haben. Ein aktiviertes Kontrollkästchen hat den Wert „true“ und ein deaktiviertes Kontrollkästchen den Wert „false“. Einer dieser Werte erfüllt die Anforderung eines Pflichtfelds.

   Ein Formular kann mit einem leeren Pflichtfeld gespeichert werden, wenn dieses Feld ein Referenzfeld ist und das übergeordnete Feld ebenfalls leer ist. Wenn das obligatorische Referenzfeld jedoch einen Wert aus dem übergeordneten Feld anzeigt, kann das Formular nicht gespeichert werden, wenn Sie diesen Wert löschen. Wenn der Wert im

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

referenzierten Feld geändert wird, wird der Wert für dieses Feld überall dort geändert, wo es angezeigt wird.

4. **Wahlweise:** Verwenden Sie *`dictionary override>override mandatory`*, um ein Feld festzulegen, das nur in der untergeordneten Tabelle und nicht in der übergeordneten Tabelle obligatorisch ist.

Zugehörige Informationen

Legen Sie ein CI-Feld als Pflichtfeld fest

Definieren Sie eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs

Ändern Sie die Feldbezeichnung oder den Hinweis

Sie können die Bezeichnung eines Felds oder den Text ändern, der als Hinweis angezeigt wird, wenn Sie mit der Maus auf das Feld zeigen.

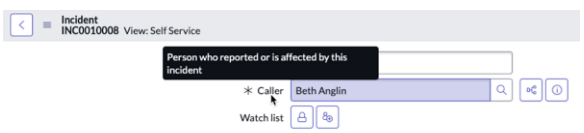
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Formular, in dem das Feld angezeigt wird.
2. Wählen Sie die Feldbezeichnung aus, und halten Sie sie (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Konfigurieren Bezeichnung**aus.
3. Aktualisieren Sie das Formular.

Ändern der Feldbezeichnung oder des Hinweises

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, in der die Bezeichnung angezeigt wird.
Bezeichnung	Die Bezeichnung, die das Feld anzeigt. Sie können bis zu 80 Zeichen für die Bezeichnung eingeben, aber nicht alle Datenbanken unterstützen diese Anzahl. Es werden maximal 30 Zeichen empfohlen. HTML in Feldbezeichnungen wird nicht unterstützt.
Plural	Die Pluralversion der Feldbezeichnung.
Element	Der Wörterbuchname des Felds.
Hilfe	Hilfreicher Text, der im Datensatz gespeichert ist.
Tipp	Eine kurze Beschreibung des Felds, das angezeigt wird, wenn ein Anwender die Maus darüber bewegt. HTML in Feldhinweisen wird nicht unterstützt, Zeilenumbrüche sind jedoch zulässig. 
URL	Ein URL-Link, der auf der Bezeichnung angezeigt wird, wenn dieses Feld nicht leer ist.
URL-Ziel	Dieses Feld sollte leer gelassen werden, da es nicht mehr verwendet wird.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie einer Feldbezeichnung in einem Formular Hilfe hinzu

Löschen Sie ein Feld aus einer Tabelle

Sie können von Ihnen erstellte anwenderdefinierte Felder löschen. Anwenderdefinierte Felder beginnen mit **u_**. Es wird empfohlen, das Feld aus Formularen und Listen zu entfernen, anstatt es zu löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können keine Basissystemfelder löschen. Außerdem werden fehlende Basissystemfelder neu erstellt, wenn die Instanz aktualisiert wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, das ein zu löschendes anwenderdefiniertes Feld enthält.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
3. Klicken Sie im Header des Formulars **auf Spalte löschen** und anschließend auf **OK**.
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mehrere anwenderdefinierte Felder zu löschen.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Lexikon**.
   b. Suchen Sie die zu löschenden anwenderdefinierten Felder.

      Example
      Suchen Sie beispielsweise nach Spaltennamen, die mit `u_` beginnen.

   c. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den zu löschenden Feldern, und wählen Sie in der Aktionsliste unter der Liste **Löschen aus**.
      Ein Bestätigungsdialogfeld öffnet sich und erinnert Sie daran, dass dies zur Löschung zugehöriger Datensätze führen kann. Wenn für die ausgewählten Felder Abhängigkeiten bestehen, werden diese aufgelistet.
   d. Klicken Sie auf **Löschen**, um fortzufahren.

Fügen Sie einer Beobachtungsliste Anwender hinzu

Mit Beobachtungslisten können Sie und andere Benachrichtigungen zu einer Aufgabe abonnieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz, dem Sie Beobachter hinzufügen möchten.

Hinweis:
Nicht alle Datensätze enthalten Beobachtungslisten. Wenn Sie keine Beobachtungsliste sehen können, müssen Sie möglicherweise Ihre Formularansicht anpassen oder Ihren Administrator bitten, das Formular zu aktualisieren, um eine Beobachtungsliste hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Erweitern Sie die Beobachtungsliste, indem Sie das Sperrsymbol ( ) wählen.
3. Wählen Sie Anwender mit den Listensteuerelementen aus (siehe Tabelle).

Glide-Steuerungen

Symbol	Funktion
	Fügen Sie sich der Beobachtungsliste hinzu
	Entfernen Sie den hervorgehobenen Anwender
	Datensatz des hervorgehobenen Anwenders öffnen (nur aktiv, wenn ein Anwenderdatensatz vorhanden ist)
	Öffnen Sie das Fenster „Mitglieder bearbeiten“, um mehrere Anwender hinzuzufügen oder zu entfernen (erst verfügbar, bis ein Datensatz gespeichert wurde)
	Gibt an, dass die Beobachtungsliste entsperrt ist; Wählen Sie das Symbol, um die Beobachtungsliste zu sperren
	Öffnen Sie die Liste „Anwender“ in einem neuen Fenster, um einen einzelnen Anwender auszuwählen
	Geben Sie eine E-Mail-Adresse für Anwender ein, die sich nicht in der Anwendertabelle [sys_user] befinden oder in ihrem Anwenderdatensatz keine E-Mail-Adresse definiert haben

Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Beobachtungslisten

Mit Beobachtungslisten (Feldtyp „glide_list“) können mehrere Benutzer Benachrichtigungen zu einer Aufgabe abonnieren. Sie können Bedingungen in einer E-Mail-Benachrichtigung angeben, um E-Mail-Benachrichtigungen an die Mitglieder zu senden, wenn die Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um diese Benachrichtigungen zu erhalten, müssen Anwender eine E-Mail-Adresse in ihrem Anwenderdatensatz definieren oder eine E-Mail-Adresse in das E-Mail-Feld der Beobachtungsliste eingeben.

Wichtig:
Administratoren konfigurieren E-Mail-Benachrichtigungen für Beobachtungslisten (siehe Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Beobachtungslisten).

Bei einer erweiterten Konfiguration mit Beobachtungslisten werden zwei Beobachtungslisten in einem Formular platziert – eine für allgemeine Kommentare zu einer Aufgabe und eine für Arbeitsnotizen oder nicht öffentliche Kommentare. Durch die Konfiguration separater E-Mail-Benachrichtigungen können separate Benutzer auf jeder Beobachtungsliste über unterschiedliche Informationen benachrichtigt werden.

Wenn Benutzer auf einer Beobachtungsliste für jede Aktualisierung eines incident mehr als eine E-Mail erhalten, kann dies daran liegen, dass andere Empfänger alle auf eine E-Mail-Benachrichtigung antworten. Empfänger können E-Mails über ihr E-Mail-System (Outlook, Groupweise usw.) und über das Basissystem erhalten. Um diese Duplizierung zu stoppen, entfernen Sie die Namen anderer Anwender aus der E-Mail oder der Beobachtungsliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die zu konfigurierende Benachrichtigung.
2. Wählen Sie im Abschnitt Wer wird empfangen das Symbol neben **Anwender/Gruppen in Feldern aus**.
3. Doppelklicken Sie in der Spalte **Verfügbarauf Beobachtungsliste**, um sie in die Spalte **Ausgewählt** zu verschieben.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Beobachtungslisten

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen

Blenden Sie E-Mail-Adressen in einer Beobachtungsliste aus

Sie können das Texteingabeelement der E-Mail-Adresse aus einer Beobachtungsliste entfernen, indem Sie das Wörterbuch ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Aufgabendatensatz, in dem das Feld **Beobachtungsliste** angezeigt wird.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. In der mit **Attributen** verwandten Liste klicken Sie auf **Neu**.
4. Geben Sie das Attribut **no_email** ein, oder wählen Sie es aus, und geben Sie im Feld **Wert**`true` ein.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Das E-Mail-Eingabefeld wird ausgeblendet. Benutzer können Benutzer aus dem Referenzfeld auswählen und der Beobachtungsliste hinzufügen.

Zugehörige Informationen

Tabellen und Felder mithilfe von Wörterbuchattributen ändern

Konfigurieren Sie Bestellschaltflächen im Slushbucket der Beobachtungsliste

Wenn Sie einer glide_list (z. B. einer Beobachtungsliste) mehrere Benutzer hinzufügen, zeigt der Slushbucket die Bestellschaltflächen für die Liste der ausgewählten Mitglieder nicht an. Sie können ein Wörterbuchattribut festlegen, um die Bestellschaltflächen anzuzeigen.

Vorbereitungen

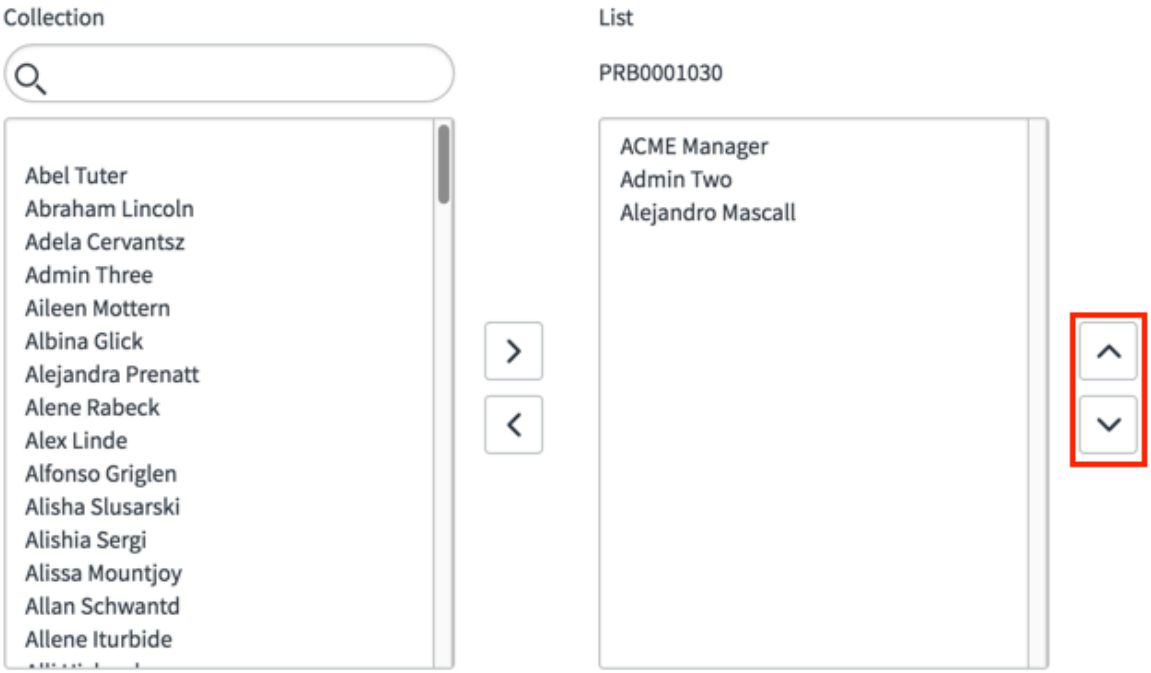
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Slushbucket wird geöffnet, wenn der Benutzer auf das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen mehrerer Benutzer klickt.

Standardmäßig werden die Bestellschaltflächen auf der rechten Seite nicht angezeigt. Folgen Sie dem Verfahren, um die Bestellschaltflächen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Öffnen Sie einen Aufgabendatensatz, in dem das Feld **Beobachtungsliste** angezeigt wird.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Klicken Sie unter **„Zugehörige Links“**auf **Erweiterte Ansicht**.
4. Geben Sie im Feld **Attribute**den Wert mainmain_order=wahr ein, getrennt durch ein Komma, falls erforderlich.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Tabellen und Felder mithilfe von Wörterbuchattributen ändern

Markieren Sie Listenfelder

Färben Sie Felder in Listen ein, um die Aufmerksamkeit eines Service Desk-Mitarbeiters darauf zu lenken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

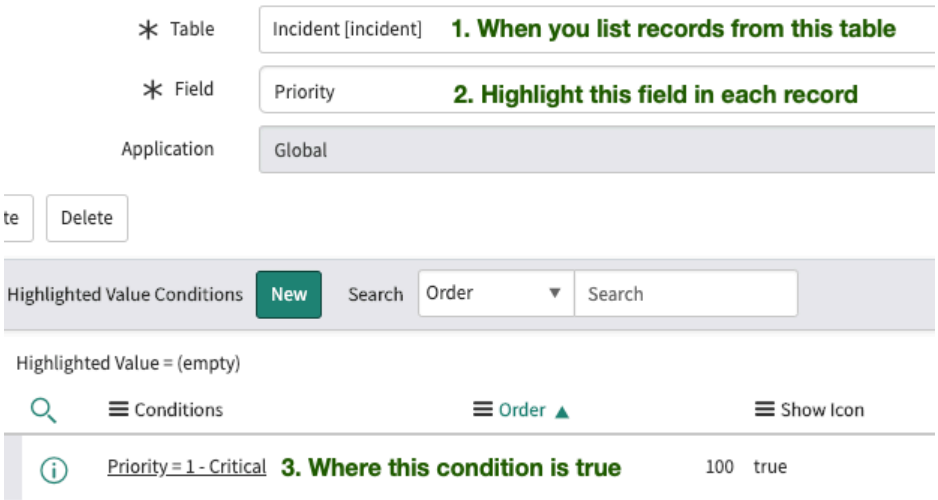
Hervorgehobene Felder in Listen werden farbig dargestellt und haben optional einen führenden Aufzählungspunkt.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

Beim Setup werden die Felder angegeben, die hervorgehoben werden, und die Bedingungen angegeben, die die Hervorhebung auslösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Verfügbare Hervorhebungsfarben:

Die folgenden Feldtypen können nicht hervorgehoben werden:

- Referenz
- URL
- Dokument-IDs

Prozedur

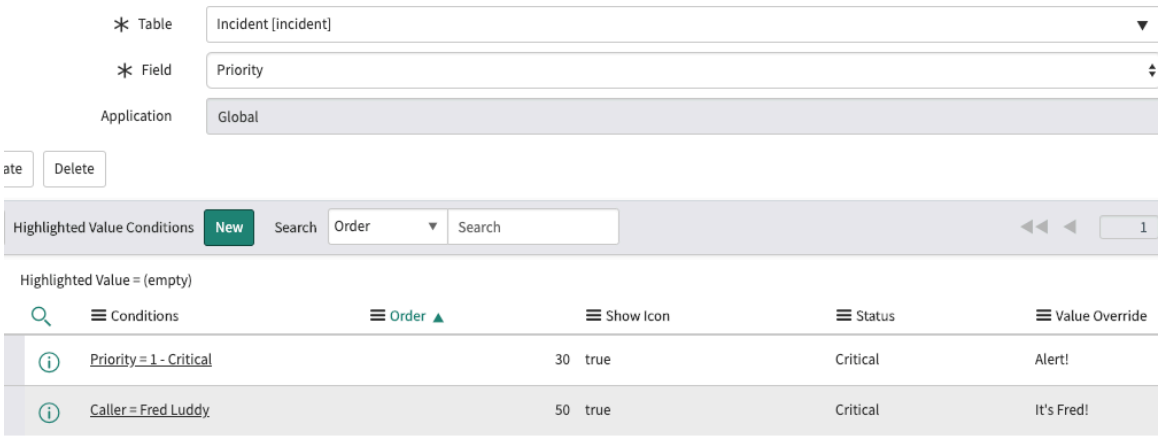
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Hervorgehobene Werte** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hervorgehobener Wert

Feld	Definition
Tabelle	Name der Tabelle, die die Felder enthält, die Sie hervorheben möchten.
Feld	Name des Felds, das Sie hervorheben möchten, wenn die Auslösebedingungen erfüllt sind.
Anwendung	Anwendungsbereich, auf den sich diese Hervorhebung bezieht.
Arbeitsbereich	Der Arbeitsbereich, für den diese Hervorhebung gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der **Feldwert** darf nicht mit der Bedingung verknüpft sein, die die Hervorhebung auslöst. Im folgenden Beispiel hebt Arbeitsbereich das Feld **Priorität** und nicht das Feld **Anrufer** hervor, wenn der **Anrufer** Fred Luddy ist.



3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Sie haben das Feld angegeben, in dem die Hervorhebungen angezeigt werden. Jetzt ist es an der Zeit, die Bedingungen anzugeben, die die Hervorhebung auslösen.
4. Klicken Sie unter **Hervorgehobene Wertbedingungen**auf **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular „Bedingung hervorgehobener Werte“ die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen, die die Hervorhebung auslösen. Die Bedingung kann sich von dem Feld unterscheiden, das hervorgehoben wird. Sie können beispielsweise das Feld **Priorität** in einem Datensatz hervorheben, wenn der **Anrufer** in diesem Datensatz Fred Luddy ist. Ein einfacheres Beispiel ist das Hervorheben des Felds **Priorität,** wenn der Prioritätswert **kritisch**ist.
Status	Die Hervorhebungsfarbe.
Symbol anzeigen	Umschalten, um (ausgewählt) den führenden Aufzählungspunkt beim Hervorheben anzuzeigen oder auszublenden.
Wertüberschreibung	Text, der die Feldwerte aus der Tabelle ersetzt. Wenn Sie keine **Wertüberschreibung**angeben, hebt Arbeitsbereich den Feldwert in der Tabelle hervor. Wenn Sie einen Wert angeben, ersetzt Arbeitsbereich den Feldwert durch Ihren Text und hebt diesen hervor.
Anwendung	Anwendungsbereich, auf den sich diese Hervorhebung bezieht.
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden sollen. Wenn Sie mehrere Bedingungen für die Hervorhebung desselben Felds haben, werden sie in der Reihenfolge von der niedrigsten zur höchsten ausgewertet. Wenn eine der Bedingungen wahr ist, hebt Arbeitsbereich das Feld hervor.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Im folgenden Beispiel wurde die Hervorhebung im Feld **Priorität** ausgelöst, da der Prioritätswert kritisch war.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. **Wahlweise:** Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Bedingungen hervorgehobener Werte“** auf **Neu,** und erstellen Sie eine weitere Bedingung zum Hervorheben des gleichen Felds.
   Markieren Sie beispielsweise das Feld **Priorität,** das der Incident-Tabelle zugeordnet ist, wenn der **Prioritätswert** „kritisch“ oder der **Anruferwert** „Fred Luddy“ ist. Die Bedingungen werden nach dem **Reihenfolgenwert** geordnet. Arbeitsbereich wertet zuerst den niedrigsten Wert aus.

Conditions	Order ▲	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

8. **Wahlweise:** Entfernen Sie alle Hervorhebungen aus einer gefilterten Liste, die ansonsten hervorgehoben wären.
   Wenn Sie die Hervorhebung für eine Tabelle einrichten, zeigen alle gefilterten Listen, die der Tabelle zugeordnet sind, hervorgehobene Felder an, es sei denn, Sie deaktivieren die Hervorhebung für bestimmte, gefilterte Listen.

   a. Navigieren Sie zu `sys_aw_list.list`.

   b. Geben Sie in der Spalte **Name** den Namen der Tabelle mit hervorgehobenen Feldern ein, z. B. Incident. Alle der Tabelle zugeordneten gefilterten Listen werden angezeigt.

   c. Klicken Sie auf die gefilterte Liste, aus der Sie die Hervorhebung entfernen möchten.

   d. Wenn im Formular „Arbeitsbereichsliste“ die aktuelle Anwendung Global ist, klicken Sie **hier** unter **Um diesen Datensatz zu bearbeiten, klicken Sie hier.**

   e. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **„Hervorhebung in Liste ignorieren“**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
      Unabhängig von den Bedingungen hebt Arbeitsbereich nun keine Felder in der angegebenen gefilterten Liste hervor. Diese Option funktioniert jedoch nicht für gefilterte Listen in **Meine Listen**, bei denen es sich um die von Service Desk-Mitarbeitern erstellten gefilterten Listen handelt.

Ändern Sie die Länge des Zeichenfolgenfelds

Sie können die maximale Zeichenanzahl für ein Zeichenfolgenfeld ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Feld „URL-Typ“ blendet standardmäßig das Feld „Maximale Länge“ im Wörterbuchformular aus. Browser unterstützen URL-Längen bis zu 2.083 Zeichen. Das URL-Feld ist ein Zeichenfolgenfeld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, das das Feld enthält, das Sie ändern möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Ändern Sie das Feld **Max. Länge** in die gewünschte Länge.

Hinweis:
Sie können zwischen zeichenfolgenbasierten Datentypen wechseln, solange Längenänderungen keinen Datenverlust durch Kürzung verursachen. Sie können beispielsweise von einem Datenbanktyp MITTEL zu einem VARCHAR(100)-Datenbanktyp wechseln, wenn keines der vorhandenen Daten größer als 100 ist.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das System bricht jede Längenänderung ab, die zu Datenverlust aufgrund von Kürzung führt.

Zugehörige Informationen

Referenz für Feldtypen

Geben Sie einen Standardfeldwert an

Ein Standardwert füllt einen Wert in einem Feld aus, wenn ein neuer Datensatz erstellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Standardwert füllt das Feld im leeren Formular für einen neuen Datensatz aus und auch anschließend, wenn der neue Datensatz übermittelt wird, wenn das Feld leer ist. Standardwerte können entweder als Konstante angegeben oder über ein Skript generiert werden.

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Felds, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
2. Geben Sie den Standardwert in das Feld **Standardwert** ein.

   Um einen konstanten Wert festzulegen, geben Sie ihn in das Textfeld **Standardwert** ein. Um einen Standardwert mithilfe einer komplexeren Formel zuzuweisen, verwenden Sie JavaScript, um einen Standardwert auszugeben.

Hinweis:
Der Standardwert muss der zugrunde liegende Wert sein, der im Feld vorhanden sein würde, und nicht die Bezeichnung. Verwenden Sie beispielsweise in einem Auswahllistenfeld den **Wert** der Auswahl als Standardwert, nicht den Namen der Auswahl.

Beispiele für Standardfeldwerte

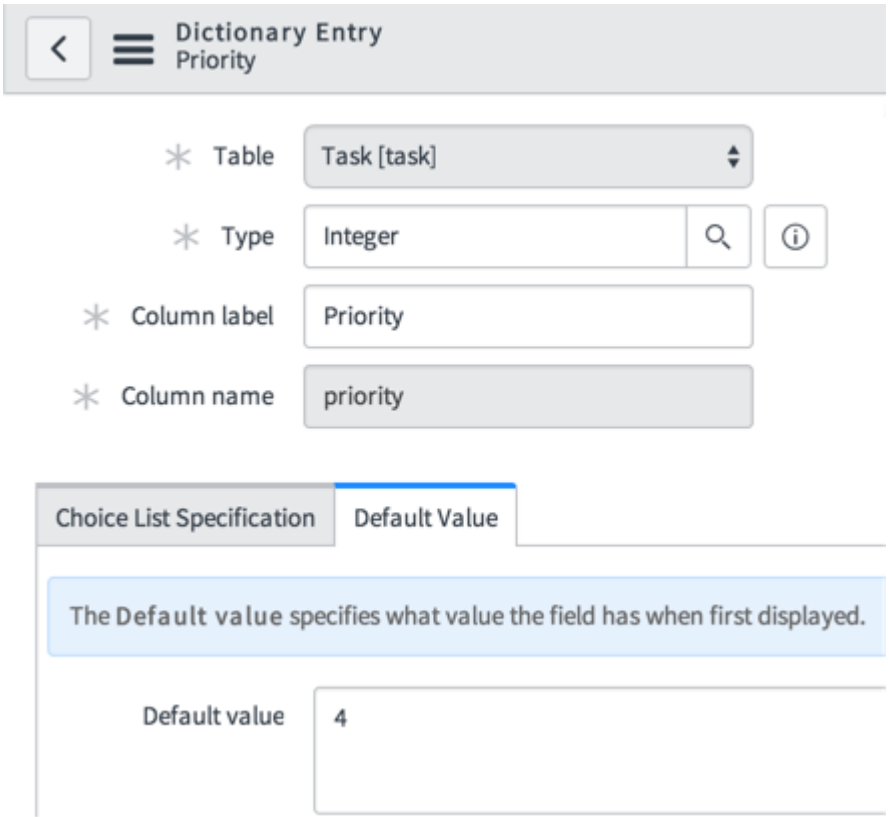
Sehen Sie sich die folgenden Beispiele zum Angeben von Standardfeldwerten an.

Example: Konstante Standardwerte

Hier sehen Sie ein Beispiel, das einen Standardwert für das Feld **Priorität** festlegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardwertkonstante



Example: Javascript-Standardwerte

Um vordefinierte Beispiele für JavaScript-Standardwerte anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Lexikon** und geben Sie diesen Filter ein: **[Standardwert] [beginnt mit] [javascript]**. Öffnen Sie einige der Datensätze, und zeigen Sie die Javascript-Einträge für den Standardwert an.

Example: Legen Sie einen Standardwert für assignment_group fest

Im folgenden Beispiel wird ein Standardwert in einem Referenzfeld [sys_user_group] festgelegt, indem die ID aus dem Namen einer Gruppe abgerufen wird.

```
javascript:GetIDValue('sys_user_group', 'Development');
```

Example: Legen Sie einen Standardwert für assigned_to fest, wenn der Anwender über die Rolle „itil“ verfügt

Dieses Beispiel für die Tabelle „Aufgabe“ [task] beschreibt, wie Sie den Standardwert für den Benutzer [assigned_to] konfigurieren, der der aktuellen Benutzer-ID entspricht, wenn der Benutzer die Rolle itil hat.

- Spaltenbezeichnung: **Zugewiesen an**
- Spaltenname: **[assigned_to]**
- Abschnitt „Referenzspezifikation“.
  - Referenz: **Benutzer** [sys_user]
  - Qualifizierte Referenzbedingung: **[Rollen] [ist] [itil]**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Standardwertskript:

```
javascript:if (gs.hasRole("itil"))current.assigned_to = gs.getUserID();
```

Example: Legen Sie einen Standardwert für ein Feld vom Typ „Dauer“ fest

Um einen Standardwert für ein Feld vom Typ „Dauer“ festzulegen, verwenden Sie im Feld **Standardwert** des Wörterbucheintrags des Felds „Dauer“ Folgendes:

```
javascript:current.duration_field.setDisplayValue('3 04:30:14');
```

Vermeiden Sie die Hartcodierung eines bestimmten Datums/Uhrzeit. Wenn sich das Datums-/Uhrzeitformat des Systems ändert, wird der Wert ungültig. Aktivieren Sie stattdessen das Kontrollkästchen **Dynamischen Standard verwenden,** und weisen Sie eine dynamische Filteroption zu. Weitere Informationen zu dynamischen Filtern finden Sie unter Dynamische Filteroption erstellen .

Ein Feld abhängig machen

Ein Auswahl- oder Referenzfeld kann als abhängig von einem anderen Feld in derselben Tabelle deklariert werden. Abhängige Felder begrenzen ihre verfügbaren Werte basierend auf dem Wert im abhängigen Feld.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine erforderliche Abhängigkeit nicht wie erwartet funktioniert, was bei einer Viele-zu-Viele-Beziehung zwischen den Feldern der Fall sein kann, sollten Sie Referenzqualifizierer verwenden, um das Ziel zu erreichen.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Lexikon**.
2. Geben Sie im Feld **Abhängig** den Namen des Felds ein, von dem dieses Feld abhängt.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, wenn Sie fertig sind.

Im folgenden Beispiel wird das Feld mit dem Titel „dependent_on_field“ von „name“ abhängig gemacht. Der Wert „name“ in einem Formular bestimmt, welche Optionen für das Feld „abhängig_on_feld“ angezeigt werden.

Table	Column name	Type	Reference	Display	Text index	Audit	Dependent
sys_dictionary	dependent_on_field	Field Name	(empty)	false	false	false	name

Hinweis:

Felder dürfen nicht von abgeleiteten Feldern abhängig gemacht werden.

Zugehörige Informationen

Referenzqualifizierer

Eindeutige Werte für ein Feld anfordern

Im System können Sie festlegen, dass die Werte eines Felds eindeutig sind. Wenn dies geschieht, lässt das System nicht zu, dass zwei Datensätze denselben Wert für dieses Feld haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig werden Felder ohne diese Einschränkung erstellt. Ein Feld kann nur eindeutige Werte enthalten, wenn für dieses Feld bereits ein doppelter Wert vorhanden ist. Das System lässt es nicht zu, ein Feld eindeutig zu machen, solange in der Tabelle doppelte Werte vorhanden sind.

Das System lässt auch nicht zu, dass ein eindeutiger Index hinzugefügt wird, wenn bereits ein nicht eindeutiger Index vorhanden ist. In diesem Szenario können Sie das Kontrollkästchen **Eindeutig** im Formular nicht aktivieren. Stattdessen werden Sie vom System zum Modul **„Tabellen und Spalten“** weitergeleitet, sodass Sie den nicht eindeutigen Index löschen und dann den eindeutigen Index erstellen können.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass keine Datensätze in der Tabelle für das Feld Werte enthalten oder dass sie alle denselben Wert haben.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass das Feld **Eindeutig** hinzugefügt wird, wenn es noch nicht angezeigt wird.
4. Aktivieren Sie die Checkbox **Eindeutig**.
5. **Führen Sie eine Aktualisierung durch**.

Zugehörige Informationen

Formularlayout konfigurieren

Definieren Sie Feldstile

Mit Feldstilen können Sie einzelne CSS-Stile für ein Feld in einer Liste oder einem Formular deklarieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_styles oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit CSS können Sie die folgenden Attribute eines Felds ändern.

- Ändern Sie die Farbe.
- Ändern Sie die Schriftartattribute (fett, kursiv, unterstrichen).
- Ändern Sie den Abstand und die Ausrichtung von Text.

Sie können Feldstile für Tabellen und Datenbankansichten definieren, die sich im selben Umfang wie der Feldstil befinden, sowie für andere Tabellen, die mindestens ein Feld im gleichen Umfang wie der Feldstil enthalten. Für eine Tabelle definierte Feldstile gelten nicht für Datenbankansichten, die die Tabelle enthalten. Erstellen Sie separate Feldstile für Datenbankansichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Feldstile werden nicht auf Felder für Kommentare und Arbeitsnotizen angewendet, die mit dem Aktivitätsformatierer verwendet werden. Die Hintergrundfarbe für diese Felder kann mit den Systemeigenschaften `glide.ui.activity_stream.style.comments` und `glide.ui.activity_stream.style.work_notes` in der Tabelle „sys_properties“ festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zur Liste der Stile für das Feld.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie **Stile konfigurieren**aus.
   - Navigieren zu **System-UI** > **Feldstile**, und suchen Sie das Feld, um einen Stil anzuwenden (nur Administrator).
2. Wählen Sie **Neu**oder den zu ändernden Stil aus.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die das Feld enthält. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die den Bereichsschutz für Feldstile erfüllen.
Feldname	Das Feld, für das der Stil gilt.
Wert	Der genaue Wert oder die skriptbasierte Bedingung, die bzw. der zum Anwenden des Stils erforderlich ist. **Hinweis:** Der Wert wirkt sich nur auf Listenfeldstile aus, wenn das Feld nicht schreibgeschützt ist. Der Wert wirkt sich sowohl auf Listen als auch auf Formulare aus, wenn das Feld schreibgeschützt ist. Um Feldstile nur auf Formulare anzuwenden, lassen Sie das Wertfeld leer.

Stil	Der anzuwendende CSS-Stil.
	Um beispielsweise den Hintergrund der Felder Incident-Kategorie in Datensatzlisten rot mit einer Schriftgröße von 24 px und weißer Textfarbe zu gestalten, geben Sie den folgenden Code ein.
	`background-color:red;`
	`font-size:24px;`
	`color:white;`

Sie können eine skriptbasierte Bedingung mit der Syntax `javascript verwenden: <![CDATA[<script> ]]>` im Feld **„Wert“**, um zu bestimmen, ob das System einen Stil auf ein Feld in der Liste anwenden soll. Wenn das ausgewertete Skript den Wert true zurückgibt, wendet das System den Stil auf das Listenelement an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Skript hat Zugriff auf das Skriptobjekt *current*, mit dem Sie Bedingungen basierend auf den Feldwerten des aktuellen Datensatzes erstellen können. Das folgende Skript sucht beispielsweise basierend auf einem Feldwert nach überfälligen Elementen:

```
javascript:gs.dateDiff(gs.now(), current.u_datefield.getDisplayValue(), true) < 0
```

Hinweis:
In diesem Beispiel bezieht sich current.u_datefield auf den Namen eines anwenderdefinierten Datumsfelds.

Das System unterstützt nur ein Javascript: <![CDATA[<script>]]> Eintrag in einem Feld **„Wert“**. Wenn Sie mehrere JavaScript-Bedingungen eingeben möchten, fassen Sie die Bedingungen in einer Anweisung zusammen. Beispiel: Anstelle dieses ungültigen Eintrags:

```
javascript: current.state == "Completed" javascript: current.error_tables > 0
```

Fassen Sie die Bedingungen in einer Erklärung zusammen, z. B.:

```
javascript: current.state == "Completed" && current.error_tables > 0
```

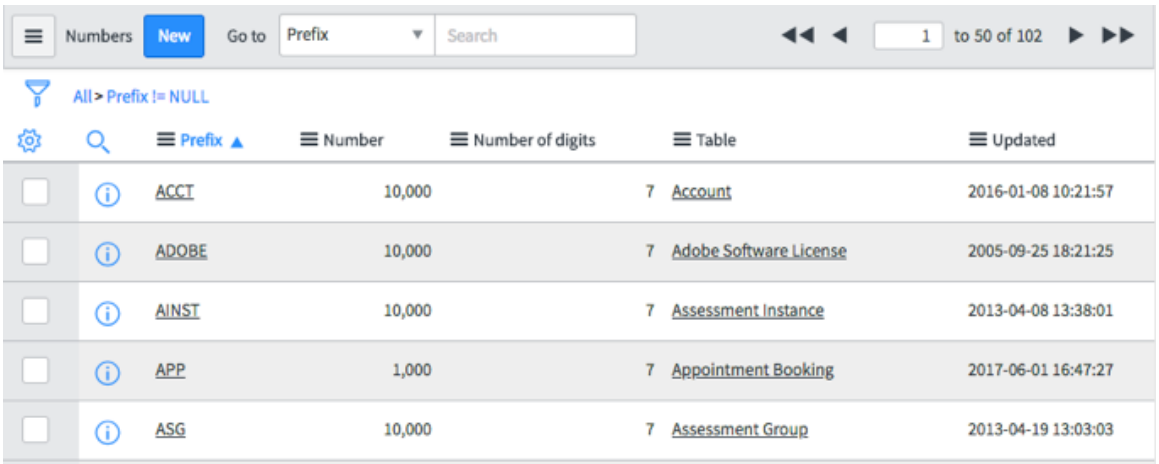
4. **Wahlweise:** Um alternativen Text für einen Stil hinzuzufügen, konfigurieren Sie das Formular so, dass das alternative Textfeld hinzugefügt wird.
   Für Stile wie das VIP-Stilsymbol können Sie alternativen Text hinzufügen, damit die Sprachausgabe zwischen Stil und Text unterscheiden kann.
5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Datensatznummerierung

Im Basissystem sind mehrere Tabellen nummeriert, einschließlich Incident, Problem, Change Request und Knowledge. Sie können diese Nummern auch überall dort verwenden, wo das Skript vorhanden ist, z. B. um Wasserzeichen für E-Mails zu generieren. Datensätze in Tabellen können automatisch nummeriert werden.

Administratoren können die Nummerierung der Datensätze verwalten, indem sie zu navigieren **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**. Das aktuelle Zahlenformat für eine Tabelle wird einschließlich des Präfix (z. B. **INC** für Incidents oder **CHG** für Changes) in einem Datensatz in der Tabelle „Nummer“ [sys_number] gespeichert.

Nummerntabelle



Sie können automatisch inkrementierte Tabellen neu nummerieren, die die Aufgabentabelle erweitern, oder die Nummerierung mit einem Datenbankfeld namens **Dieses Feld nummerieren**verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie die Nummerierung in „Nummernverwaltung“ zurücksetzen, werden nur neue Datensätze neu nummeriert. Die Nummerierung für vorhandene Datensätze in Systemtabellen bleibt unverändert.

Fügen Sie einer Tabelle Datensätze mit automatischer Nummerierung hinzu

Sie können ein Zahlenformat pro Tabelle im System definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**.
2. Wählen Sie einen Tabellennamen aus, um den Nummerndatensatz für diese Tabelle anzuzeigen, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Definieren Sie das Zahlenformat, indem Sie die Felder ausfüllen (siehe Tabelle).
4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

   Wenn noch kein automatisch nummeriertes Feld vorhanden ist, wird in der Tabelle automatisch ein neues Feld mit den folgenden Werten erstellt:

   - Bezeichnung: Nummer
   - Name: u_number
   - Standardwert:

   ```
   javascript:getNextObjNumberPadded();
   ```

   Hinweis:
   Dieses Skript nummeriert Datensätze neu, wenn die **Anzahl der Stellen** aktualisiert wird. Um ein Skript zu verwenden, das Datensätze nicht neu nummeriert, wenn die **Anzahl der Stellen** aktualisiert wird, öffnen Sie den Wörterbucheintrag für das Feld **Anzahl**, und geben Sie im Feld **Standardwert** das folgende Skript ein.

   ```
   javascript:getNextObjNumber();
   ```

Automatische Nummerierung von Datensätzen in einer Tabelle

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus.
Präfix	Geben Sie ein Präfix für jede Zahl in der Tabelle ein (z. B. **INC** für Incident).
Nummer	Geben Sie die Basisnummer für diese Tabelle ein (Standardwert ist 1000). Die Datensatznummern werden automatisch erhöht, und die nächste Nummer wird in der Tabelle „Zähler“ [sys_number_counter] verwaltet. Wenn Sie die Basisnummer auf einen höheren Wert als den aktuellen Zähler setzen, verwendet die nächste Datensatznummer die neue Basisnummer. Andernfalls verwendet die nächste Datensatznummer den aktuellen Zähler. Der Zähler wird nicht auf eine Basisnummer zurückgesetzt, die kleiner als er selbst ist. Um den aktuellen Zähler anzuzeigen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Zähler anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anzahl der Stellen	Geben Sie die Mindestanzahl von Stellen nach dem Präfix ein (Standardwert ist 7). ○ Automatischen Nummern werden bei Bedarf führende Nullen hinzugefügt. Beispiel: **INC0001001** enthält drei führende Nullen. ○ Die Anzahl der Stellen kann die Mindestlänge überschreiten. Beispiel: Wenn **Anzahl der Stellen** gleich **2** ist und mehr als 99 Datensätze in der Tabelle erstellt werden, werden die Zahlen bis über 100 fortgesetzt (z. B. **INC101**). **Warnung:** Durch das Ändern dieses Felds werden möglicherweise alle Zahlenwerte für vorhandene Datensätze in einer Tabelle aktualisiert. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie dieses Feld in einer Produktionsinstanz ändern.

Beim Verschieben einiger Anwendungen werden diese Datensätze möglicherweise nicht automatisch einbezogen. Stellen Sie sicher, dass beim Verschieben von Anwendungen alle erforderlichen Datensätze vorhanden sind.

Hinweis:
Um die Standardwerte für neue Zahlenformate zu ändern, ändern Sie das Feld **Standardwert** im Systemwörterbuchdatensatz für das Feld **Anzahl** oder **Anzahl der Stellen**. Diese Felder befinden sich in der Nummerntabelle.

Zugehörige Informationen

Systemwörterbuch

Bereiten Sie die Links-Auffüllung von Nummernfeldern in benutzerdefinierten Tabellen vor

Bevor Sie den linken Abstand von Nummernfeldern in einer benutzerdefinierten Tabelle oder einer Tabelle, die die Aufgabentabelle nicht erweitert, konfigurieren, müssen Sie Business-Regeln und Skripteinbindungen vorbereiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Basissystem-Geschäftsregel mit dem Namen *Pad Numbers*duplizieren: Klicken Sie auf **Einfügen und beibehalten**.
   Wenn **„Einfügen und beibehalten“** in Ihrer Instanz nicht verfügbar ist, erstellen Sie eine neue Geschäftsregel, und kopieren Sie alle Feldwerte manuell aus Pad-Nummern.
2. Geben Sie der Geschäftsregel einen neuen Namen und ändern Sie das Skriptfeld wie folgt:

```
padCurrentCategory();
function padCurrentCategory() {
var target = new GlideRecord(current.category+"");
if (!target.isValidField("u_number") || target.isValidField("number")) return;
var nm = new UNumberManager();
nm.padTableNumbers(current.category, current.maximum_digits);
};
```

3. Speichern Sie die Änderungen.
4. Duplizieren Sie die Basissystem-Skripteinbindung mit dem Namen *NumberManager*.
5. Ändern Sie die folgenden beiden Zeilen wie angegeben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
105: currentNumber = records.u_number.toString();
117: records.u_number = prefix + currentNumber;
```

6. Nennen Sie die neue Skripteinbindung `UNumberManager`, und speichern Sie Ihre Änderungen.
   Sie können jetzt mit dem Konfigurieren von Datensätzen für den linken Abstand und die Neunummerierung von Datensätzen fortfahren.

Konfigurieren Sie den linken Abstand einer Systemnummer in einer Tabelle

Sie können den linken Abstand der Systemnummern in einer Tabelle konfigurieren. Füllen Sie beispielsweise das Feld **Nummer** in einem Incident, einem Problem oder einer Change-Anforderung auf.

Vorbereitungen

Wenn Sie Nummern in einer benutzerdefinierten Tabelle oder einer Tabelle konfigurieren, die die Aufgabentabelle nicht erweitert, müssen Sie vor der Ausführung des folgenden Verfahrens Business-Regeln und Skripteinbindungen vorbereiten. Weitere Informationen finden Sie unter Bereiten Sie die Links-Auffüllung von Nummernfeldern in benutzerdefinierten Tabellen vor.

Erforderliche Rolle: Administrator

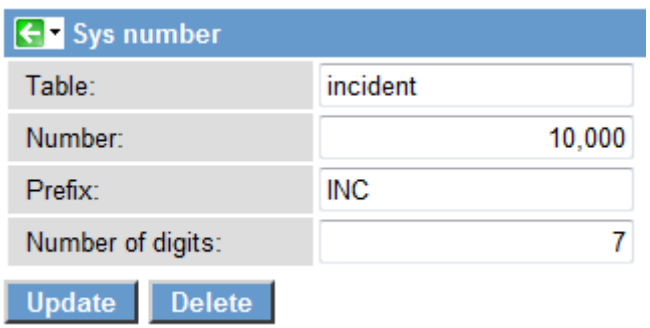
Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld **Nummer**, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
2. Geben Sie das folgende Skript in das Feld **Standardwert** ein und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   ```
   javascript:getNextObjNumberPadded();
   ```

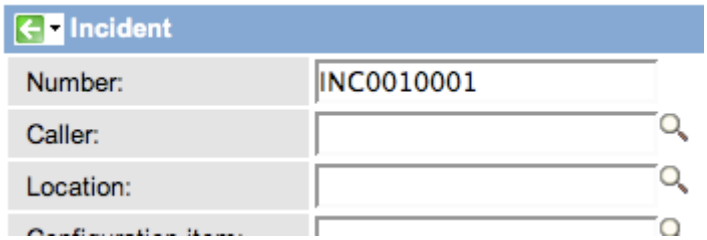
3. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**.
4. Öffnen Sie den Tabellensatz.
5. Geben Sie einen Wert in das Feld **Anzahl der Stellen** ein.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   Der Nummernabstand wird sowohl auf vorhandene als auch auf neue Datensätze angewendet.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Ergebnis der Konfiguration in der Abbildung ist eine Incident-Nummer, die links aufgefüllt ist.



Verhindern Sie Nummerierungslücken

Standardmäßig werden bei jeder Erstellung eines neuen Datensatzes Nummern generiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Datensätze erstellt, aber nicht gespeichert werden, entsteht eine Lücke in der Nummerierung. Sie können diese Nummerierungslücken verhindern, indem Sie Nummern nur generieren, wenn Datensätze gespeichert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **System**.
2. Legen Sie die Eigenschaft **Eine Aufgabennummer nur beim Einfügen zuweisen (verhindert nicht verwendete Nummern)**, `glide.itil.assign.number.on.insert`auf den **Wert true**fest.

   Hinweis:
   Wenn eine Einfügung abgebrochen wird, verbraucht sie trotzdem eine neue Aufgabennummer, was zu Lücken in der Sequenz führt.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Eindeutige Nummerierung wird erzwungen

Obwohl doppelte Nummern selten sind, erzwingt die Nummerierung standardmäßig keine Eindeutigkeit.

Um Eindeutigkeit zu erzwingen, können Sie:

- Erstellen Sie nur beim Einfügen eine Geschäftsregel, um nach doppelten Werten zu suchen und Duplikate durch die nächste verfügbare Nummer zu ersetzen.
- Aktivieren Sie einen eindeutigen Index für die Tabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Tabellenindex.

  Hinweis:
  Eindeutige Indizes stellen zwar die Datenintegrität sicher, verhindern aber auch, dass Einfügungen mit einer doppelten Nummer eingefügt werden. Dies kann zu unerwarteten Fehlern bei der Dateneingabe führen.

Beispiel für eine Business Rule

Dieses Beispielskript kann als Teil einer Geschäftsregel „Vor“ beim Einfügen verwendet werden, um nach doppelten Nummern zu suchen und diese durch die nächste verfügbare

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nummer zu ersetzen. Das folgende Skript verweist auf ein in Konfigurieren Sie den linken Abstand einer Systemnummer in einer Tabelleerstelltes Skript.

```
var curNum = current.number + '';

if(curNum) {

 var recordClass = current.getRecordClassName();
 var now_GR = new GlideRecord(recordClass);
 now_GR.addQuery('number', curNum);
 now_GR.setLimit(1);
 now_GR.query();

 if(now_GR.getRowCount() > 0) {
  var newNum = getNextObjNumberPadded();
  gs.addInfoMessage("The number " + current.number + " was already used by another " +
   recordClass + ". The " + recordClass + " number has been changed to " + newNum);
  current.number = newNum;
 }
}
```

Zugehörige Informationen

Business-Regeln

Verwalten von Felddaten im Now Platform®

Verwenden Sie Normalisierung, Datenrichtlinien, Datensuche und dynamische Schemata, um die Integrität Ihrer Daten in Now Platformaufrechtzuerhalten.

Administration – Übersicht

- Feldnormalisierung und -transformation

  Die Feldnormalisierung umfasst Normalisierung und Transformation. Dies sind zwei verschiedene Möglichkeiten, Feldwerte zu ändern, um die Datenintegrität zu erhöhen und Doppelarbeit zu vermeiden.

- Datenrichtlinie

  Mit Datenrichtlinien können Sie die Datenkonsistenz erzwingen, indem Sie obligatorische und schreibgeschützte Status für Felder festlegen.

- Unterstützung für Datensuche und Datensatzabgleich

  Mit der Funktion für Datensuche und Datensatzabgleich können Administratoren Regeln definieren, die automatisch einen oder mehrere Feldwerte festlegen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

- Dynamisches Schema

  Definieren Sie eine Hierarchie von Kategorien, Gruppen und Attributen, und ermöglichen Sie Anwendern, Gruppen von Attributen in einem Datensatz auszuwählen.

Feldnormalisierung und -transformation

Die Feldnormalisierung umfasst Normalisierung und Transformation. Dies sind zwei verschiedene Möglichkeiten, Feldwerte zu ändern, um die Datenintegrität zu erhöhen und Doppelarbeit zu vermeiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Normalisierung

Die Normalisierung sucht nach Variationen desselben Feldwerts und konvertiert sie in einen einzelnen bevorzugten Wert. Durch die Konsolidierung mehrerer Variationen desselben Werts in einem einzigen, einfach erkennbaren Wert eliminiert das System doppelte Datensätze und liefert bessere Suchergebnisse. Wenn ein Prozess oder ein Benutzer einen Wert in ein normalisiertes Feld eingibt, bestimmt das System, ob dieser durch einen normalen Wert ersetzt werden soll. Die Normalisierung passt Abfragen auch automatisch an, um normalisierte Ergebnisse zurückzugeben, und normalisiert Werte in Skripts.

Die Normalisierung ist zwar für jedes Feld auf der Plattform verfügbar, funktioniert jedoch am besten für beschreibende Werte wie Namen oder Standardmaßeinheiten. Sie können Normalisierungsregeln beispielsweise erstellen, um:

- Legen Sie den CPU-Typ eines Computer-CI auf einen Standardmodellnamen wie Xeon fest.
- Legen Sie das Suffix für die Namen von Unternehmen auf ein Standardformat fest, z. B. ServiceNow, Inc..

Transformation

Die Transformation konvertiert Rohfeldeingabewerte in standardisierte Werte, die für eine Organisation aussagekräftiger sind. Administratoren steuern, wann die Transformation stattfindet, indem sie Regeln und Bedingungen für bestimmte Felder definieren. Beispielsweise können Sie Transformationsregeln erstellen, um:

- Entfernen Sie Suffixe von Anwendernamen wie jr. und II.
- Runden Sie die CI-RAM-Größen des Computers auf die nächste ganze Zahl, z. B. Rundung von 4112 MB auf 4000 MB.

Transformationsdatensätze stellen die Regeln dar, die definieren, wie eine Feldtransformation ausgeführt wird. Reihenfolgenwerte bestimmen die Reihenfolge, in der jede Regel ausgewertet wird. Mit einem Kontrollkästchen bei jeder Transformation kann ein Administrator bestimmen, wo die Verarbeitung angehalten wird, wenn eine Regel als „true“ ausgewertet wird.

Normalisierung und Transformation nach Feldtyp aktivieren

Feldtypdatensätze geben an, welche Datentypen für die Normalisierung und Transformation verfügbar sind. Standardmäßig unterstützt das System Normalisierung und Transformation für diese Feldtypen.

Feldtyp	Verwenden Sie zum Normalisieren	Verwenden Sie zum Transformieren
Dezimalzahl	falsch	wahr
Gleitkommazahl	falsch	wahr
Ganzzahl	falsch	wahr
Numerisch	falsch	wahr
Zeichenfolge	wahr	wahr
URL	wahr	wahr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Feldtypeintrag gilt für alle Felder, deren Wörterbucheintrags-Datentyp mit dem Feldtypeintrag übereinstimmt. Administratoren können bei Bedarf zusätzliche Feldtypen für andere Datentypen erstellen.

Warnung:
Vermeiden Sie das Erstellen von Feldtyp-Datensätzen für Felder, die einen Sys-ID-Wert speichern, wie z. B. ein Referenzfeld, ein Feldnamensfeld oder ein Tabellennamensfeld. Das direkte Ändern eines Sys-ID-Werts führt eher zu Datenbeschädigung und fehlerhaften Referenzen als zu aussagekräftigen Standardwerten. Normalisieren oder transformieren Sie stattdessen den Anzeigewert, der der Sys-ID zugeordnet ist. Normalisieren Sie beispielsweise den Anwendernamen anstelle der Sys-ID eines bestimmten Anwenders.

Identifiziert normalisierte Felder

Das System zeigt das Normalisierungssymbol für Felder mit einem zugeordneten Normalisierungs- oder Transformationsdatensatz an. Benutzer mit der Normalisierungsrolle können auf das Symbol klicken, um auf den zugehörigen Normalisierungs- oder Transformationsdatensatz zuzugreifen. Benutzer ohne die Normalizer-Rolle sehen stattdessen eine Hilfeseite. Administratoren können mit der Einstellung *`Restrict to roles`*konfigurieren, wer das Normalisierungssymbol sieht.

Aktivieren Sie die Feldnormalisierung

Aktivieren Sie das Plugin „Field Normalization“ [com.snc.field_normalization], um Demodaten zu installieren und zugehörige Plugins zu aktivieren, sofern sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Wird mit Feldnormalisierung installiert

Mehrere Komponenten werden mit Feldnormalisierung installiert.

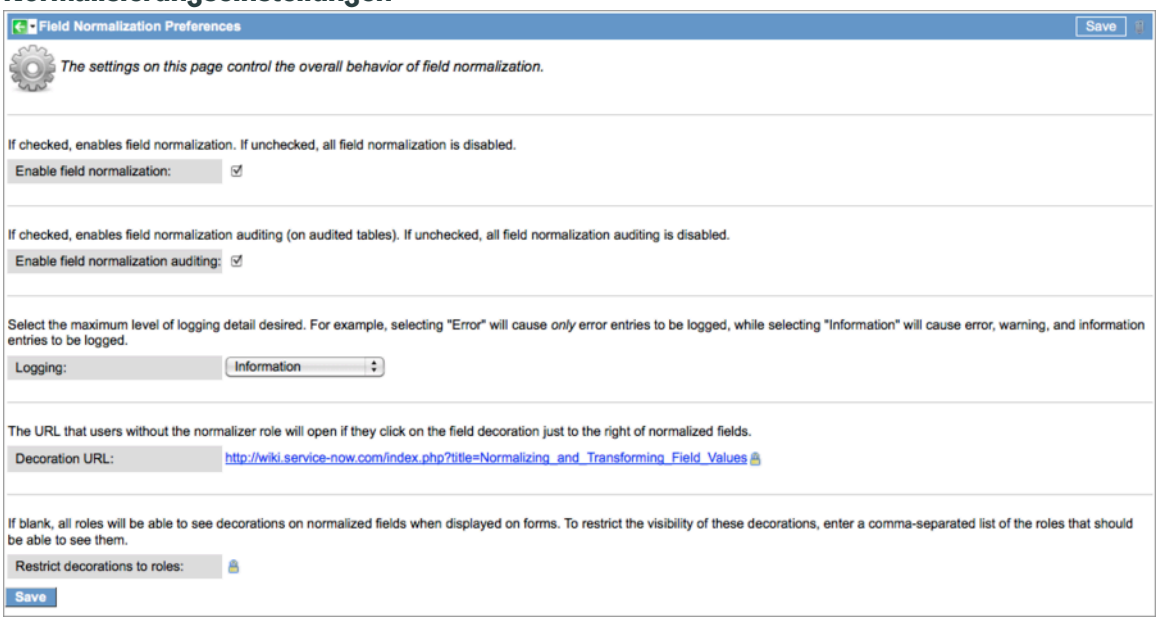
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Einstellungen (**Feldnormalisierung** > **Administration** > **Einstellungen**) Steuerungsfunktionen für Normalisierung und Transformation:

Einstellungen für Feldnormalisierung

Einstellungen	Beschreibung
Feldnormalisierung aktivieren	Diese Einstellung aktiviert oder deaktiviert die Feldnormalisierungsfunktion, einschließlich Transformationen.
Feldnormalisierungsaudit aktivieren	Diese Einstellung aktiviert oder deaktiviert die Überwachung von Feldnormalisierungstabellen.
Protokollierung	Wählen Sie die maximale Stufe für die gewünschten Protokollierungsdetails aus. Wählen Sie beispielsweise Fehler aus, um nur Fehler zu protokollieren, und Informationen, um Fehler, Warnungen und Informationen zu protokollieren.
Dekorations-URL	Geben Sie die URL für den Hilfe-/Informationslink ein, der der Feldnormalisierungs-Dekoration zugeordnet ist. Dieser Link öffnet die Seite, die Anwendern angezeigt wird, die keine Rechte zum Anzeigen des Normalisierungs- oder Transformationsdatensatzes haben. Der Standardlink öffnet eine Wiki-Seite ServiceNow mit einer allgemeinen Erklärung der Feldnormalisierung. Diese Seite soll normalen Benutzern erklären, warum ein von ihnen eingegebener Feldwert automatisch geändert wurde.
Dekorationen auf Rollen beschränken	Verwenden Sie diese Einstellung, um die Anwenderrollen zu definieren, die das Referenzsymbol (Dekoration) neben einem normalisierten Feld anzeigen können. Diese Dekoration zeigt Anwendern mit der Normalisierungsrolle Transformations- und Normalisierungsdatensätze an. Für alle anderen Benutzer wird die in der Einstellung für die Dekorations-URL angegebene URL geöffnet. Wenn in dieser Einstellung keine Rollen festgelegt sind, können alle Rollen die Dekoration sehen.

Normalisierungseinstellungen



Geschäftsregeln für Feldnormalisierung

Die folgenden Geschäftsregeln wurden für dieses Plugin erstellt:

- Stellen Sie sicher, dass der Regel-Anwendungsauftrag erstellt wird
- Stellen Sie sicher, dass der Auftrag „Anwendung transformieren“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellen Sie sicher, dass Regeln und Aliasaufträge erstellt werden
- Stellen Sie sicher, dass der Auftrag „Anwendung transformieren“
- Stellen Sie das Dekorationsattribut sicher
- Bereinigung bei Feld- oder Tabellenänderung
- Verhindern Sie Duplikate in der Klassenhierarchie
- Behandeln Sie potenzielle Duplikate
- Auftrag ausführen
- Stellen Sie den ausstehenden Wertsammlungsauftrag sicher
- Namensänderungsauftrag sicherstellen
- Formulare beim Aktivieren leeren

Skripteinbindungen für die Feldnormalisierung

Name	Beschreibung
FieldNormalizationAjax	Stellt AJAX-Services für das Feldnormalisierungs-Plugin bereit.
FNEnsureJob	Stellt sicher, dass ein Auftragsdatensatz für ein bestimmtes vorhandenes Datenauftragsziel vorhanden ist.
FNExtantDataJobChoices	Generiert eine Liste von Tabellen zur Verwendung im Feld „document_id“ der Tabelle „fn_extant_data_normalization“.
FNExtantDataJobUtil	Bestimmt, ob ein vorhandener Datenauftrag ausgeführt werden darf.
FNFields	Gibt gültige Felder für die Normalisierung zurück.
FNTransformChouserUtil	Bietet Unterstützung für die UI-Seite „fn_transform_chooser“.
Position	Sucht nach einer Position innerhalb einer bestimmten Zeichenfolge.
Runden	Rundet Zahlen mit verschiedenen Rundungsmodi und -intervallen.

UI-Seiten für Feldnormalisierung

Name	Beschreibung
Aliasse	Erstellt den Slushbucket mit ausstehenden Werten zur Auswahl von Aliassen für einen Normalwert.
fn_transform_chooser	Zeigt verfügbare Transformationen an. Wird über die Schaltfläche „Neu“ in der zugehörigen Liste „fn_transform“ aufgerufen.

Feldnormalisierungsrollen

Rolle	Beschreibung
Normalisierer	Person, die zur Verwaltung der Feldnormalisierung und -transformation berechtigt ist.
normalization_tester	Person, die berechtigt ist, Testdatensätze für Normalisierungen und Transformationen zu erstellen. Nur Datensätze, die von Anwendern mit dieser Rolle geöffnet wurden, sind zum Testen von Normalisierungs- und Transformationsregeln im Testmodus verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Auditing für eine Tabelle aktivieren

Normalisierer [Normalizer]

Verwalten Sie die Feldnormalisierung und -transformation.

Enthält Rollen

Die Normalizer-Rolle [normalizer] enthält die Normalisierungstester-Rolle [normalization_tester].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Normalisierungstester [normalization_tester]

Erstellen Sie Testdatensätze für Normalisierungen und Transformationen. Nur Datensätze, die von Anwendern mit dieser Rolle geöffnet wurden, sind zum Testen von Normalisierungs- und Transformationsregeln im Testmodus verfügbar.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Aktivieren Sie einen Feldtyp für die Normalisierung oder Transformation

Erstellen oder ändern Sie einen Normalisierungsfeldtyp-Datensatz, um einen bestimmten Felddatentyp für die Verwendung mit der Normalisierung oder Transformation zu aktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um einen Wert in einem Referenzfeld zu normalisieren oder zu transformieren, wenden Sie die Verarbeitung auf das Feld in der Zieltabelle an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Feldnormalisierung** > **Administration** > **Normierungsfeldtypen**.
2. Klicken Sie in der Datensatzliste auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für den Feldtyp ein, der den Typ im Wörterbuch eindeutig beschreibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

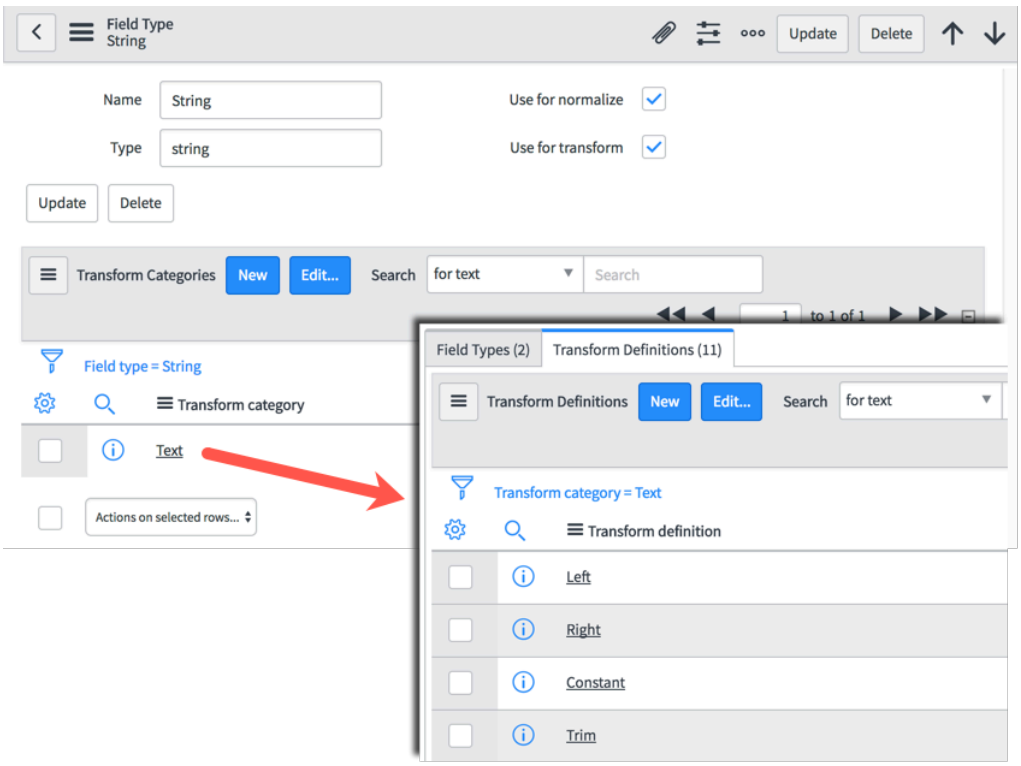
Dieser Wert dient nur als Referenz und wird in keiner Verarbeitung verwendet. Sie können beispielsweise **eine IP-Adresse** für den Feldtyp `ip_address`eingeben.

4. Geben Sie den **Typ** aus dem Wörterbuch ein.
5. Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen, um diesen Feldtyp zum Normalisieren oder Transformieren von Feldern zu verwenden.
   Im Basissystem wird nur der **Feldtyp** Zeichenfolge für die Normalisierung verwendet.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie in der Auswahlliste **Speichern** aus.
   Die zugehörige Liste **„Transformationskategorien“** wird angezeigt.
7. Wenn dieser Feldtyp für Transformationen verwendet wird, klicken Sie auf **Bearbeiten**, um diesem Feldtyp eine vorhandene Transformationskategorie zuzuordnen.

Hinweis:
Wenn Sie einen anwenderdefinierten Feldtyp erstellen, der nur für Normalisierungen verwendet wird, ist ein Link zu einer Transformationskategorie nicht erforderlich.

Die Beziehung eines Feldtyps zu einer Kategorie sowie die Kategorie zu einer Liste von Transformationsdefinitionen ist vollständig konfigurierbar.

Der Feldtyp „Zeichenfolge“ ist der Texttransformationskategorie zugeordnet, die diese Transformationsdefinitionen enthält. Alle diese Zuordnungen sind konfigurierbar.



Erstellen Sie ein Rohfeld

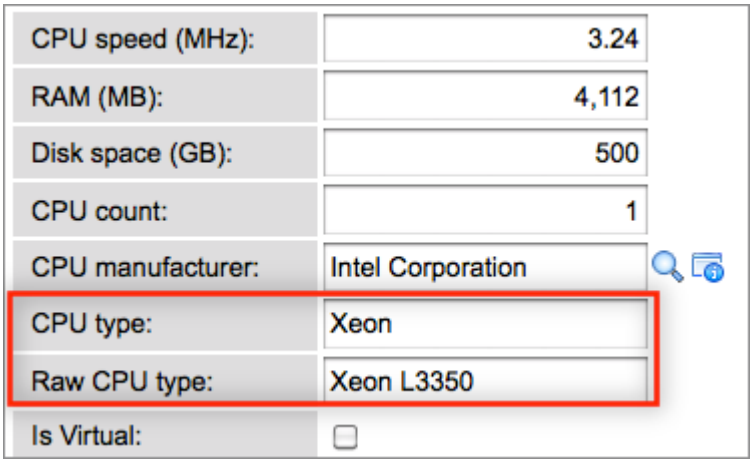
Ein Rohfeld ist ein anwenderdefiniertes Feld, das von einem Administrator erstellt wurde, um die ursprüngliche (Roh-)Eingabe in einem Feld in einem Formular anzuzeigen, nachdem es normalisiert oder transformiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

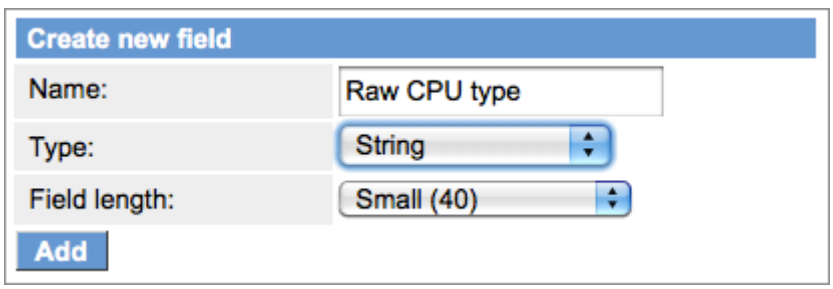
Ein Administrator kann einem Formular ein anwenderdefiniertes Feld hinzufügen, um den ursprünglichen Wert oder Rohwert eines normalisierten Felds anzuzeigen.

Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das als **Roh-CPU-Typ** oder **Ursprünglicher Name**bezeichnet werden kann. Im folgenden Beispiel wurde das Feld **CPU-Typ** von einem ursprünglichen Rohwert **Xeon L3350** auf **Xeon**normalisiert.



Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit dem normalisierten oder transformierten Feld mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile.
2. Auswahlvorgang **Personalisieren** > **Formularlayout**.
3. Füllen Sie das Formular Neues Feld erstellen unten auf der Seite aus, und klicken Sie dann auf **Hinzufügen**.
   - **Name**: Geben Sie die Feldbezeichnung ein. Verwenden Sie in diesem Fall Raw +<field label> .
   - **Typ**: Wählen Sie einen Datentyp aus der Liste für dieses Feld aus.
   - **Feldlänge**: Wählen Sie die Zeichenbeschränkung für dieses Feld aus. Der Standardwert ist 40.
4. Verschieben Sie das neue Feld mithilfe der Richtungspfeile im Slushbucket an das normalisierte Feld.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.



Normalisierungs- und Transformationsdatenaufträge

Das System verwendet Datenaufträge, um Feldwerte während der Normalisierung und Transformation zu ändern.

Datenaufträge, die Feldänderungen anwenden, müssen Administratoren manuell starten. Alle Transformationsdatensätze werden standardmäßig im Testmodus geöffnet, sodass Administratoren keine manuellen Datenaufträge ausführen können, die Änderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

an vorhandenen Daten übernehmen. Die meisten Datenaufträge verfügen über eine Rollback-Option, um Änderungen nach Abschluss des Auftrags rückgängig zu machen. Standardmäßig stellt das System diese Datenaufträge bereit.

Hinweis:

Wenn das Plugin „Field Normalization“ aktiv ist, wird die Normalisierungs-Engine beim Einfügen von Datensätzen in eine Tabelle gemäß den Normalisierungsregeln ausgeführt. Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Aktivieren Sie die Feldnormalisierung.

Wenn das Plugin „Field Normalization“ nicht aktiv ist, wird ein Datenauftrag ausgeführt, um die Werte zu normalisieren. Der Datenauftrag speichert die vorherigen Werte in den zurückgesetzten Feldern, um sie bei Bedarf rückgängig zu machen.

Name	Verwendet für	Beschreibung
Unerledigte Wertesammlung	Normalisierung	Diesen Auftrag führt das System aus, um Feldwerte zu sammeln, die sich bei der nächsten Feldnormalisierungsausführung ändern. Das System führt diese Aufgabe immer dann aus, wenn Sie einen Feldnormalisierungsdatensatz einfügen oder aktualisieren. Da durch diesen Datenauftrag keine Feldwerte geändert werden, gibt es keine Rollback-Option.
Normale Wertänderung	Normalisierung	Führen Sie diesen Auftrag aus, um die Feldnormalisierung erneut auszuführen und Feldwerte zu aktualisieren, wenn Sie einen Normalwert ändern. Diese Aufgabe wird immer dann erstellt, wenn Sie einen Normalwert ändern. Führen Sie ein Rollback für den Datenauftrag durch, um die normalisierten Felder auf den vorherigen Normalwert zurückzusetzen.
Aliasanwendung	Normalisierung	Diesen Auftrag ausführen, um alle Feldwerte zu normalisieren, die einem Alias entsprechen. Das System erstellt diesen Auftrag immer dann, wenn Sie einen Alias erstellen oder aktualisieren. Führen Sie ein Rollback für den Datenauftrag durch, um normalisierte Felder auf ihre vorherigen Werte zurückzusetzen.
Regel-Anwendung	Normalisierung	Diesen Auftrag ausführen, um alle Feldwerte zu normalisieren, die einer Regel entsprechen. Das System erstellt diese Aufgabe immer dann, wenn Sie eine Regel erstellen oder aktualisieren. Führen Sie ein Rollback für den Datenauftrag durch, um normalisierte Felder auf ihre vorherigen Werte zurückzusetzen.
Zusammenfügung zu normal	Normalisierung	Führen Sie diesen Auftrag aus, um die Referenzfeldwerte zu normalisieren, indem Sie Referenzen auf mehrere doppelte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Verwendet für	Beschreibung
		Datensätze durch Referenzen auf einen normalisierten Datensatz ersetzen. Diesen Auftrag erstellt das System jedes Mal, wenn Sie einen Normalwert ändern, der für ein Referenzfeld gilt. Führen Sie ein Rollback für den Datenauftrag durch, um die doppelten Datensätze als gültige Optionen wiederherzustellen. Verweise auf vorherige Datensätze werden durch das Rollback nicht wiederhergestellt.
Anwendung umwandeln	Transformation	Führen Sie diesen Auftrag aus, um alle Feldwerte zu transformieren, die den Transformationsbedingungen entsprechen. Sie können diesen Auftrag nicht starten, während sich der Transformationsdatensatz im **Testmodus** befindet. Diese Aufgabe wird immer dann vom System erstellt, wenn Sie einen Transformationsdatensatz erstellen oder aktualisieren. Führen Sie ein Rollback für den Datenauftrag durch, um transformierte Felder auf ihre vorherigen Werte zurückzusetzen.

Führen Sie einen einzelnen Datenauftrag aus

Das Ausführen des Datenauftrags/der Datenaufträge ist der vierte Schritt beim Transformieren eines Felds. In diesem Thema wird erläutert, wie ein einzelner Datenauftrag ausgeführt wird.

Prozedur

1. Starten Sie den Auftrag Anwendungsdaten transformieren, um die Transformation auf alle entsprechenden Datensätze in der Datenbank anzuwenden.
2. Öffnen Sie den Transformationsdatensatz, und ändern Sie den **Modus** in **„Aktiv“**.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Datenaufträge** aus.
4. Führen Sie den Datenauftrag mit einer der folgenden Methoden aus.

   - Aktivieren Sie in der Liste der Datenaufträge die Kontrollkästchen der Aufträge, die Sie ausführen möchten, und wählen Sie dann **Starten** im Menü **Aktionen** aus.
   - Klicken Sie auf den Link in der Spalte Erstellt, um den Datenauftrag zu öffnen, und klicken Sie dann auf den zugehörigen Link **Starten**.

   Der **Status** der Aufträge ändert sich während der **Ausführung** in In der Warteschlange und bei erfolgreichem Abschluss in **Abgeschlossen**.

Führen Sie mehrere Datenaufträge aus

Das Ausführen des Datenauftrags/der Datenaufträge ist der vierte Schritt beim Transformieren eines Felds. In diesem Thema wird erläutert, wie Datenaufträge für mehrere Feldtransformationen ausgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Starten Sie den Auftrag Anwendungsdaten transformieren, um die Transformation auf alle entsprechenden Datensätze in der Datenbank anzuwenden.
2. Navigieren zu **Feldnormalisierung** > **Datenaufträge** > **Alle**.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Aufgaben, die Sie starten möchten.

   Hinweis:
   Für diese Aufträge muss der **Modus** auf **Aktiv**festgelegt sein.

4. Wählen Sie **Start** im **Aktionen** Menü.

   Hinweis:
   Die -Plattform führt Datenaufträge nur aus aktiven Transformationen aus. Das Menü „Aktion“ gibt die Anzahl der aktiven Datenaufträge an, die ausgeführt werden können. Im Menü wird beispielsweise Start (3 von 4) angezeigt.

Führen Sie ein Rollback für einen Datenauftrag durch

Verwenden Sie ein Rollback, um Änderungen rückgängig zu machen, die von einem Normalisierungs- oder Transformationsdatenauftrag vorgenommen wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder normalizer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur abgeschlossene Datenaufträge rückgängig machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Feldnormalisierung** > **Datenaufträge** > **Alle**.
2. Wählen Sie den abgeschlossenen Datenauftrag aus, für den ein Rollback durchgeführt werden soll.
   Das System zeigt den Datensatz des Datennormalisierungsauftrags an.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links**die Option **Rollback**aus.
   Die Werte in der zugehörigen Liste **„Ausstehende Werte“** werden entfernt, und der **Status** des Datenauftrags gibt an, dass er zurückgesetzt wurde.

Normalwerte

Ein Normalwert ersetzt ähnliche, aber mehrdeutige Feldwerte durch einen Standardwert.

Feldwertvariationen

Datensatzwerte können aus mehreren Quellen stammen, z. B.:

- Automatisierte Einträge durch Discovery.
- Automatisierte Einträge durch Importieren von Datensätzen aus externen Systemen oder Dateien.
- Manuelle Einträge von Anwendern.

Jede dieser Quellen kann denselben Feldwert in mehreren verschiedenen Formen beschreiben. Beispielsweise kann das Feld **CPU-Typ** in einem Computer-CI-Formular einen der folgenden ähnlichen Werte anzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Ohne Normalisierung ergeben diese Variantenfeldwerte:

- Doppelte CPU-Typen
- Schlechte Suchergebnisse
- Komplexe Abfragen und Bedingungen zum Anwenden der Geschäftslogik

Das Erstellen eines Normalwertdatensatzes löst diese Probleme, indem ein Standardwert wie Xeonkonsolidiert wird.

Identifizieren von Variationen mit Aliassen und Regeln

Jeder Normalwertdatensatz gibt an, wie Abweichungen eines Normalwerts mithilfe einer Kombination aus Aliassen und Regeln identifiziert werden.

Aliase

Aliasse sind bekannte Variationen eines Eingabewerts, die durch die Normalisierung in den Normalwert konvertiert werden. Aliasse verwenden, wenn eine kurze Liste von Variantenwerten vorhanden ist.

Sie können beispielsweise einen Xeon mit dem Normalwert erstellen, der über die folgenden Aliasse verfügt.

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Wenn ein Normalisierungsdatenauftrag oder eine normalisierte Abfrage feststellt, dass ein Feldwert mit einem Alias übereinstimmt, wird der Feldwert automatisch durch den Normalwert ersetzt. Normalisierungsdatenaufträge und -abfragen verarbeiten Aliasse vor Regeln.

Hinweis:
Aliasse sind logisch äquivalent zu Regeln, die den Operator **[is]** in einer Bedingung verwenden, in der **[Feldname][ist][Aliaswert]**. Die Beispielaliasse entsprechen beispielsweise den folgenden Regeln: **[CPU-Typ][ist][E3350 (Intel) 4.5.2234] ODER [CPU-Typ][ist][Intel Xeon 5.4.554] ODER [CPU-Typ][ist][Xeon L3350] ODER [CPU-Typ][ist][L3350]**

Regeln

Regeln geben die Bedingungen an, unter denen die Normalisierung einen Eingabewert durch den Normalwert ersetzt. Verwenden Sie Regeln, wenn eine große Anzahl möglicher Variantenwerte vorliegt oder wenn Sie komplexe Bedingungen erstellen müssen.

Zum Beispiel könnte der Normalwert „Xeon“ diese Regel haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[CPU-Typ][entspricht regulärem Ausdruck][.*\bxeon\b.*]

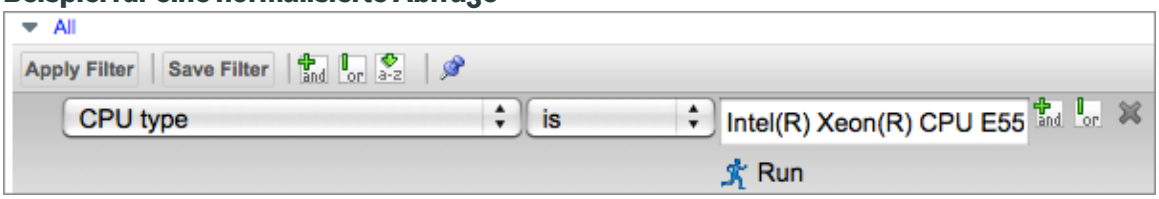
Wenn ein Normalisierungsdatenauftrag oder eine normalisierte Abfrage feststellt, dass ein Feldwert mit einer Regel übereinstimmt, wird der Feldwert automatisch durch den Normalwert ersetzt. Normalisierungsdatenaufträge und Abfragen verarbeiten Regeln nach Aliassen.

Regeln und Aliasse können kombiniert werden, um ein Feld zu normalisieren. Testen Sie Ihre Normalisierungsmethoden, bevor Sie sie auf alle vorhandenen Datensätze in der Datenbank anwenden.

Normalisierte Abfragen

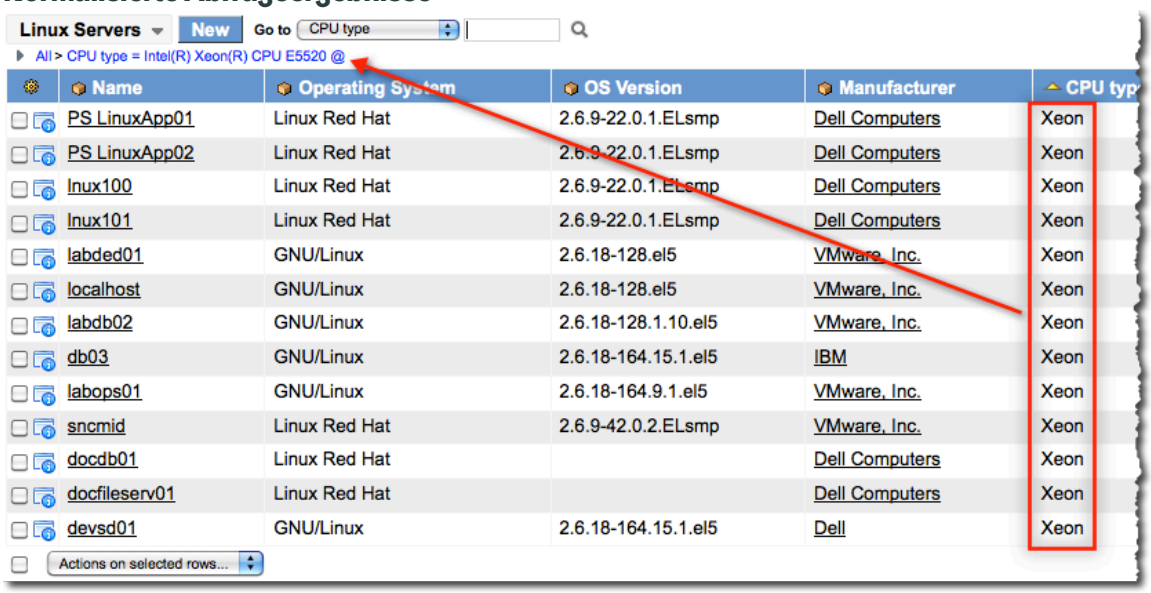
Ein Administrator kann die Normalisierung so konfigurieren, dass sie auf Abfragen angewendet wird, die für normalisierte Felder in Listen ausgegeben werden. Aktivieren Sie im Normalisierungsformular das Kontrollkästchen **Abfrage normalisieren**, um diese Funktion zu aktivieren. In einer Liste mit normalisierten Werten, Filtern und Breadcrumbs unter Verwendung des ursprünglichen (Roh-)Werts für das normalisierte Feld in der Abfragebedingung.

Beispiel für eine normalisierte Abfrage



Die gefilterte Liste gibt Datensätze zurück, bei denen der Rohwert durch den Normalwert ersetzt wird. Die Breadcrumbs für den Filter zeigen jedoch die ursprünglichen Abfragebedingungen an.

Normalisierte Abfrageergebnisse



Skripting und Normalisierung

Skripts, die Datensätze in der Datenbank (GlideRecord) aktualisieren oder einfügen, werden automatisch normalisiert, wenn die Feldnormalisierung angewendet wird. Wenn beispielsweise ein Skript zum Einfügen eines CI-Datensatzes den CPU-Typ **Xeon L3350**enthält, wird das Skript so normalisiert, dass stattdessen das CI mit dem CPU-Typ

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Xeon eingefügt wird. Skripts, die die Datenbank nach normalisierten Feldwerten abfragen (mit den Bedingungen „ist gleich“ oder „Nicht gleich“), können so konfiguriert werden, dass der normale Wert (z. B. **Xeon**) anstelle des ursprünglichen (Roh-)Werts zurückgegeben wird.

Zugehörige Informationen

GlideRecord

Erstellen Sie den Normalisierungsdatensatz

Unabhängig von der ausgewählten Normalisierungsmethode erfordert jede Feldnormalisierung eine Liste vorhandener Varianten und einen Normalwert, der konfiguriert ist, um diese Varianten in Formularen und Abfragen zu ersetzen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Normalisieren Sie ein Feld, indem Sie Aliasse für einen normalen Feldwert auswählen oder Regeln erstellen, die Bedingungsanweisungen verwenden, um Feldvarianten mit einem normalen Wert abzugleichen.

Hinweis:
Benutzer müssen über die Normalizer-Rolle verfügen, um Normalisierungsdatensätze zu erstellen und zu verwalten.

Sonderfälle

- Referenzfelder können nicht normalisiert werden. Um in Referenzfeldern angezeigte Werte zu normalisieren, normalisieren Sie das Feld in der Zieltabelle. Beispiele hierfür sind normalisierte Werte für die Felder **„Name“** in den Tabellen „Unternehmen“ [core_company] und „Standort“ [cmn_location], auf die von anderen Tabellen in der Plattform verwiesen wird. Die normalisierten Namen sind für alle Felder verfügbar, die auf diese Tabellen verweisen.
- Felder in einer Auswahlliste können normalisiert werden, wenn sie vom Typ **Zeichenfolge**sind.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin „Field Normalization“.
2. Navigieren zu **Feldnormalisierung** > **Konfigurationen** > **Normalisierungen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie einen Normalisierungsdatensatz.

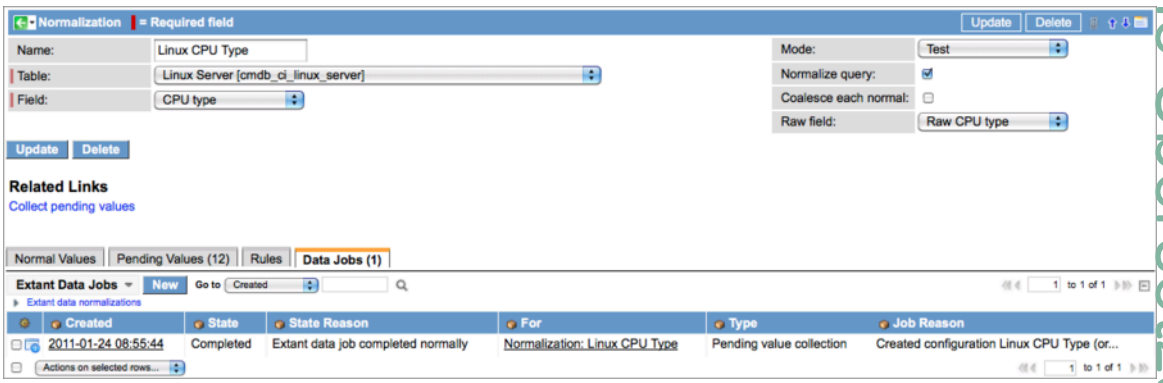
Normalisierungsdatensatzfelder

Feld	Eingabewert
Name	Eindeutiger Name für diesen Normalisierungsdatensatz. Dieser Wert dient nur als Referenz und wird in keiner Verarbeitung verwendet.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle ServiceNow für das zu normalisierende Feld aus.
Feld	Wählen Sie das zu normalisierende Feld aus.
Modus	Die drei verfügbaren Modi sind Aus, Test und Aktiv. Alle Normalisierungsdatensätze werden standardmäßig im Testmodus erstellt. Wenn Sie Aliasse für Ihre normalen Werte auswählen möchten, ändern Sie den Modus in Aktiv. Wenn Sie das Feld mithilfe von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

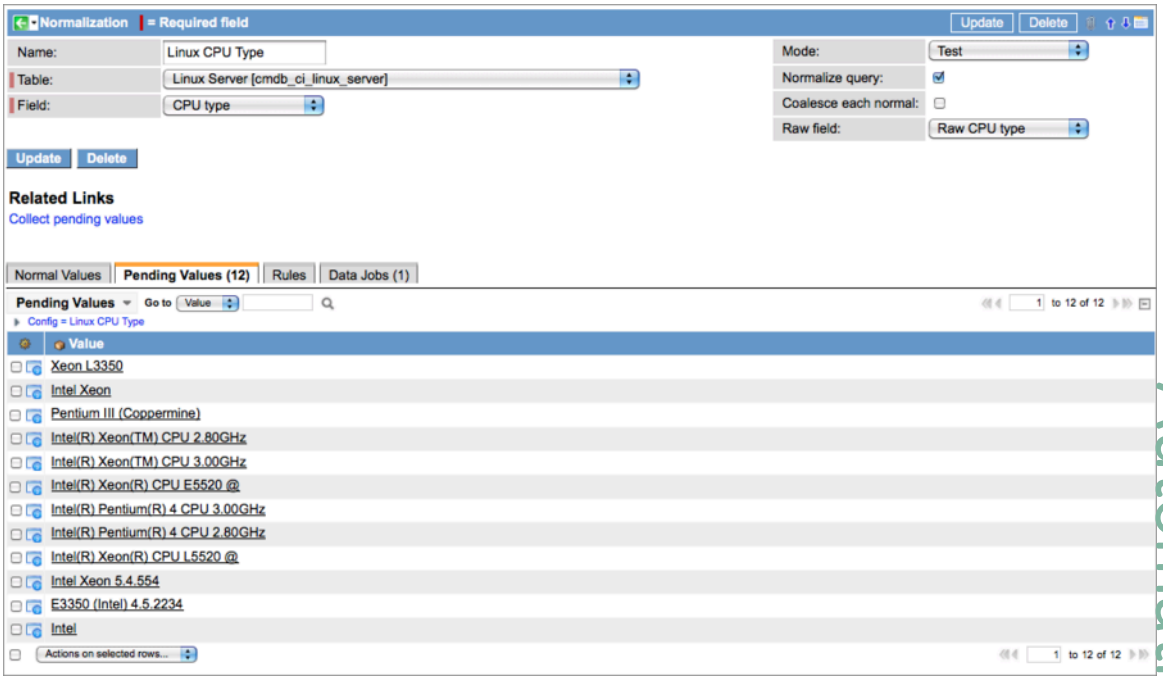
Feld	Eingabewert
	Regeln normalisieren möchten, belassen Sie diesen Datensatz im Testmodus. Um diese Normalisierung zu deaktivieren, schalten Sie den -Modus auf Aus.
Abfrage normalisieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den von diesem Datensatz normalisierten Feldwert auf alle Abfragen anzuwenden, die dieses Feld betreffen. Abfragen, die mit dem (ursprünglichen) Rohfeldwert erstellt wurden, geben Datensätze zurück, die den Normalwert anzeigen. Von einem Skript ausgegebene Abfragen mit den Bedingungen gleich oder ungleich geben normalisierte Werte zurück. Details finden Sie unter Normalisierte Abfragen.
Alle Normalwerte zusammenfügen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Referenzfeldwerte zu normalisieren. Diese Option setzt alle Verweise auf Datensätze, die einen Aliasfeldwert enthalten, auf den Datensatz zurück, der den Normalwert verwendet. Details finden Sie unter Normalwerte zusammenfügen.
Rohfeld	Wählen Sie das Feld aus, das zum Anzeigen der ursprünglichen (nicht normalisierten) Eingabewerte in einem Formular verwendet werden soll, in dem ein Feldwert normalisiert wurde. Damit die Auswahl in der Dropdown-Liste angezeigt wird, fügen Sie dem Formular für die ausgewählte Tabelle ein anwenderdefiniertes Feld hinzu. Anweisungen zum Hinzufügen eines Felds für Rohdaten finden Sie unter Rohfeld erstellen.

Nachdem der Normalisierungsdatensatz übermittelt wurde, führt die -Plattform automatisch den Auftrag zur Erfassung des ausstehenden Werts in der zugehörigen Liste **„Datenaufträge“** aus, um alle aktuellen Werte (Ausstehende Werte) für das zu normalisierende Feld zu sammeln.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Ausstehende Werte**, um Werte für das normalisierte Feld anzuzeigen, die manuell eingegeben, in die Plattform importiert oder von Discoveryerstellt wurden.



Erstellen Sie einen Normalwert

Ein Normalwert ist ein vereinfachter, generischer Wert für ein Feld, der alle möglichen Varianten dieses Werts ersetzt, die in der Datenbank vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder normalizer

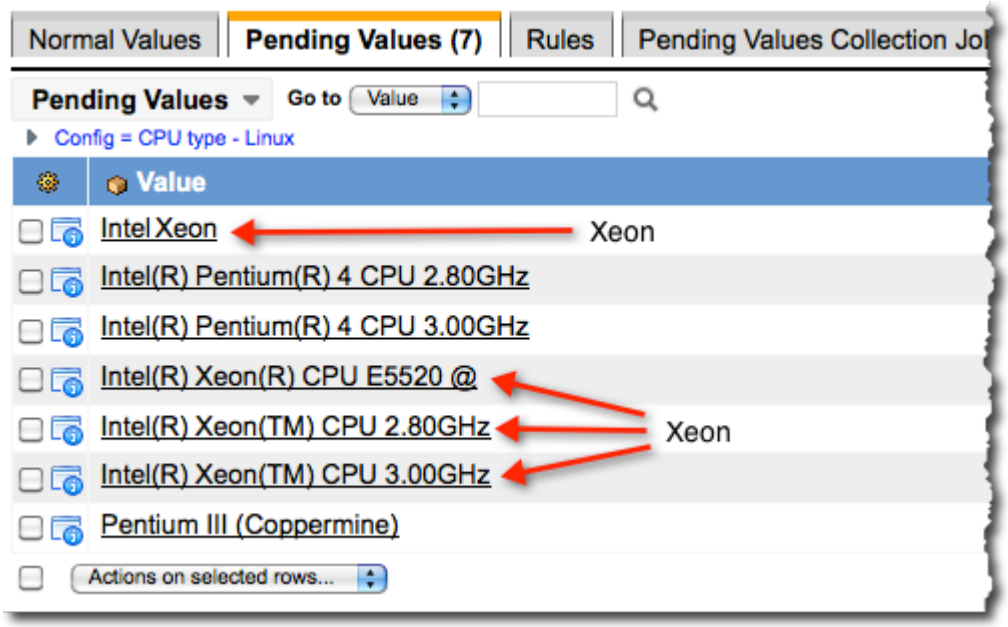
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Normalwerte müssen klar und eindeutig sein.

Nachdem die Plattform den Datenauftrag ausgeführt hat, wird die zugehörige Liste **Ausstehende Werte** im Formular Datennormalisierungsaufträge mit allen eindeutigen Werten für das Feld in der Datenbank gefüllt. Überprüfen Sie die Werte in der Liste, und entscheiden Sie, welche Normalisierungsmethode für die vorhandenen Daten am besten geeignet ist. Definieren Sie beispielsweise einen Alias für einen kleinen Wertepool und eine Regel für einen großen Wertepool. Der folgende Screenshot zeigt die ausstehenden Werte für CPU-Typen in Linux-Servern in einem Netzwerk. Die Liste enthält mehrere Auswahlmöglichkeiten für Intel Xeon CPUs, die als **Xeon**normalisiert werden können.

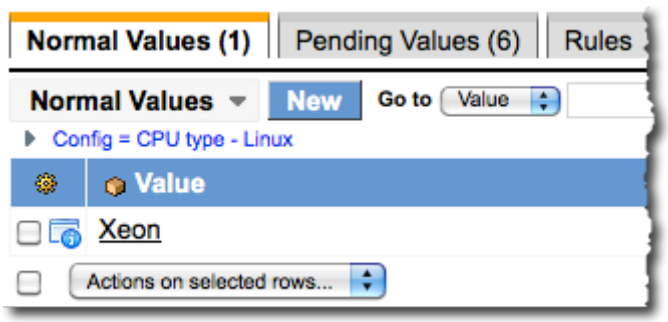
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausstehende Normalisierungswerte 2



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Feldnormalisierung** > **Normalisierungen**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Normalisierungsdatensatz.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Normalwerte**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Erstellen Sie im Formular „Normalwert“ Normalwerte für die Varianten in der zugehörigen Liste **Ausstehende Werte**.
   Dies sind die Werte, die die Plattform verwendet, um die als Aliasse konfigurierten Varianten zu ersetzen.



Erstellen Sie Aliasse

Aliasse sind die Varianten eines Feldwerts in der Instanz, die durch den Normalwert ersetzt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder normalizer

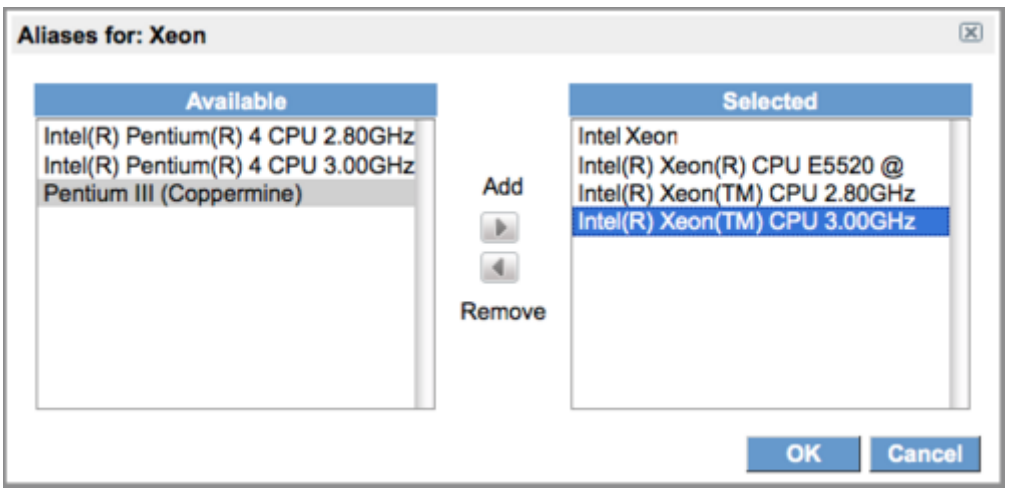
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Liste der potenziellen Aliasse entspricht dem Inhalt der zugehörigen Liste **Ausstehende Werte**. Nach dem Erstellen eines Normalwerts werden diesem Wert Aliasse zugewiesen, wenn der Pool ausstehender Werte klein ist. Ein normalisiertes Feld kann eine Kombination aus Aliassen und Regeln enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Feldnormalisierung** > **Konfigurationen** > **Normalisierungen**.
2. Öffnen Sie einen Normalisierungsdatensatz.
3. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Normalwerte**.
4. Wählen Sie einen der Werte aus.
5. Klicken Sie im Normalwertdatensatz auf den zugehörigen Link **Aliasse**.
6. Wählen Sie Aliasse für diesen Normalwert aus den verfügbaren (ausstehenden) Werten aus, die im Slushbucket angezeigt werden, und klicken Sie dann auf **OK**.



Die Aliasse für diesen Normalwert werden jetzt in der zugehörigen Liste **„Aliasse“** angezeigt.

Nächste Maßnahme

Wenden Sie die Aliasse an, indem Sie die zugehörigen Datenaufträge ausführen.

Aliasse anwenden

Nach dem Testen können Aliasse in allen neuen Datensätzen oder in vorhandenen Datensätzen normalisiert werden, wenn sie aktualisiert werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jedes Mal, wenn ein Alias für einen Normalwert erstellt wird, wird ein Datenauftrag erstellt. Der Alias wird erst auf Werte in der gesamten Datenbank angewendet, wenn sein Datenauftrag manuell gestartet wird. Führen Sie jeden Auftrag einzeln oder zusammen aus, um alle Aliasse gleichzeitig anzuwenden.

Prozedur

1. Stellen Sie in einem Normalisierungsdatensatz sicher, dass der Modus auf **Aktiv**festgelegt ist.

   Datenaufträge können im **Testmodus** nicht ausgeführt werden.

2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste **Normalwert**.
3. Wählen Sie einen Wert aus der Liste aus.
4. Wählen Sie im Datensatz „Normalwert“ die zugehörige Liste **„Datenaufträge“** aus.

   Für jeden Alias, der für diesen Normalwert konfiguriert ist, wird ein Datenauftrag aufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Führen Sie die vorhandenen Datenaufträge aus, um die Aliasse in allen vorhandenen Datensätzen in der Datenbank durch den Normalwert zu ersetzen.
   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem Auftrag, und wählen Sie dann **Starten** im Menü Aktionen aus.
   b. Um alle Datenaufträge gleichzeitig auszuführen, aktivieren Sie alle Kontrollkästchen, und wählen Sie dann die Aktion **Starten** aus.
   c. Aktualisieren Sie die Liste, um den Fortschritt der Datenaufträge zu überprüfen und sicherzustellen, dass sie normal abgeschlossen werden.

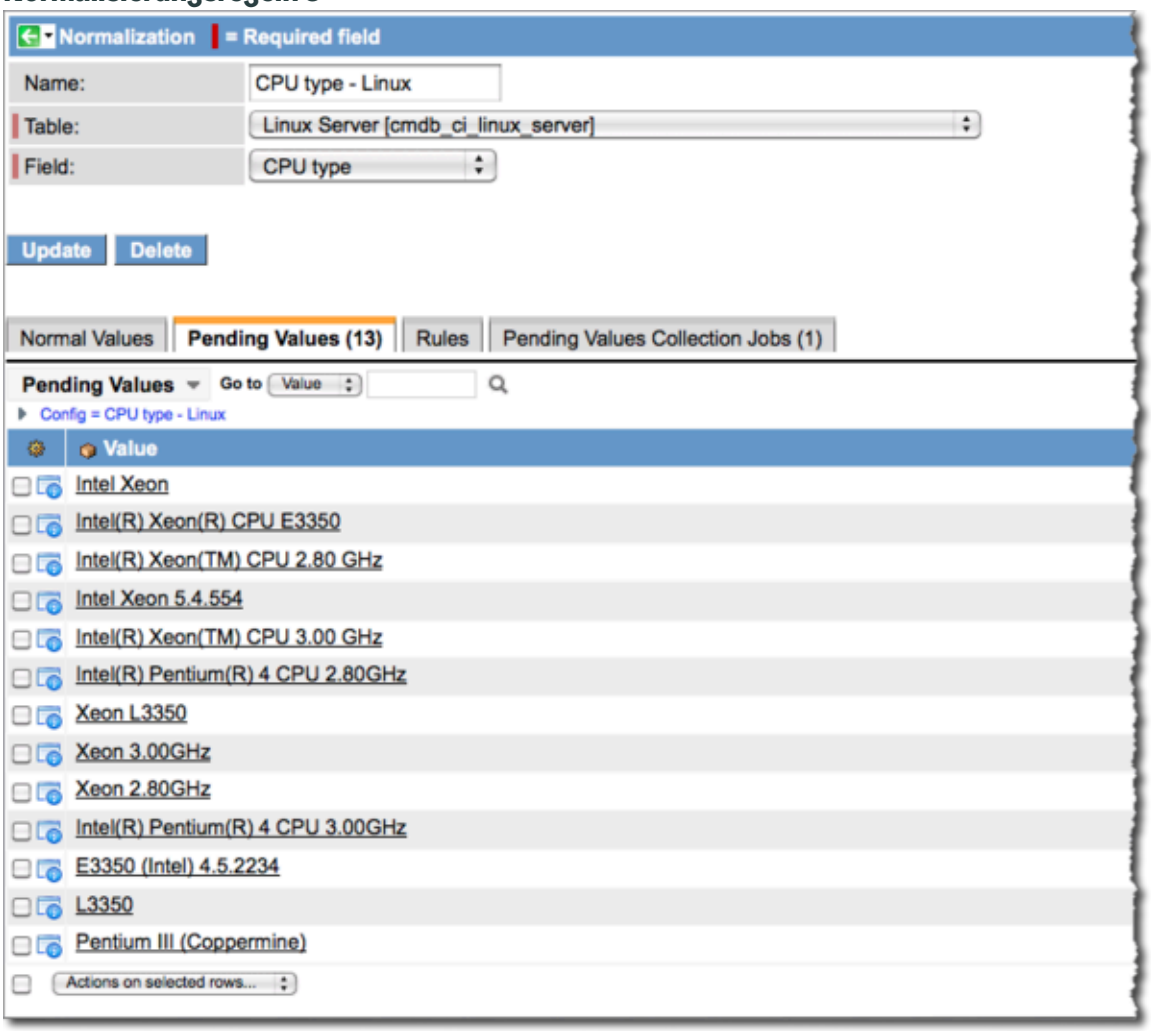
Erstellen Sie Regeln

Die Verwendung von Regeln zum Normalisieren eines Felds ist für große Listen von abweichenden Feldwerten vorgesehen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Testen Sie Ihre Regeln immer, bevor Sie sie auf alle vorhandenen Datensätze in der Datenbank anwenden. Stellen Sie vor dem Erstellen der Regel sicher, dass Sie die Liste der ausstehenden Werte generieren, und legen Sie einen Normalwert für das Feld fest. Ein normalisiertes Feld kann eine Kombination aus Aliassen und Regeln enthalten.

Die Regeln in diesem Beispiel basieren auf den folgenden ausstehenden Werten:

Normalisierungsregeln 3



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie in einem Normalisierungsdatensatz die zugehörige Liste **„Normalwerte“**.
2. Öffnen Sie einen Normalwert-Datensatz.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste **„Regeln“** im Formular „Normalwert“, und klicken Sie dann auf **Neu**.

   Das Formular „Feldnormalisierungsregel“ enthält die folgenden Felder:

   Felder der Feldnormalisierungsregel

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Regel. Dieser Name könnte beispielsweise Xeon CPU-Typ sein.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Regel ausgewertet werden soll. Die -Plattform analysiert die Regeln in der konfigurierten Reihenfolge, bis sie eine findet, die als „true“ ausgewertet wird.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert diese Regel. Standardmäßig sind neue Regeln aktiv (wahr)
Alias erstellen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist und die Regel als „wahr“ ausgewertet wird, erstellt die Regel automatisch einen Alias für einen ausstehenden Wert. Wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist und die Regel als „wahr“ ausgewertet wird, ändert die Plattform den Wert für das benannte Feld im Datensatz automatisch in den Normalwert, erstellt jedoch keinen Alias.
Groß-/Kleinschreibung beachten	Alle ausstehenden Werte für das benannte Feld müssen mit der Groß-/Kleinschreibung des gleichen Werts in einer zu normalisierenden Regel übereinstimmen.
Regel	Verwenden Sie den Regelgenerator ServiceNow, um die Regeln für die Normalisierung von Feldern zu erstellen. Regeln automatisieren die Umwandlung einer großen Anzahl ausstehender Feldwerte in Aliasse.

4. Erstellen Sie einen Regelsatz, um alle möglichen Varianten der ausstehenden Werte zu integrieren.

   In diesem Beispiel könnten die Regeln wie folgt lauten:

   - **Intel Xeon**: CPU-Typ stimmt mit dem Muster *Intel*Xeon* überein. Diese Regel normalisiert alle Varianten, in denen **Intel** Vorrang vor **Xeon**hat, einschließlich **Intel Xeon**, **Intel(R) Xeon(TM) CPU 2,80 GHz**und **Intel(R) Xeon(TM) CPU 3,00 GHz**.
   - **Xeon**: CPU-Typ enthält Xeon
   - **L3350**: CPU-Typ enthält L3350
   - **E3350**: CPU-Typ enthält E3350

   Für jede erstellte Regel generiert die -Plattform einen Datenauftrag **für Regelanwender**. Im Testmodus sind die **Startsteuerelemente** nicht verfügbar, und der Auftrag kann erst ausgeführt werden, wenn der Modus in **Aktiv**geändert wird.

5. Testen Sie alle Regeln, bevor Sie den Normalisierungsdatensatz **aktivieren**.

   Testregeln

   Hinweis:
   Benutzer müssen über die Rolle „normalization_tester“ verfügen, um Testdatensätze zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldnormalisierungsdatensätze werden standardmäßig im **Testmodus** erstellt, sodass Administratoren Normalisierungsregeln gründlich testen können, bevor sie auf die vorhandenen Datensätze in der Datenbank angewendet werden. Im Testmodus sind die **Startsteuerelemente** für den Datenauftrag **des Regelanwenders** nicht verfügbar. Die Aufgabe kann nur ausgeführt werden, wenn der Test abgeschlossen ist und der **Modus** in **Aktiv**geändert wurde. Im Testmodus werden nur Datensätze normalisiert, die von einem Benutzer mit der Rolle „normalization_tester“ erstellt oder aktualisiert wurden. Die Rollen normalizer und normalization_tester können für einen einzelnen Anwender kombiniert oder separat gewährt werden.

Datensätze mit einem normalen Wert zusammenfügen

Koaleszens ermöglicht es einem Administrator, Verweise auf mehrere Datensätze, die Varianten desselben Feldwerts enthalten, so umzuleiten, dass sie basierend auf einem Normalwert auf einen einzelnen Datensatz verweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Beispiel hierfür ist die Tabelle „Unternehmen“, die mehrere Varianten eines Unternehmensnamens enthalten kann, z. B. Hewlett-Packard, Hewlett-Packard, Inc., Hewlett-Packard Incorporated, HP usw. Potenziell können Tausende von Datensätzen auf jeden dieser doppelten Unternehmensdatensätze verweisen. Unter Verwendung der Varianten des Hewlett-Packard-Namens als Aliasse werden durch die Koaleszenz alle diese Verweise in einem einzigen Datensatz zusammengefasst, wodurch das Feld **Name** im Unternehmensdatensatz auf einen normalen Wert wie **HP**normalisiert wird.

Hinweis:
Durch das Zusammenfügen von Normalwerten werden die Datensatzwerte dauerhaft geändert. Wenn ein Rollback durchgeführt wird, werden Datensätze an die Tabelle zurückgegeben, die normalisierten Werte werden jedoch nicht auf die ursprünglichen Varianten zurückgesetzt.

Wenn die Referenzen korrigiert werden, werden alle Tabellenfelder korrigiert, die „sys_dictionary“ direkt entsprechen. Die sekundären Referenzen sind nicht korrigiert. Wenn Sie Filterbedingungen haben, die die alten, vorab zusammengefügten Unternehmensnamen enthalten, werden diese ebenfalls nicht korrigiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Feldnormalisierung** > **Konfiguration** > **Normalisierungen**
2. Wählen Sie einen Normalisierungsdatensatz aus.
3. Aktivieren Sie **„Alle Normalwerte zusammenfügen“**.
   Das System fügt das **Feld Zusammenfügen** zu dem Formular Normalwert hinzu.
4. Erstellen Sie einen oder mehrere Normalwertdatensätze für diesen Normalisierungsdatensatz.
   Erstellen Sie nach Bedarf zugehörige Aliasse und Regeln.
5. Legen Sie für jeden Normalwertdatensatz **Zusammenfügung auf fest**, indem Sie den Datensatz auswählen, der den Normalwert enthält.

   Example
   Angenommen, Ihre Unternehmenstabelle enthält mehrere Variationen des Namens ServiceNow. Wenn Sie den Normalwertdatensatz erstellen, wählen Sie den Unternehmensdatensatz für ServiceNow, Inc.aus. Während der Normalisierung aktualisiert das System alle Verweise auf Variantendatensätze, um stattdessen auf den normalen Datensatz zu verweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System aktualisiert alle Verweise auf Datensätze, die mit Aliassen und Regeln übereinstimmen, so, dass sie stattdessen auf den normalen Datensatz verweisen. Das System löscht auch die doppelten Datensätze aus der Tabelle.

6. Starten Sie alle **Alias-** Anwendungsdatenaufträge, um die Aliasse durch den Normalwert in vorhandenen Datensätzen in der Datenbank zu ersetzen.
   Das System startet die **Aufträge Zu normalen** Daten zusammenfügen für jeden Alias.

Transformationen

Transformiert Aktualisierungsfeldwerte, indem eine Transformationsdefinition auf den Feldinhalt angewendet wird, z. B. Text ersetzen, Fall ändern oder Wert runden.

Transformationsdefinitionen

Transformationsdefinitionen definieren die Transformationsaktionen, die für einen bestimmten Feldtyp verfügbar sind. Administratoren wählen eine Definition aus, wenn sie ein Feld transformieren, und stellen dann die Definition mit den spezifischen Parametern bereit, die auf die Transformation angewendet werden. Beispielsweise kann eine Definition eine Ganzzahl aufrunden oder einen Wert an einer definierten Position in eine Zeichenfolge einfügen.

Das System stellt eine Reihe von Definitionen bereit, die den Anforderungen der meisten Organisationen entsprechen. Administratoren können jedoch nach Bedarf neue Definitionen erstellen. Transformationsdefinitionen können vorhandenen Transformationskategorien oder neuen Kategorien zugeordnet werden.

Transformationskategorien

Transformationskategorien werden verwendet, um die Transformationsdefinitionen entsprechend zu gruppieren und Anwendern beim Erstellen neuer Feldtransformationen anzuzeigen. Sie können neue Kategorien für vorhandene Definitionen erstellen oder die Standardzuordnungen von Kategorien zu Definitionen ändern.

Transformationskategorien sind Normalisierungsfeldtypen zugeordnet, um die Liste der richtigen Definitionsoptionen für das transformierte Feld anzuzeigen. Das Basissystem bietet zwei Transformationskategorien: Text und Numerisch.

Text

Definitionen in den Werten des Felds „Zeichenfolgentyp umwandeln“ der Textkategorie. In der Kategorie „Text“ sind enthalten:

- Links
- Rechts
- Konstante
- Beschneiden
- Präfix
- Suffix
- Fall ändern
- Löschen
- Einfügen
- Teilzeichenfolge
- Ersetzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Numerisch

Definitionen in der Kategorie „Numerisch“ bearbeiten Feldwerte vom Typ „Ganzzahl“ arithmetisch. In der Kategorie „Numerisch“ sind enthalten:

- Grenzwert
- Runden
- Konstante

Transformationstestmodus

Transformation ist ein leistungsstarkes Tool, das bei unvorsichtiger Verwendung Datenprobleme verursachen kann. Testen Sie alle Transformationen, bevor Sie die Changes in die CMDB committen.

Alle Transformationsdatensätze werden standardmäßig im **Testmodus** geöffnet, sodass Administratoren keine manuellen Datenaufträge ausführen können, die Änderungen an vorhandenen Daten übernehmen. Nur Benutzer mit der Rolle „normalization_tester“ können Daten transformieren, wenn sich ein Datensatz im **Testmodus** befindet. Dies beschränkt sich auf neue Datensätze, die vom Tester geöffnet wurden, oder auf Datensätze, in denen das transformierte Feld vom Tester aktualisiert wird.

Um Transformationen nach dem Testen auf die CMDB anzuwenden, ändern Sie den Modus im Transformationsdatensatz in **Aktiv,** und führen Sie die entsprechende Datenaufgabe aus. Informationen zum Testen von Transformationen finden Sie unter Testen Sie eine Transformation.

Transformieren Sie ein Feld

Transformiert den Inhalt des -Felds mithilfe einer Reihe von Regeln und Bedingungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder normalizer

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Transformationsdatensatz.
2. Erstellen Sie einen oder mehrere zugehörige Transformationsdatensätze.
3. Testen Sie die Transformation.
4. Führt Datenaufträge aus.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie auch den ursprünglichen (Roh-)Eingabewert vor der Transformation anzeigen möchten, erstellen Sie ein Rohfeld zum Speichern dieses Werts.

Erstellen Sie einen Transformationsdatensatz

Das Erstellen eines Transformationsdatensatzes ist der erste Schritt beim Transformieren eines Felds.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Plugin „Field Normalization“.
2. Navigieren zu **Feldnormalisierung** > **Konfigurationen** > **Transformationen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie einen Transformationsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transformationsdatensatzfelder

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diesen Transformationsdatensatz. Dieser Wert dient nur als Referenz und wird in keiner Verarbeitung verwendet.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle ServiceNow aus, die das zu transformierende Feld enthält. Wenn Sie eine Feldtransformation einrichten, ist es wichtig, die Tabellenhierarchie zu verstehen. Wenn Sie beispielsweise die Transformation für ein Feld in der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] konfigurieren, wird dieses Feld für alle Workstation-Computer, Windows -Server, Linux -Server und UNIX -Server transformiert.
Feld	Wählen Sie das umzuwandelnde Feld aus. Die angezeigte Liste enthält nur die Feldtypen (Ganzzahl und Zeichenfolge) aus der ausgewählten Tabelle, die transformiert werden können. **Hinweis:** Das Datumsformat des sys_user-Datensatzes, der den Transformationsprozess initiiert, muss auf das Standardformat „jjjj-MM-tt“ festgelegt sein. Jedes andere Datumsformat verursacht während der Transformation einen Fehler. Dieses Problem tritt nur bei der Transformation **von TO-** Zielfeldern vom Typ „Datum/Uhrzeit“ auf. Dieses Problem ist kein Problem, wenn der Zielfeldtyp den Typ „Zeichenfolge“ hat oder wenn die Feldzuordnung für das Datumsfeld in dasselbe Datumsformat geändert wird wie der Transformationsprozess.
Modus	Die drei verfügbaren Modi sind **Aus**, **Test**und **Aktiv**. Alle Transformationsdatensätze werden standardmäßig im Testmodus erstellt. Ändern Sie den Modus erst, wenn Sie die Transformation gründlich getestet haben. Wenn der Test abgeschlossen ist, ändern Sie den Modus in **Aktiv**. Um diese Transformation zu deaktivieren, ändern Sie den Modus in **Aus**.
Abfrage normalisieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den von diesem Datensatz transformierten Feldwert auf alle Abfragen anzuwenden, die dieses Feld betreffen. Abfragen, die mit dem unformatierten (ursprünglichen) Feldwert ausgegeben wurden, werden bearbeitet, um den Transformationswert zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Rohfeld	Wählen Sie das Feld aus, das zum Anzeigen der ursprünglichen (nicht normalisierten) Eingabewerte in einem Formular verwendet werden soll, in dem ein Feldwert normalisiert wurde. Damit die Auswahl in der Dropdown-Liste angezeigt wird, fügen Sie dem Formular für die ausgewählte Tabelle ein anwenderdefiniertes Feld hinzu. Anweisungen zum Hinzufügen eines Felds für Rohdaten finden Sie unter Erstellen Sie ein Rohfeld.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die zugehörigen Listen **„Transformationen“** und **„Datenaufträge“** werden auf dem Formular angezeigt.

Erstellen Sie einen oder mehrere zugehörige Transformationsdatensätze

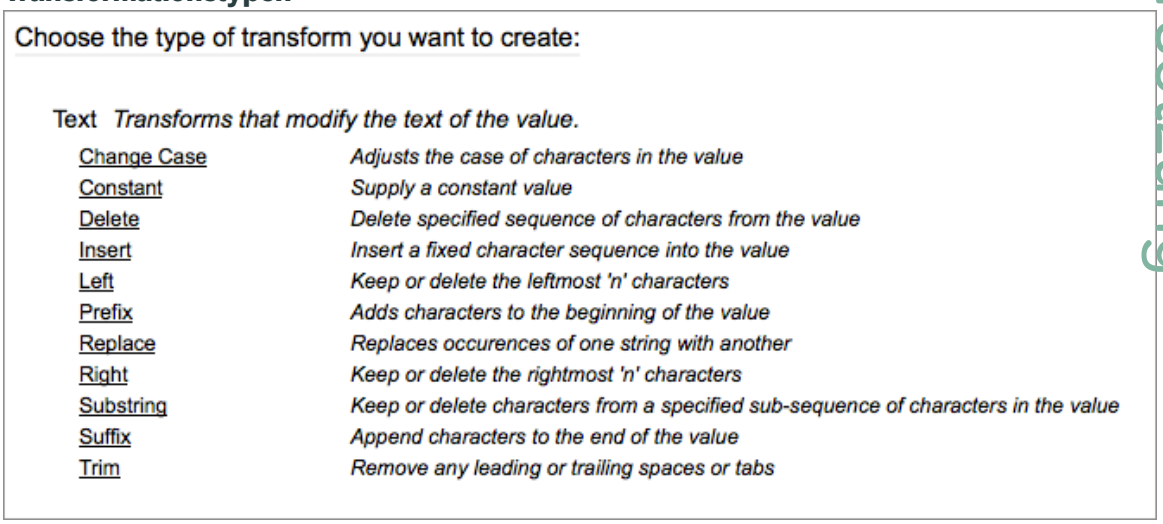
Jeder zugehörige Transformationsdatensatz führt einen bestimmten Transformationstyp aus, z. B. das Hinzufügen von Zeichen am Anfang des Werts oder das Ersetzen einer Zeichenfolge durch eine andere. Möglicherweise müssen Sie mehrere zugehörige Transformationsdatensätze erstellen, um einen bevorzugten Ausgabefeldwert zu generieren.

Prozedur

1. Wählen Sie im Transformationsdatensatz die zugehörige Liste **„Transformationen“** aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

   Eine Auswahlliste der Transformationstypen wird angezeigt, die nur die Transformationen anzeigt, die für den ausgewählten Feldtyp geeignet sind.

Transformationstypen



3. Wählen Sie einen Transformationstyp aus, und geben Sie die entsprechenden Parameter an.
4. Wählen Sie eine **Auftragsnummer** für diese Transformation aus.

Automatische Übersetzung

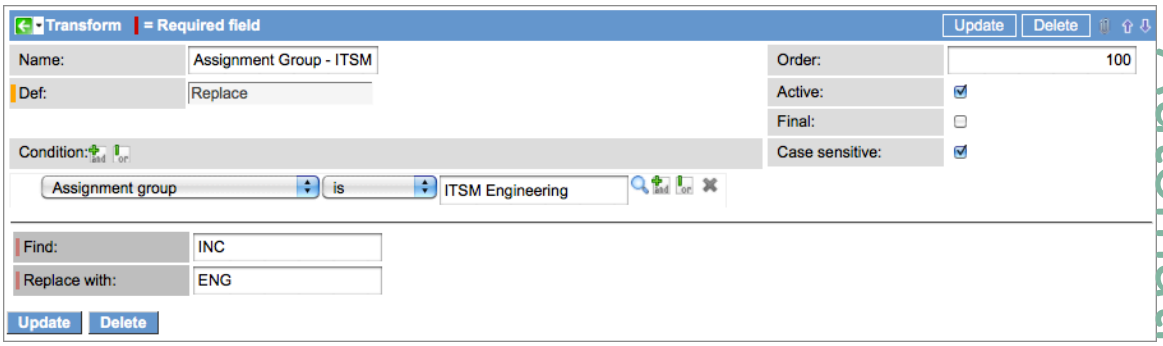
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Bedingungen für die Transformationen werden gemäß den zugewiesenen Reihenfolgenummern ausgeführt.

5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Endgültig**, um die Verarbeitung mit dieser Transformation zu beenden, wenn die Bedingung als „wahr“ ausgewertet wird.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Groß-/Kleinschreibung** beachten, um die Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung in der Bedingungsanweisung zu erzwingen.

   Im folgenden Transformationsbeispiel wird *INC* am Anfang einer Incident-Nummer durch die Zeichenfolge *eng* ersetzt, wenn die Zuweisungsgruppe *ITSM Engineering*lautet.

Transformationsdatensatz



7. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die neue Transformation wird in der zugehörigen Liste des Transformationsdatensatzes angezeigt.

   Wenn die Transformation erstellt wird, wird auch ein Transformations-Anwendungsdatenauftrag erstellt. Dieser Datenauftrag wendet diese Transformation auf entsprechende Datensätze in der gesamten Datenbank an und sollte erst ausgeführt werden, wenn der Test abgeschlossen ist.

8. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 8, bis der Ausgabewert die gewünschten Kriterien erfüllt.

Testen Sie eine Transformation

Überprüfen Sie, ob die Transformation den Feldwert wie gewünscht ändert, bevor Sie sie auf vorhandene Datensätze in der Datenbank anwenden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Benutzer müssen über die Rolle „normalization_tester“ verfügen, um Testdatensätze zu erstellen.

Neue Transformationsdatensätze werden standardmäßig im **Testmodus** geöffnet, sodass Administratoren Transformationen gründlich testen können, bevor sie auf die vorhandenen Datensätze in der Datenbank angewendet werden. Im Testmodus sind die **Startsteuerelemente** für den Auftrag **„Anwendungsdaten transformieren“** nicht verfügbar. Es gibt zwei unten aufgeführte Methoden zum Testen von Transformationen, bevor die Transformationen an vorhandene Daten committet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

- Testdatensätze manuell erstellen oder aktualisieren.

  Im Testmodus werden nur Datensätze transformiert, die von einem Benutzer mit der Rolle „normalization_tester“ erstellt oder aktualisiert wurden. Gewähren Sie die Rollen normalizer und normalization_tester demselben Anwender oder unterschiedlichen Anwendern.

- Verwenden Sie das Transformationstest-Dienstprogramm, um einen Rohwert einzugeben und den resultierenden transformierten Wert anzuzeigen.

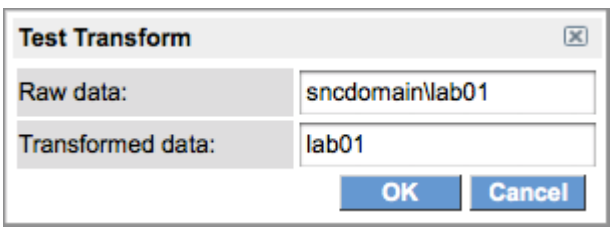
  Mit dieser Funktion kann ein Normalisierungstester Feldwerte On-the-fly umwandeln, ohne Datensätze zu öffnen oder zu aktualisieren. Dieses Dienstprogramm testet alle für dieses Feld konfigurierten Transformationen.

1. Öffnen Sie einen Transformationsdatensatz.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Transformationen testen**.

   Ein Dialogfeld zum Testen von Feldwerten wird angezeigt.
3. Geben Sie im Feld **Rohdaten** einen umzuwandelnden Wert ein.

4. Klicken Sie auf **OK**.

   Die -Plattform transformiert den Rohwert im Feld **Transformierte Daten**.



5. Geben Sie neue Rohdaten ein, um andere Transformationen zu testen.
6. Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Test zu beenden.
7. Wenn der Test abgeschlossen ist, ändern Sie den **Modus** in **Aktiv**, und führen Sie den Datenauftrag aus.

Standardtransformationsdefinitionen

Das System bietet Standardtransformationsdefinitionen für Felder, die Text, numerischen Text und numerische Werte enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definitionen umwandeln

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
Fall ändern	Text	Ändert die Groß-/Kleinschreibung der Zeichen im Feldwert.	*Mode*: Wählen Sie einen der folgenden Modi aus: • *Upper*: konvertiert den Wert in Großbuchstaben • *Lower*: konvertiert den Wert in Kleinbuchstaben • *Proper*: Konvertiert den Wert in Groß-/Kleinschreibung, wobei das erste Zeichen in jeder Zeichenfolge in Großbuchstaben und die verbleibenden Zeichen in Kleinbuchstaben angegeben werden. • *Formal*: Konvertiert den Wert in eine Zeichenfolge, in der nur der erste Buchstabe des ersten Worts in Großbuchstaben angegeben ist.
Konstante	Numerischer Text	Konvertiert den Wert in diesem Feld in eine Konstante.	*Constant*: Die Konstante, durch die der Wert in diesem Feld ersetzt werden soll.
Löschen	Text	Löscht eine angegebene Folge von Zeichen aus einem Feldwert.	• *Starting position*: Gibt das erste Zeichen in einer Folge von Zeichen an, die aus einer Zeichenfolge gelöscht werden sollen. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion zu den Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • *Ending position*: Gibt das letzte Zeichen in einer Folge von Zeichen an, die aus einer Zeichenfolge gelöscht werden sollen. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion zu den Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts.
Einfügen	Text	Fügen Sie eine feste Zeichensequenz in einen Feldwert ein.	• *Position*: Die Zeichenposition, an der der neue Wert eingefügt werden soll. Weitere Informationen finden Sie in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
			Diskussion zu den Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • *Insert*: Der in dieses Feld einzufügende Wert.
Links	Text	Löscht eine angegebene Anzahl von Zeichen von der linken Seite dieses Feldwerts oder behält sie bei.	• *Position*: Gibt die Anzahl der Zeichen an, die auf der linken Seite des Werts beibehalten oder gelöscht werden sollen. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion zu den Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • *Mode*: Wählen Sie den Modus für diese Transformation aus: *Keep* oder *Delete*.
Präfix	Text	Fügt Zeichen am Anfang eines Feldwerts hinzu.	*Prefix*: Definiert die Zeichen, die am Anfang des transformierten Feldwerts hinzugefügt werden sollen
Ersetzen	Text	Ersetzt Vorkommen einer Zeichenfolge durch eine andere Zeichenfolge. Die Sonderzeichen Backslash (\) und Dollarzeichen ($) in der Ersatzzeichenfolge können dazu führen, dass die Transformation anders abläuft, als wenn die Ersatzzeichenfolge als Literal-Ersatzzeichenfolge behandelt würde. Verwenden Sie einen regulären Ausdruck, um eine Zeichenfolge oder Teile einer Zeichenfolge zu ersetzen.	• *Find*: Geben Sie die zu ersetzende Zeichenfolge oder den regulären Ausdruck ein. • *Replace with*: Geben Sie die Ersatzzeichenfolge ein.
Rechts	Text	Behält eine angegebene Anzahl von Zeichen auf der rechten Seite eines	• *Position*: Die Anzahl der Zeichen, die von der rechten Seite dieses transformierten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
		Feldwerts bei oder löscht sie.	Felds gelöscht oder beibehalten werden sollen. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion zu den Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • *Mode*: Wählen Sie den Modus für diese Transformation aus: *Keep* oder *Delete*.
Runden	Numerisch	Rundet Ganzzahlen anhand bestimmter Kriterien auf ein konfiguriertes Rundungsintervall. Das Intervall muss für den transformierten Wert geeignet sein, z. B. ein Intervall von 12 für einen Wert in Dutzenden oder 0,01 für Dezimalwerte in Hundertstel.	• *Interval*: Wählen Sie das Rundungsintervall aus, das den Einheiten des Feldwerts entspricht. Zum Beispiel. Ein Intervall von 256 ist angemessen, um RAM-Werte in Megabyte auszudrücken, funktioniert jedoch nicht für Festplattenspeicher, der in Gigabyte ausgedrückt wird. Das Rundungsintervall für die folgenden Beispiele beträgt 1 • *Mode*: Kriterien für die Anwendung des Rundungsintervalls. ◦ *Half up*: Runden Sie immer einen Wert auf, der genau in der Mitte zwischen zwei Intervallen liegt. Beispiel: 3,5 wird immer auf 4 aufgerundet und -3,5 wird immer auf -3 aufgerundet. ◦ *Half down*: Runden Sie immer einen Wert ab, der genau in der Mitte zwischen zwei Intervallen liegt. Zum Beispiel wird 3,5 immer auf 3 abgerundet und -3,5 immer auf -4 abgerundet. ◦ *Half away from zero*: Rundet immer eine Ganzzahl, die auf halbem Weg zwischen dem angegebenen Intervall von Null liegt. Zum Beispiel wird 3,5 immer auf 4 gerundet und -3,5 wird immer auf -4 gerundet. ◦ *Half toward zero*: Rundet eine Ganzzahl, die auf halbem Weg zwischen dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
			angegebenen Intervall liegt, immer gegen Null. Zum Beispiel wird 3,5 immer auf 3 gerundet und -3,5 wird immer auf -3 gerundet. ◦ `Half to even`: Rundet eine Ganzzahl, die auf halbem Weg zwischen dem angegebenen Intervall liegt, immer auf das nächste Intervall, dessen niedrigstwertige Ziffer eine gerade Zahl ist. Beispielsweise wird 3,5 immer auf 4 gerundet und 4,5 immer auf 4 gerundet. ◦ `Half to odd`: Rundet eine Ganzzahl, die auf halbem Weg zwischen dem angegebenen Intervall liegt, immer auf das nächste Intervall, dessen niedrigstwertige Ziffer eine ungerechte Zahl ist. Zum Beispiel wird 3,5 immer auf 3 gerundet und 4,5 immer auf 5 gerundet. ◦ `Up`: Runden Sie eine Ganzzahl immer um das angegebene Rundungsintervall auf. Beispielsweise wird 3,4 bei einem Rundungsintervall von 1,0 immer auf 4 gerundet. ◦ `Down`: Eine Ganzzahl immer um das angegebene Rundungsintervall abrunden. Beispielsweise wird 4,6 bei einem Rundungsintervall von 1,0 immer auf 4 gerundet. ◦ `Away from zero`: Rundet eine Ganzzahl von Null immer um das angegebene Rundungsintervall weg. Beispiel: 3,3 wird immer auf 4 gerundet und -3,3 wird immer auf -4 gerundet mit einem Rundungsintervall von 1,0. ◦ `Toward zero`: Rundet eine Ganzzahl immer um das angegebene Rundungsintervall gegen Null. Beispiel: 3,3 wird immer auf 3 gerundet und -3,3

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definitionen umwandeln (Fortsetzung)

Transformationstyp	Kategorie	Beschreibung	Parameter
			wird immer auf -3 mit einem Rundungsintervall von 1,0 gerundet.
Teilzeichenfolge	Text	Behalten Sie Zeichen aus einer angegebenen Untersequenz von Zeichen im Feldwert bei, oder löschen Sie sie.	• *`Starting position`*: Gibt das erste Zeichen in einer Teilsequenz von Zeichen innerhalb des Werts an. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion zu den Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • *`Ending position`*: Gibt das letzte Zeichen in einer Teilsequenz von Zeichen innerhalb des Werts an. Weitere Informationen finden Sie in der Diskussion zu den Positionsmodi am Anfang dieses Abschnitts. • *`Mode`*: Wählen Sie aus, ob *`Delete`* die ausgewählte Teilsequenz oder *`Keep`* nur die definierten Zeichen verwendet werden sollen.
Suffix	Text	Hängt Zeichen an das Ende eines Feldwerts an.	*`Suffix`*: Definiert das Suffix, das dem Feldwert vorangestellt werden soll.
Beschneiden	Numerischer Text	Entfernt Leerzeichen aus dem Feldwert.	Keine Parameter

Erstellen Sie eine Transformationsdefinition

Im folgenden Beispiel wird das Verfahren zum Erstellen einer neuen Transformationsdefinition beschrieben. In diesem Beispiel erstellen wir eine Definition, die ein Zahlenfeld in eine gerade oder gerade oder gerade Ganzzahl umwandelt. Die Transformationskategorie ist **„Numerisch“**, und der Feldtyp für die Normalisierung ist **„Ganzzahl“**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Feldnormalisierung** > **Administration** > **Definitionen umwandeln**.
2. Klicken Sie in der Datensatzliste auf **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für diese Definition ein.

Hinweis:
In diesem Beispiel geben wir Ungerechte/Gerechteein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie eine kurze Beschreibung der Aktion ein, z. B. Transformiert eine Ganzzahl in einen ungeraden oder geraden Wert.

   Diese Informationen werden in der Definitionsauswahlliste angezeigt, wenn ein Benutzer eine neue Transformation auswählt.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Kopfzeile, und wählen Sie im Kontextmenü **Speichern** aus.

   Im Formular werden zwei zugehörige Listen angezeigt.

   - Transformationskategorien: Klicken Sie auf **Bearbeiten**, und wählen Sie **Numerisch** als Kategorie aus, zu der diese Definition gehört. Derzeit unterstützt die Feldtransformation zwei Kategorien: **Numerisch** und **Text**. Der Normalisierungsfeldtyp **„Ganzzahl“** ist dieser Kategorie bereits zugeordnet.
   - Transformationsvariablen: Definieren Sie alle Variablen, die für diese Transformationsdefinition erforderlich sind, um eine Aktion für einen Feldwert auszuführen. Variablen sind nicht erforderlich, wenn ein Skript die Aktion allein ausführen kann.

Erstellen Sie eine Transformationsvariable für eine Transformationsdefinition

Transformationsvariablen ermöglichen es einem Administrator, dieselbe Definition auf unterschiedliche Weise auf verschiedene Felder anzuwenden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Transformationsvariablen enthalten Werte, die von einem Skript zum Durchführen einer Feldtransformation verwendet werden. Skripts und Variablen können in beliebiger Reihenfolge erstellt werden, das Skript muss jedoch die Transformationsvariablen verwenden. Transformationsvariablen werden mit Werten gefüllt, wenn ein Benutzer einen Transformationstyp konfiguriert.

Prozedur

1. Klicken Sie im Datensatz „Transformationsdefinition“ in der zugehörigen Liste **„Transformationsvariablen“** auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular aus.
   Wichtige Überlegungen zum Ausfüllen eines Formulars:
   - Der Spaltenname ist ein Eintrag in der Tabelle „fn_transform_var“ für diese Variable. Dies wird zur Variable im Skript in Form von Variablen.<variable name> . Beispiel: „odd_even“.
   - Der Wert im Feld Bezeichnung wird als Bezeichnung des Variablenfelds im Transformationsformular angezeigt. Beispiel: Gerade/Ungezahlt.
   - Das Feld Typ definiert den Feldtyp des Variablenwerts. Da die Werte für die verwendeten Variablen **gerade** und **ungezahlt**sind, ist dies ein Zeichenfolgentyp.
   - Die Reihenfolge der Variablen steuert die Reihenfolge, in der sie in Listen und Datensätzen angezeigt werden.
   - Diese Variable verfügt über eine Auswahlliste mit zwei Optionen: **gerade** und **ungezahlt**. Wählen Sie **Dropdown ohne - Keine** als Format für die Liste im Auswahlfeld aus, und definieren Sie den Standardwert für **gerade**, wenn die Liste angezeigt wird.
   - Erstellen Sie einen Tipp, der zu einem Tooltip für die Variable im Transformationsdatensatz wird.
3. yxcvbnm,ooiuztreq12345tKlicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern** aus dem Kontextmenü.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die zugehörige **Liste Variablenauswahlliste** wird angezeigt.

4. Klicken Sie in der Variablenauswahlliste auf **Neu**, und definieren Sie die Listenoptionen.
5. Erstellen Sie Datensätze für **gerade** und **ungezahlte**.

> **Hinweis:**
> Der **Elementwert** ist in beiden Auswahlmöglichkeiten für die Auswahlliste mit dem **Spaltennamen** identisch.

6. Speichern Sie die Auswahllistenvariablen, und kehren Sie zum Transformationsdefinitionsformular zurück, um das Skript zu erstellen.

Erstellen Sie ein Skript für eine Transformationsdefinition

Sie können das Skript jederzeit während der Konfiguration einer Definition erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Skript kann eine Transformationsaktion ohne Verwendung einer Variablen ausführen, die Aktion der Definition ist jedoch für alle Felder dieselbe. Variablen sorgen für mehr Flexibilität für die Definition, sodass ein Administrator dieselbe Definition an verschiedenen Stellen auf unterschiedliche Weise verwenden kann. Wenn eine Variable definiert ist, muss das Skript im richtigen Format auf die Variable verweisen.

Das Skript enthält drei Argumente:

- Variablen: Enthält die Variablen unter Verwendung der Formatvariablen.<variable name> .
- Wert: Enthält den nicht transformierten Wert
- Parameter: Spezielle Objekte, die Debug-Nachrichten festlegen.

Alle Positionsparameter (z. B. Startposition und Endposition) haben drei Modi, die für alle Transformationstypen gelten, die diese Variable verwenden.

Positionsparameter

Positive Positionen	Wenn die Position als positive Ganzzahl ausgedrückt wird, berechnet die Plattform die Startposition beginnend auf der linken Seite des Feldwerts. Beispiel: In der Zeichenfolge ABCDE platziert die Position 3 den Startpunkt der Aktion nach C.
Negative Positionen	Wenn die Position als negative Ganzzahl ausgedrückt wird, berechnet die Plattform die Position ausgehend von der rechten Seite des Feldwerts. Beispielsweise wird in der Zeichenfolge ABCDE durch die Position -3 der Startpunkt der Aktion vor C platziert.
Regulärer Ausdruck	Wenn der Positionswert mit /regex/ beginnt, ist alles danach ein regulärer Ausdruck, der zur Berechnung der Startposition verwendet wird. Beispiel: In der Zeichenfolge ABCDE platziert die Position /regex/B.*D den Startpunkt der Aktion nach C (B und alle Zeichen zwischen B und D).

Prozedur

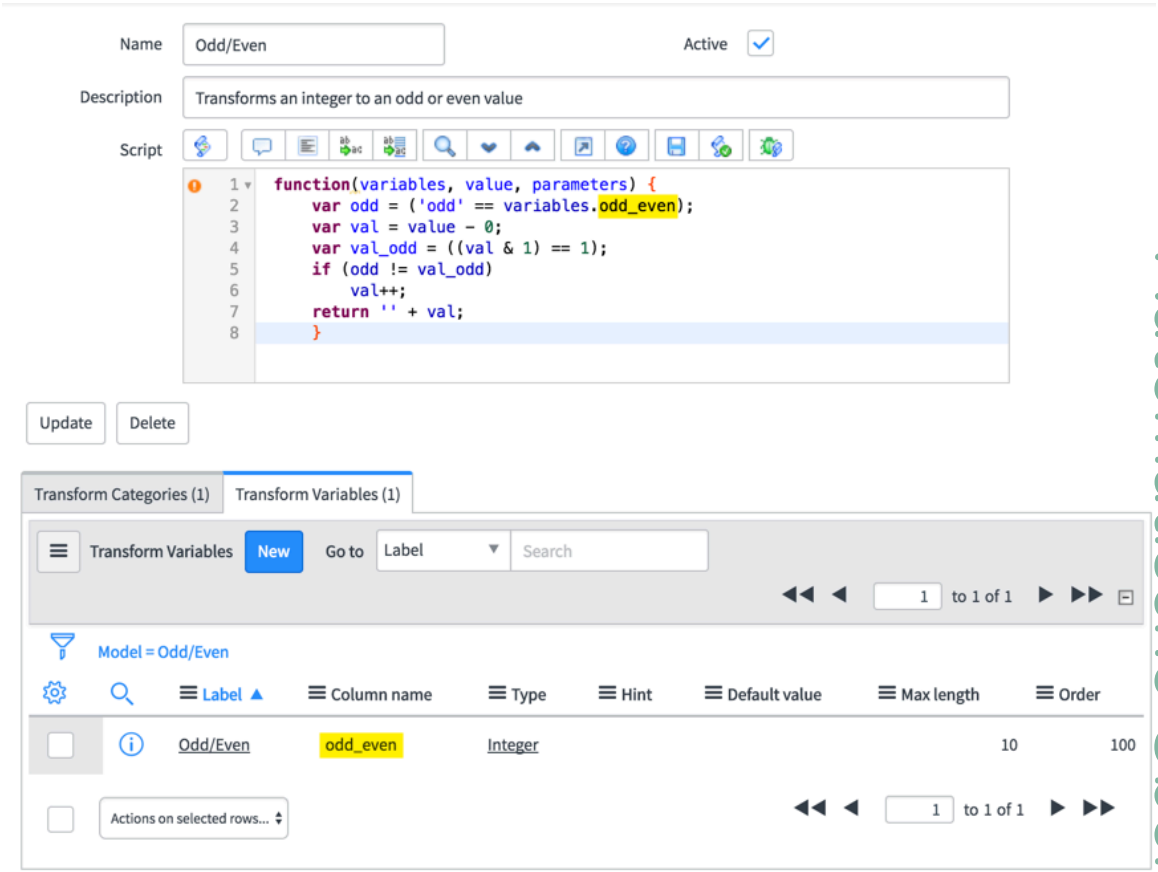
1. Öffnen Sie den Datensatz **„Ungezahlt/Gerad** “ im Modul Definitionen transformieren.
2. Geben Sie das folgende Skript ein, um Werte mit der Variable „odd_even“ zu übergeben.

```
function(variables, value, parameters) {
 var odd = ('odd' == variables.odd_even);
 var val = value - 0;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var val_odd = ((val & 1) == 1);
if (odd != val_odd)
 val++;
return '' + val;
}
```

Das Skript verweist auf die Variable im Formatvariablen.odd_gleich.



3. Aktualisieren Sie den Datensatz, um die Konfiguration abzuschließen.

   Die Transformationsdefinition für gerade/ungerade-Transformationen kann jetzt in einer Feldtransformation verwendet werden.

Erstellen Sie eine Transformationskategorie

Erstellen Sie eine Transformationskategorie, um die Transformationsdefinitionen zu gruppieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Feldnormalisierung** > **Administration** > **Kategorien umwandeln**.
2. Klicken Sie in der **zugehörigen Liste Transformationskategorien** auf **Neu**.
3. Geben Sie den **Namen** dieser Kategorie und eine Beschreibung ein.
4. Wählen Sie eine **Bestellung** für diese Kategorie aus, und speichern Sie den Datensatz.
   Die Reihenfolge bestimmt die Anzeigereihenfolge von Kategorien in Listen und Formularen. Es werden zwei zugehörige Listen angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Feldtypen**: Klicken Sie auf **„Bearbeiten“**, um einen vorhandenen Feldtyp für diese Kategorie auszuwählen, oder klicken Sie auf **„Neu“**, um einen neuen Feldtyp zu erstellen. Folgende Normalisierungsfeldtypen werden bereitgestellt:
  - Dezimalzahl
  - Gleitkommazahl
  - Ganzzahl
  - Numerisch
  - Zeichenfolge
  - URL
- **Transformationsdefinitionen**: Klicken Sie auf **„Bearbeiten“**, um die Transformationsdefinitionen auszuwählen, die in dieser Kategorie enthalten sind.

Reguläre Ausdrücke und Muster in Feldnormalisierungsregeln

Feldtransformationsdefinitionen unterstützen die Verwendung von regulären Ausdrücken (in der Plattform als **regulärer Ausdruck**bezeichnet) und Musterabgleich, um die Position von Zeichen in einer Zeichenfolge zu bestimmen.

Nach der Identifizierung der Zielzeichen kann die Feldtransformation die identifizierten Zeichen ersetzen oder löschen oder andere Zeichen an dieser Position einfügen.

Regulärer Ausdruck

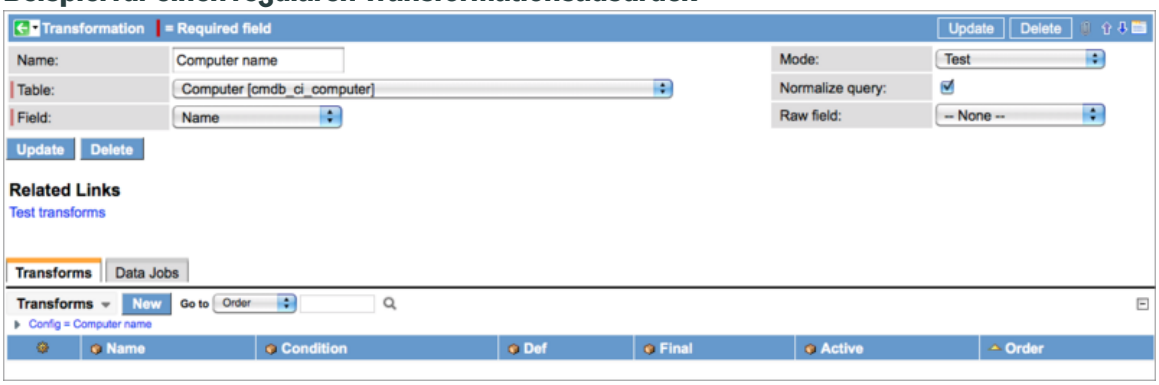
Reguläre Ausdrücke können in Transformationsparametern und Bedingungsanweisungen verwendet werden, um zu bestimmen, welche Zeichen in einem Feldwert umgewandelt werden.

Reguläre Ausdrücke, die als Parameter zum Suchen von Zeichen in transformierten Feldwerten verwendet werden, müssen mit `/regex/`beginnen. Alles danach ist ein regulärer Ausdruck, der zur Berechnung der Zeichenposition verwendet wird.

Beispiel

Die Computernamen im Netzwerk Windows einer Organisation werden als Domänen-/Computernamen ausgedrückt, z. B. **development\devlab01**. Der Netzwerkadministrator möchte diese Namen vereinfachen, indem er den Domänennamen und den umgekehrten Schrägstrich entfernt. Er erstellt einen Transformationsdatensatz für die Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_computer] und wählt das Feld **Name** aus, um es zu transformieren.

Beispiel für einen regulären Transformationsausdruck

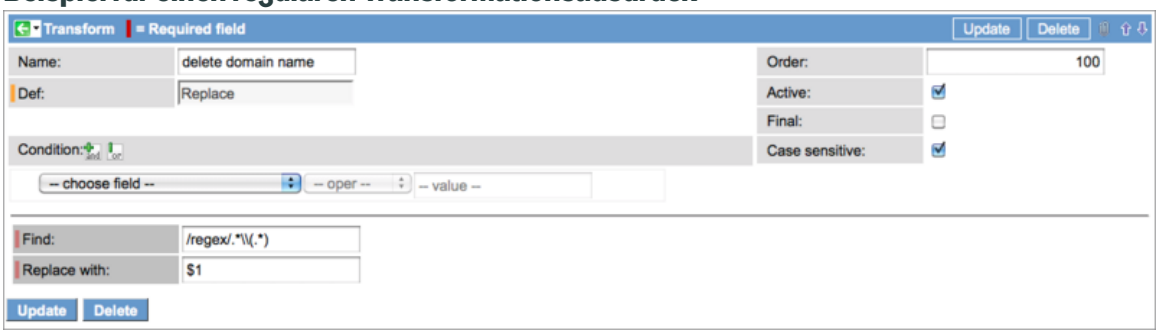


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Netzwerk enthält mehrere Domänen, und jede Domäne enthält zahlreiche Computer. Das einzige gemeinsame Zeichen ist der umgekehrte Schrägstrich. Um den Domänennamen zu löschen, beschließt der Administrator, einen regulären Ausdruck zu verwenden, um den gesamten Rohwert im Feld durch die Zeichen nach dem umgekehrten Schrägstrich (dem tatsächlichen Computernamen) zu ersetzen. Er erstellt eine neue Transformation mit **„Ersetzen“** als Transformationstyp und gibt die folgenden Werte ein:

- Suchen:**/regex/.*\\(.*)**
- Ersetzen durch:**$1**

Beispiel für einen regulären Transformationsausdruck



Der reguläre Ausdruck **.*\\(.*)** stellt den gesamten Rohwert im Feld **Name** dar - in diesem Beispiel **development\devlab01**. Der erste Teil des Ausdrucks, **.***, steht für alles vor dem Backslash (den **Entwicklungsdomänennamen**). Der umgekehrte Schrägstrich selbst ist das Escape-Zeichen in regulären Ausdrücken und erfordert eine spezielle Syntax, um seine Funktion im Computernamen beizubehalten. Der Administrator muss einen anderen *umgekehrten* Schrägstrich verwenden (\\ bedeutet \). Der Teil des Ausdrucks nach dem umgekehrten Schrägstrich **(.*)**stellt den Computernamen (**devlab01**) dar und ist zur Referenz in Klammern gruppiert. Der Wert im Feld **Ersetzen durch**, **$1**, verweist auf diese Gruppe und ersetzt den gesamten Rohwert des Felds durch den Inhalt der Gruppe, **devlab01**.

Der Administrator klickt im **Transformationsdatensatz auf Transformationen testen** und gibt im Feld **Rohdaten**„development\devlab01“ ein. Anschließend klickt er auf **OK**, um die Transformation auf den Testwert anzuwenden. Die Transformation ersetzt **development \devlab01** durch **devlab01**.

Regulärer Ausdruck der Transformation 3

Wenn die Transformationen für dieses Feld erfolgreich getestet wurden, ändert der Administrator den **Modus** im Transformationsdatensatz in **Aktiv** und führt den Transformations-Anwendungsdatenauftrag aus, um diese Transformation auf vorhandene Datensätze in der Datenbank anzuwenden.

Musterabgleich

Der Musterabgleich in der Feldnormalisierung verwendet Sonderzeichen, die sich von regulären Ausdrücken unterscheiden, um Muster zu erstellen, die von der Plattform beim Transformieren von Feldwerten erkannt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Musterabgleich kann nur in Bedingungsanweisungen verwendet werden. Wenn Sie in einer Bedingungsanweisung Zeichen für den Musterabgleich verwenden, müssen Sie den Operator **für Übereinstimmungen mit Muster** auswählen.

Verwenden Sie die folgenden Sonderzeichen, um Muster für Suchen zu erstellen.

- Das Sternchen in einer Suchzeichenfolge (*) entspricht einer beliebigen Zahl (einschließlich Null) eines beliebigen Zeichens.
- Das Fragezeichen (?) in einer Suchzeichenfolge stimmt mit einem beliebigen Zeichen überein.
- Alles andere in einer Suchzeichenfolge stimmt mit sich selbst überein.

Beispiele

- **Die Story** stimmt mit **der Story** überein, aber nicht mit **dieser Story**.
- ***story** stimmt mit **der Story** und **dieser Story**überein, aber nicht **, dass die Story die beste ist**.
- **st?ry** stimmt **mit Story** und **stxry**überein, aber nicht mit **my Story** oder **stage**.
- ***b?gus*** stimmt **mit bogus**, **my bogus Story**und **dessen Bagus-Maschine**überein, aber nicht mit **my bgus Story** oder **my baigus Story**.

Domain Separation und Feldnormalisierung

Domänentrennung wird bei der Feldnormalisierung nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Datenrichtlinie

Mit Datenrichtlinien können Sie die Datenkonsistenz erzwingen, indem Sie obligatorische und schreibgeschützte Status für Felder festlegen.

Datenrichtlinien sind UI-Richtlinienähnlich, aber UI-Richtlinien gelten nur für Daten, die über den Standardbrowser in ein Formular eingegeben werden. Datenrichtlinien können Regeln auf alle in das System eingegebenen Daten anwenden, einschließlich Daten, die über Importsätze oder Webservices importiert wurden, und Daten, die über die mobile Anwenderoberfläche eingegeben wurden.

Angenommen, Sie konfigurieren einen Webservice, mit dem Benutzer von außerhalb der Plattform Probleme in der Instanz ServiceNow aktualisieren können. Da diese Probleme nicht über die Instanz-UI aktualisiert werden, unterliegen sie nicht den UI-Richtlinien im Problemformular. Um sicherzustellen, dass das Feld **Abschlussnotizen** ausgefüllt wird,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bevor ein Problem als **Geschlossen/Gelöst**markiert wird, können Sie eine Datenrichtlinie erstellen, die für serverseitige Importe gilt. Daten, die dieser Datenrichtlinie nicht entsprechen, erzeugen einen Fehler. Sie können die Richtlinie auch im Browser anwenden, indem Sie im Datenrichtlinien-Datensatz das Kontrollkästchen **Als UI-Richtlinie auf Client verwenden** aktivieren.

Da UI-Richtlinien auch die Sichtbarkeit von Feldern in einem Formular verwalten können, möchten Sie möglicherweise UI-Richtlinien durch Datenrichtlinien erweitern, anstatt sie zu ersetzen.

Standardmäßig werden Datenrichtlinien auf alle GlideRecord-Vorgänge angewendet, einschließlich der in geskripteten REST APIs und der REST-Tabellen-API verwendeten. Sie können die Anwendung der Datenrichtlinie auf Folgendes widerrufen:

- Zieldatensätze von SOAP Web Services
- Importsätze
- Client-seitige UI-Richtlinien

Zum Bearbeiten von Datenrichtlinien ist die Administratorrolle erforderlich.

Hinweis:
Durch das Definieren einer Datenrichtlinie wird die Richtlinie erzwungen, wenn ein Datensatz von der Anwenderoberfläche übermittelt wird. Dieses Verhalten kann nicht geändert werden.

Mit Datenrichtlinie installiert

Die Datenrichtlinie enthält mehrere Komponenten, die in der Instanz installiert sind.

Tabellen

Tabellenbezeichnung	Tabellenname
Datenrichtlinie	sys_data_policy2
Datenrichtlinien-Regel	sys_data_policy_rule

Datenrichtlinienmodul

Die zugehörigen Listen namens **Systemrichtlinie** > **Datenrichtlinien** Das Modul zeigt eine Liste aller Datenrichtlinien und deren Geltungsbereich an.

Rollen

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Datenrichtlinien-Administrator [data_policy_admin]

Auf Datenrichtlinien für bestimmte Anwender zugreifen und diese verwalten. Gewähren Sie dieser Rolle Zugriff auf die Anwendung „Systemrichtlinie“.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

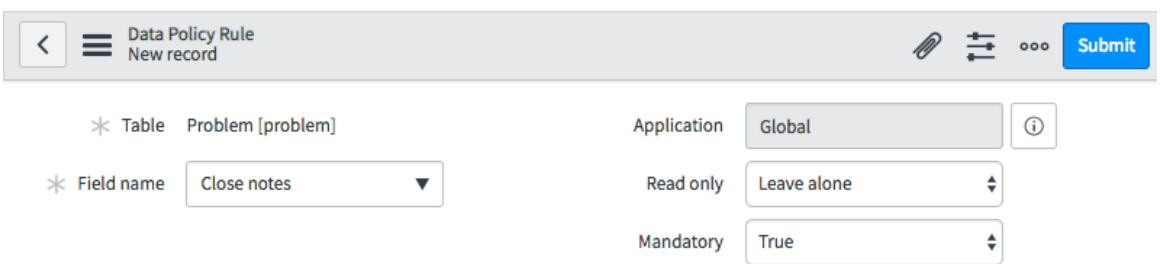
Datenrichtlinie erstellen

Sie können eine neue Datenrichtlinie erstellen, um Datenregeln für eine Tabelle zu definieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie Datenrichtlinien, um Konsistenz zu erzwingen. Sie können Datenrichtlinien nur für Tabellen und Datenbankansichten erstellen, die sich im gleichen Umfang wie die Datenrichtlinie befinden, sowie für andere Tabellen, die mindestens ein Feld im gleichen Umfang wie die Datenrichtlinie haben. Für Tabellen, die sich in einem anderen Bereich als der Datenrichtlinien-Datensatz befinden, können Sie Datenrichtlinien-Regeln nur für Felder erstellen, die sich im selben Bereich wie die Datenrichtlinie befinden, und Sie können ein Feld nicht obligatorisch machen.

Prozedur

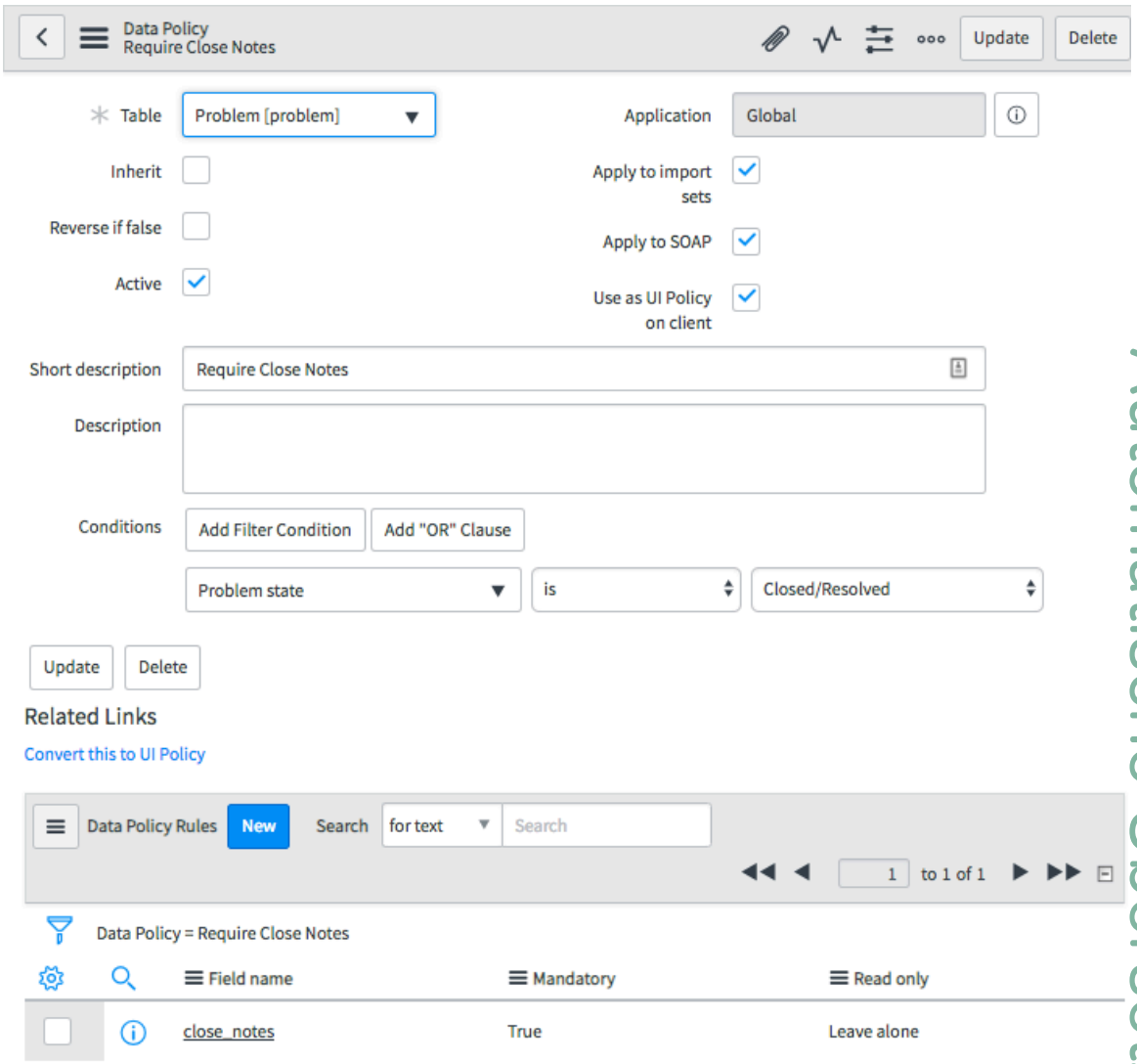
1. Navigieren Sie zu **Datenrichtlinien**, indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.
   - Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Datenrichtlinien**.
   - Klicken Sie in einem beliebigen Formular-Header mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Datenrichtlinien**.
   - Öffnen Sie in der Liste v2 das Kontextmenü einer beliebigen Spalte, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Datenrichtlinien**.
   - Öffnen Sie in der Liste v3 das Listentitelmenü, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Datenrichtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie beliebige Optionen für die Datenrichtlinie aus.
4. Erstellen Sie die Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Plattform diese Richtlinie anwendet. Beispielsweise könnten Ihre Bedingungen **[Problemstatus] [ist] [Geschlossen/Gelöst]**lauten.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**. Die zugehörige Liste **„Datenrichtlinien-Regeln“** wird angezeigt.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **auf Neu,** und erstellen Sie den Datensatz, der das Feld und die anzuwendende Richtlinie identifiziert.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es ist möglich, mehrere Regeln in einem einzelnen Feld zu haben, dies wird jedoch nicht empfohlen.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.



8. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Regeln hinzu, indem Sie die Schritte 6 und 7 wiederholen.

Datenrichtlinienfelder

Diese Felder werden im Formular „Datenrichtlinie“ und in zugehörigen Formularen angezeigt.

Datenrichtlinienfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, für die diese Richtlinie gilt. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im gleichen Umfang wie die Datenrichtlinie befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenrichtlinienfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendung, die diese Datenrichtlinie enthält.
Übernahme	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird diese Datenrichtlinie auf Tabellen angewendet, die die angegebene Tabelle erweitern. Beispielsweise erweitern die Tabellen „Incident“, „Problem“ und „Change“ die Aufgabentabelle. Wenn Sie also „Erben“ für eine für die Aufgabe definierte Datenrichtlinie wählen, wird die Datenrichtlinie auch auf sie angewendet.
Umkehren, wenn falsch	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Datenrichtlinienaktion rückgängig gemacht, wenn die Bedingungen als „falsch“ ausgewertet werden. Beispiel: Wenn die Bedingungen auf „wahr“ gesetzt sind, werden Aktionen ausgeführt, und wenn sie auf „falsch“ gesetzt werden, werden die Aktionen umgekehrt.
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Datenrichtlinie verwendet.
Kurzbeschreibung	Eine Kurzbeschreibung, die die Richtlinie identifiziert.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Richtlinie.
Anwenden auf Importsätze	Wenn diese Option ausgewählt ist, gilt die Datenrichtlinie für Daten, die aus Importsätzen in das System importiert werden. Diese Option gilt auch für Webdienst-Importsätze.
Anwenden auf SOAP	Wenn diese Option ausgewählt ist, gilt die Datenrichtlinie für Daten, die von einem SOAP Web Service in das System importiert werden. SOAP Web Services mit Skript sind nicht betroffen. Dieses Feld hat keine Auswirkungen auf die Interaktion von Datenrichtlinien mit REST-Webservices.
Als UI-Richtlinie auf Client verwenden	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Datenrichtlinie auf der Anwenderoberfläche mithilfe der UI-Richtlinien-Engine erzwungen.

Datenrichtlinien-Regelfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, für die die Datenrichtlinienaktion gilt.
Feldname	Das Feld aus der angegebenen Tabelle, für das die Datenrichtlinie gilt.
Schreibgeschützt	Wie sich die Datenrichtlinie auf den schreibgeschützten Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Unverändert lassen • Wahr • falsch
Obligatorisch	Wie sich die Datenrichtlinie auf den obligatorischen Status des Felds auswirkt. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Unverändert lassen • Wahr • falsch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenrichtlinien-Regelfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für Tabellen, die sich in einem anderen Bereich als der Datenrichtlinien-Datensatz befinden, können Sie ein Feld nicht obligatorisch machen.

Konvertieren Sie eine UI-Richtlinie in eine Datenrichtlinie

Um eine UI-Richtlinie als Standardeinstellung festzulegen, konvertieren Sie die UI-Richtlinie in eine Datenrichtlinie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_policy_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine UI-Richtlinie auch auf Importsätze oder auf Daten anwenden, die von SOAP Web Services importiert wurden, wenn Sie sie in eine Datenrichtlinie konvertieren. Durch das Konvertieren einer UI-Richtlinie in eine Datenrichtlinie wird die UI-Richtlinie deaktiviert. Um die Richtlinie in der UI beizubehalten, stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Als UI-Richtlinie auf Client verwenden** für den Datenrichtlinien-Datensatz aktiviert ist.

Damit eine UI-Richtlinie in eine Datenrichtlinie konvertiert werden kann, müssen die folgenden Bedingungen im Formular „UI-Richtlinie“ erfüllt sein.

- Das Kontrollkästchen **Skripts ausführen** muss deaktiviert sein.
- Die Checkbox **Global** muss aktiviert sein.
- Für keine der UI-Richtlinienaktionen kann **Sichtbar** auf **Wahr** oder **Falsch**gesetzt werden. **„Sichtbar“** muss auf **„Unverändert lassen“**festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Richtlinien**.
2. Öffnen Sie eine vorhandene UI-Richtlinie.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Linksauf In Datenrichtlinie konvertieren**.
   Ein neuer Datenrichtlinien-Datensatz wird erstellt.
4. Bearbeiten Sie die Felder im Datenrichtlinien-Datensatz nach Bedarf.

Zugehörige Informationen

Datenrichtlinie

Konvertieren Sie eine Datenrichtlinie in eine UI-Richtlinie

Konvertieren Sie eine Datenrichtlinie in eine UI-Richtlinie, wenn eine Datenrichtlinie bereits vorhanden ist, aber nur für Datensätze gelten muss, die im Browser erstellt oder aktualisiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Konvertieren wird die Datenrichtlinie deaktiviert. Die neue UI-Richtlinie wird nur auf der UI-Ebene angewendet und nicht auf Importsätze oder Daten, die aus SOAP-Webservices importiert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine Alternative zur Konvertierung von einer Datenrichtlinie in eine UI-Richtlinie besteht darin, das Kontrollkästchen **Auf Client als UI-Richtlinie verwenden** im Datenrichtlinien-Datensatz zu aktivieren. Dieses Feld erweitert die Datenrichtlinie auf die Anwenderoberfläche. Der Hauptunterschied zwischen der Konvertierung und der **Verwendung des Kontrollkästchens Auf Client als UI-Richtlinie** verwenden besteht darin, dass bei der Konvertierung das Feld Sichtbar im UI-Richtlinien-Datensatz bereitgestellt wird. Verwenden Sie das Feld **Sichtbar**, um auszuwählen, wie sich die UI-Richtlinie auf den Sichtbarkeitsstatus des Felds auswirkt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Datenrichtlinien** und klicken Sie auf eine vorhandene Datenrichtlinie.
2. Klicken Sie unter **Zugehörige Linksauf In UI-Richtlinie konvertieren**.

   Ein neuer UI-Richtlinien-Datensatz wird angezeigt.
3. Bearbeiten Sie die Felder im UI-Richtlinien-Datensatz nach Bedarf.
   Einzelheiten zu den Feldern finden Sie unter UI-Richtlinie erstellen.

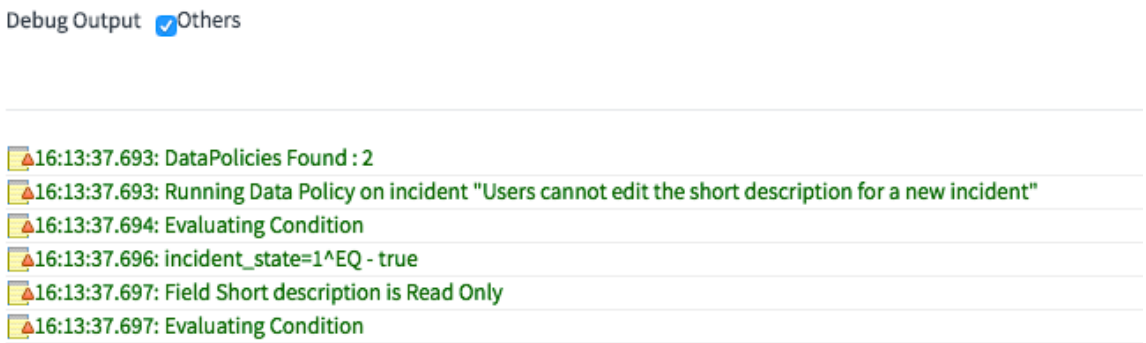
Debugging von Datenrichtlinien

Debug-Nachrichten können Administratoren dabei helfen, Datenrichtlinienprobleme zu identifizieren und zu beheben.

Debug-Nachrichten können Ihnen helfen, Datenrichtlinienprobleme zu identifizieren und zu beheben. Um am unteren Bildschirmrand Nachrichten zur Datenrichtlinien-Debugging anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Datenrichtlinien debuggen**.

Im Beispiel ist eine Datenrichtlinie vorhanden, um zu verhindern, dass die Kurzbeschreibung für einen Incident geändert wird, wenn der Incident-Status auf Offen festgelegt ist. Ein Anwender hat die Kurzbeschreibung bearbeitet, während der Incident geöffnet war, und versucht, die Änderungen zu speichern, aber die Datenrichtlinie wurde erzwungen.

Debug-Nachrichten für Datenrichtlinien



Unterstützung für Datensuche und Datensatzabgleich

Mit der Funktion für Datensuche und Datensatzabgleich können Administratoren Regeln definieren, die automatisch einen oder mehrere Feldwerte festlegen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Mit Datensuchregeln können Administratoren die Bedingungen und Felder angeben, in denen Datensuchen stattfinden sollen. Beispielsweise gibt es in Incident-Formularen Suchregeln für Prioritäten für die Beispieldaten, die automatisch die Incident- **Priorität** basierend auf den Werten für **Auswirkung** und **Dringlichkeit** des Incidents festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Durch die Aktivierung des Plugins „Data Lookup and Recordmatching Support“ wird die Business-Regel `calculatePriority` durch eine Definition für die Prioritätsdatensuche ersetzt, es wird jedoch keine anwenderdefinierte Logik übertragen. Wenn Sie das Plugin manuell aktivieren, müssen Sie die anwenderdefinierte Geschäftslogik neu erstellen, die die Regeln für die Prioritätssuche verwendet.

Die folgenden Codes werden durch manuelle Aktivierung des Plugins `com.glide.data_lookup` entfernt:

- sys_script_18105ab0c61122750127a49c9055d29f
- sys_script_client_2bbac34da9fe1561000d89c04779a30c
- sys_script_client_2bc0bf4fa9fe15610019c5c8a8461647
- sys_script_client_ac0081210f030000b12e6903cfe012ac
- ys_script_d1b7d4af4655e7c2001be4c18b99215a
- sys_script_include_9e1904840a0a0b7d00d5ee8d0e2d89ef

Erstellen Sie anwenderdefinierte Datensuchen

Das Erstellen anwenderdefinierter Datensuchen umfasst das Hinzufügen eines Suchwerts, das Erstellen der Definition und das Aktivieren der Datensuche.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Datensuchtabelle

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Tabelle zum Speichern von Suchdaten.

Die benutzerdefinierte Tabelle muss die Tabelle „Regeln zur Übereinstimmung mit Datensuche“ [dl_matcher] erweitern. Diese anwenderdefinierte Suchtabelle speichert beispielsweise Informationen zu VIP-Anrufern und Incident-Zuweisungen.

Anwenderdefinierte Datensuchtabelle

Feld	Beispielwert
Bezeichnung	VIP-Anrufersuche
Tabellenname	u_vip_caller_lookup
Erweitert Basistabelle	dl_matcher
Neues Modul erstellen	wahr
Modul zu Menü hinzufügen	Systemrichtlinie

Fügen Sie der Datensuche-Tabelle einen Datensuche-Wert hinzu

Die Spalten einer Datensuchtabelle enthalten sowohl Übereinstimmungs- als auch Festsetzungsfelddaten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Datensuche ist eine Abfrage, die nach einer Zeile sucht, die Werte enthält, die mit den Übereinstimmungsfeldern übereinstimmen. Die Datensuche gibt dann den in den Festsetzungsfeldern aufgeführten Wert zurück. Zum Beispiel listet die Tabelle „Prioritätsdatensuche“ [dl_u_priority] die Kombinationen aus Auswirkung und Dringlichkeit (Matcher-Felder) auf, die einen bestimmten Prioritätswert (Setter-Feld) ergeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchtabelle

Übereinstimmungsfelder		Feld „Festlegen“
Auswirkung	Dringlichkeit	Priorität
1 – Hoch	1 – Hoch	1 - Kritisch
1 – Hoch	2 – Mittel	2 – Hoch
1 – Hoch	3 – Niedrig	3 – Mittel
2 – Mittel	1 – Hoch	2 – Hoch
2 – Mittel	2 – Mittel	3 – Mittel
2 – Mittel	3 – Niedrig	4 – Niedrig
3 – Niedrig	1 – Hoch	3 – Mittel
3 – Niedrig	2 – Mittel	4 – Niedrig
3 – Niedrig	3 – Niedrig	5 – In Planung

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter den Namen der neuen benutzerdefinierten Suchtabelle ein. Beispiel: u_vip_caller_lookup.list.
2. Konfigurieren Sie die Liste, und erstellen Sie neue Felder.

   Erstellen Sie für dieses Beispiel die neuen Felder in der folgenden Tabelle.

   Neue Felder

Name	Typ	Feldlänge oder zu referenzierende Tabelle
Anrufer	Referenz	Benutzer [sys_user]
Priorität	Ganzzahl	
Zuweisungsgruppe	Referenz	Gruppe [sys_user_group]

   Weitere Informationen finden Sie unter Listen im konfigurieren Now Platform.

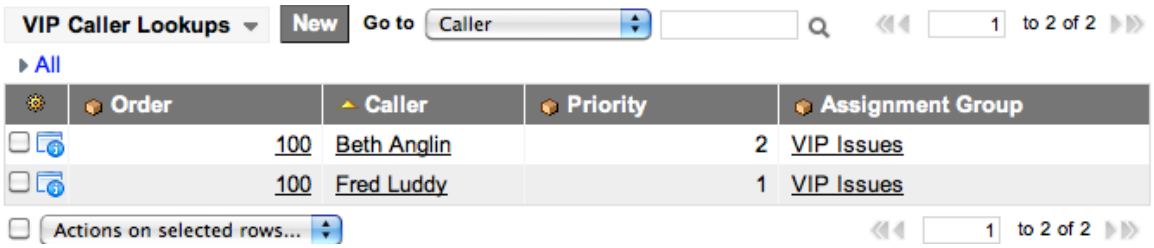
3. Klicken Sie in der Tabellenliste auf **Neu**, und geben Sie die entsprechenden Werte für die Übereinstimmungs- und Festsetzungsfeldwerte ein.

   Zum Beispiel:

   Neue Abgleich- und Festsetzungsfeldwerte

Übereinstimmungsfeld	Felder festlegen	
Anrufer	Priorität	Zuweisungsgruppe
Beth Anglin	2	VIP-Probleme
Fred Luddy	1	VIP-Probleme

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Jede Zeile in einer Datensuchtabelle muss eindeutig sein.

Erstellen Sie einen Definitionsdatensatz für die Datensuche

Die Datensuche erfordert einen Definitionsdatensatz, der angibt, wie ein oder mehrere Feldwerte festgelegt werden, wenn die angegebenen Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Datensuchedefinitionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **Datensuchregel**aus.
4. Füllen Sie das Formular „Datensuchregel“ mithilfe der folgenden Tabelle aus.

Definitionsfelder für Datensuche

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, um den Definitionsdatensatz zu identifizieren.
Quelltabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die Felder enthält, die Sie automatisch mit Suchwerten aktualisieren möchten. Datensuchedefinitionen werden nicht von Erweiterungstabellen geerbt. Beispielsweise kann eine Datensuchdefinition in der Aufgabentabelle nicht mit Werten in der Incident-Incident-Tabelle übereinstimmen.
Übereinstimmungstabelle	Wählen Sie die Tabelle mit den Suchwerten aus. Diese Tabelle muss immer mit dem Präfix „u_“ beginnen. Diese Tabelle kann eine beliebige Tabelle innerhalb des aktuellen Bereichs sein, die die Suchwerte enthält. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten, die sich im selben Bereich wie die Suchdefinition für Katalogdaten befinden.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um diese Datensuchregel auszuführen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diese Datensuchregel zu ignorieren.
Bei Formular-Change ausführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um automatisch nach Werten zu suchen, wenn ein Anwender oder ein onChange-Client-Skript einen Feldwert in einem Quelltabellenformular ändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dies umfasst keine Änderungen, die automatisch von anderen Datensuchregeln vorgenommen wurden, z. B. den Regeln für die Prioritätssuche.
Beim Einfügen ausführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um automatisch nach Werten zu suchen, wenn ein Anwender einen neuen Datensatz erstellt.
Beim Aktualisieren ausführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um automatisch nach Werten zu suchen, wenn ein Anwender einen Datensatz speichert oder aktualisiert.

5. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Matcher-Felddefinitionen“** auf **Neu**.
7. Vervollständigen Sie die Matcher-Felddefinitionen mithilfe der folgenden Tabelle.

   Eine Datensuche erfolgt nur für Felder mit Übereinstimmungsfelddefinitionen. Die Datensuche verwendet die Werte der Quelltabellenfelder, um einen oder mehrere Werte aus der Übereinstimmungstabelle zu suchen. Beachten Sie, dass die Datensuche nicht mit Feldern vom Typ **„Journal“** funktioniert.

   Übereinstimmungsfelddefinitionsfelder

Feld	Beschreibung
Datensuche	Zeigt den Namen des übergeordneten Datensatzes für die Datensuche an.
Quelltabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Quelltabelle aus, das die abzugleichenden Daten enthält.
Übereinstimmungstabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Übereinstimmungstabelle aus, das die abzugleichenden Daten enthält. Diese Tabelle kann eine beliebige Tabelle innerhalb des aktuellen Bereichs sein, die die Suchwerte enthält.
Genaue Übereinstimmung beim Suchen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit die Übereinstimmungstabelle für jede mögliche Wertekombination (einschließlich leerer Werte) eine übereinstimmende Zeile enthält. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, entsprechen alle leeren Werte in der Übereinstimmungstabelle einem beliebigen Wert. Angenommen, das Feld Priorität in der Übereinstimmungstabelle ist leer. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, gibt es nur dann eine Übereinstimmung, wenn der Prioritätswert in der Quelltabellenzeile leer ist. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, entspricht der Wert des leeren Übereinstimmungsfelds einem beliebigen Wert im Quelltabellenfeld. **Hinweis:** Wenn für die Suche keine exakte Übereinstimmung erforderlich ist, werden Übereinstimmungstabellenzeilen mit leeren Werten als Platzhalter behandelt, die allen Werten entsprechen.

8. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

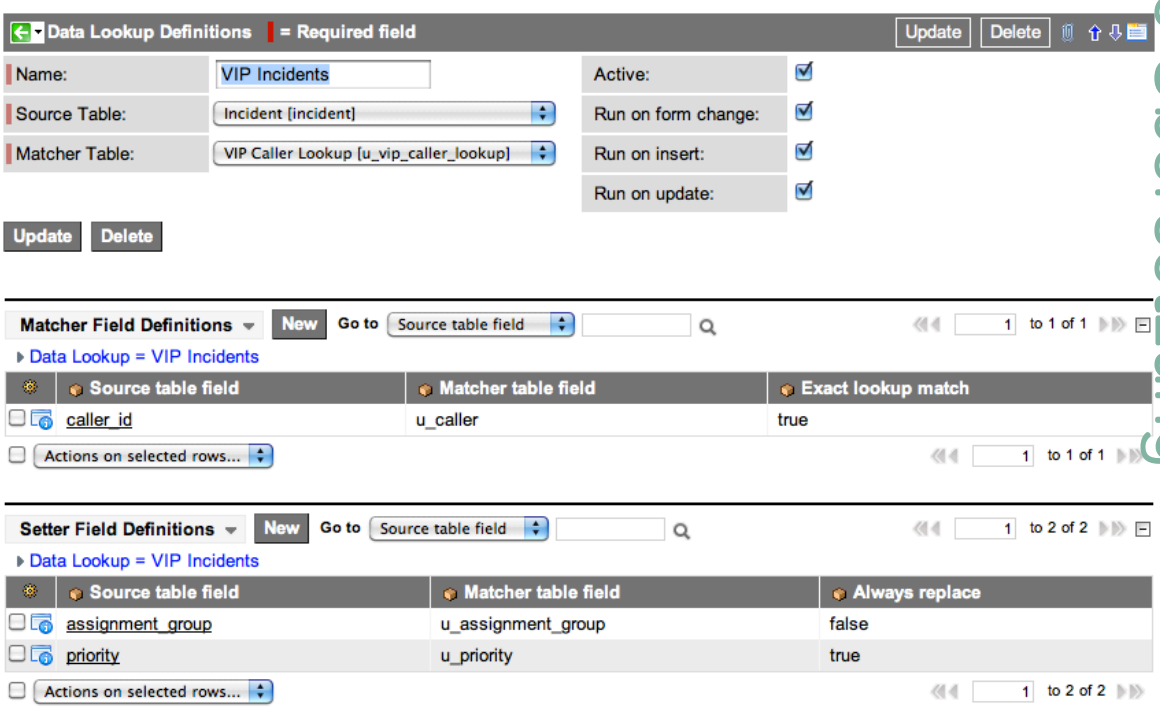
9. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Felddefinitionen festlegen“** auf **Neu**.
10. Füllen Sie das Formular „Felddefinitionen für Festsetzung“ mithilfe der folgenden Tabelle aus.

Felddefinitionsfelder für Feld festlegen

Feld	Beschreibung
Daten suchen	Zeigt den Namen des übergeordneten Datensatzes für Datensuchdefinitionen an.
Quelltabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Quelltabelle aus, das durch die Datensuche aktualisiert wird.
Übereinstimmungstabellenfeld	Wählen Sie das Feld aus der Übereinstimmungstabelle aus, das den neuen Wert für das Update bereitstellt.
Immer ersetzen	Aktivieren Sie diese Checkbox, um einen vorhandenen Wert durch einen Wert aus der Datensuche zu ersetzen. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um die Aktualisierung zu ignorieren, wenn das Feld einen vorhandenen Wert aufweist.

11. Wählen Sie **Absenden**.
12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Die folgende Datensuchdefinition weist beispielsweise der Gruppe VIP-Probleme Incidents basierend auf dem Feld **Anrufer** zu. Darüber hinaus werden die Incidents je nach Anrufer auf die Priorität „Kritisch“ oder „Hoch“ festgelegt.



Erstellen Sie ein Datensuchemodul

Sie können ein Modul für die Datensuche erstellen, damit es im Instanzanwendungsnavigator angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**, und wählen Sie dann eine Anwendung aus, der das Modul hinzugefügt werden soll.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Module“ auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie ein Modul für die von Ihnen erstellte Datensuchtabelle mit den folgenden Eigenschaften.

Moduleigenschaften

Eigenschaft	Erforderlicher Wert
Tabelle	Wählen Sie die Datensuchtabelle aus, die Sie in Schritt 2 erstellt haben. Beispiel: u_vip_caller_lookup.
Link-Typ	Liste der Datensätze

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Problembehandlung bei der Datensuche

Wenn sich die Definitionsregeln für benutzerdefinierte Datensuche nicht wie erwartet verhalten, prüfen Sie, ob bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

- Stellen Sie sicher, dass die Datensuchdefinition so festgelegt ist, dass sie für die entsprechenden Ereignisse ausgeführt wird.
- Vergewissern Sie sich, dass das Feld „Matcher“ nicht schreibgeschützt ist. Da Benutzer keine schreibgeschützten Felder ändern können, können Benutzerinteraktionen kein Change-Ereignis im Formular für schreibgeschützte Felder auslösen.
- Stellt sicher, dass ein Client-Skript keinen Feldwert ändert. Client-Skripts können `Run on form change` -Ereignisse auch für schreibgeschützte Felder auslösen.
- Vergewissern Sie sich, dass die Daten in der Übereinstimmungstabelle korrekt sind.
- Wenn für die Suche eine genaue Übereinstimmung erforderlich ist, überprüfen Sie, ob für jede mögliche Kombination eine Übereinstimmungstabellenzeile vorhanden ist (einschließlich leerer Werte). Die Suche schlägt fehl, wenn kein übereinstimmender Wert gefunden werden kann.
- Stellen Sie sicher, dass Sie keine rekursive Regel erstellt haben, etwa:

  Wenn Feld A = 1, dann Feld B = 2. Wenn Feld B = 2, dann ist Feld A = 2.

Dynamisches Schema

Definieren Sie eine Hierarchie von Kategorien, Gruppen und Attributen, und ermöglichen Sie Anwendern, Gruppen von Attributen in einem Datensatz auszuwählen.

Hauptvorteile

- Organisieren und definieren Sie Metadaten in einem flexiblen Schema, anstatt einer Tabelle neue Spalten hinzuzufügen.
- Definieren Sie ein strukturiertes Framework für die Gruppierung dynamischer Attribute.
- Erfassen Sie Daten dynamisch mit unterschiedlichen Attributen pro Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamischer Schema-Workflow

1. Planen Sie Ihre Metadatenstrategie.
2. Erstellen Sie Attributgruppen.
3. Fügen Sie jeder Gruppe dynamische Attribute hinzu.
4. Organisieren Sie Ihre Gruppen in Kategorien.
5. Fügen Sie Ihren Tabellen dynamische Attributspeicherfelder hinzu.
6. Füllen Sie dynamische Attributspeicherfelder mit der Methode *„GlideRecord setValue()“* aus.

Anwendungsfälle

- Erfassen Sie Gruppen von Attribut-Wert-Paaren, die Produkte beschreiben, die in einem großen Kaufhaus verkauft werden, indem Sie ein dynamisches Schema für Ihre Produkte definieren. Speichern Sie die Attribute und ihre Daten in einem dynamischen Attributspeicherfeld.

  Angenommen, Sie haben eine anwenderdefinierte Produkttabelle, in der Datensätze für verschiedene Arten von Produkten gespeichert werden, z. B. TV-Geräte, Sunscreens, Kopfbedeckungen und T-Shirt. Sie können Gruppen dynamischer Attribute für jeden Produkttyp erstellen (z. B. Bildschirmtyp, Hersteller, Farbe oder Größe). Sie können die Gruppen in dynamische Kategorien einteilen (z. B. Elektronik, Gesundheit und Mode, Haushaltswaren und Mode). Benutzer können Datensätze zu Ihrer Produkttabelle hinzufügen und in jedem Produktdatensatz andere Attribute erfassen.

- Beschreiben Sie einen Datensatz, indem Sie mindestens ein dynamisches Attributwertpaar als Zeichenfolgenobjekt in einem dynamischen Attributspeicherfeld erfassen. Sie können auch vorübergehende Attribut-Wert-Paare in einem Datensatz erfassen, indem Sie einer Tabelle ein dynamisches Attributspeicherfeld hinzufügen und das Feld mithilfe der *GlideRecord-* API mit Zeichenfolgendaten füllen.

APIs

Das dynamische Schema stellt auch globale APIs bereit, mit denen Sie mithilfe von JavaScript auf dynamische Attribute in Tabellen zugreifen und diese verwalten können. Im Folgenden sind die APIs und Methoden aufgeführt, die dynamische Attribute unterstützen.

- DynamicSchemaAPI - Global
- GlideAggregate - Global

  Nur die folgenden *GlideAggregate* -Methoden unterstützen die Verwendung dynamischer Attribute:

  - GlideAggregate - addAggregate(String agg, String name)
  - GlideAggregate - addHaving(String aggName, String fieldName, String operator, String value)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeValue(String fullPath)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath)
  - GlideAggregate - getDynamicAttributeDisplayValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
  - GlideAggregate - getValue(String name)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

  - GlideAggregate - groupBy(String name)
  - GlideAggregate - orderBy(String name)
  - GlideAggregate - orderByAggregate(String agg, String fieldName)
- GlideDynamicAttributeStore - Global
- GlideElementDynamicAttributeStore - Global
- GlideRecord - Global

  Nur die folgenden `GlideRecord` -Methoden unterstützen dynamische Attribute:

  - GlideRecord - addQuery(String name, Object operator, Object value)
  - GlideRecord - getDisplayValue(String name)
  - GlideRecord - getDynamicAttribute(String fullPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttribute(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttributeDisplayValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
  - GlideRecord - getDynamicAttributeValue(String fullPath) getDynamicAttributeValue (Zeichenfolge – vollständiger Pfad)
  - GlideRecord - getDynamicAttributeValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath)
  - GlideRecord - getValue(String fieldName)
  - GlideRecord - orderBy(String fieldName)
  - GlideRecord - orderByDesc(String fieldName)
  - GlideRecord - setDisplayValue(String name, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeDisplayValue(String fullPath, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeDisplayValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeValue(String fullPath, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeValue(String dynamicAttributeField, String groupAttrPath, Object value)
  - GlideRecord - setDynamicAttributeValues(String dynamicAttributeField, GlideDynamicAttributeStore values)
  - GlideRecord - setValue(String name, Object value)

Erstellen Sie eine dynamische Attributgruppe

Organisieren Sie zugehörige Attribute in einer dynamischen Attributgruppe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Attributgruppen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

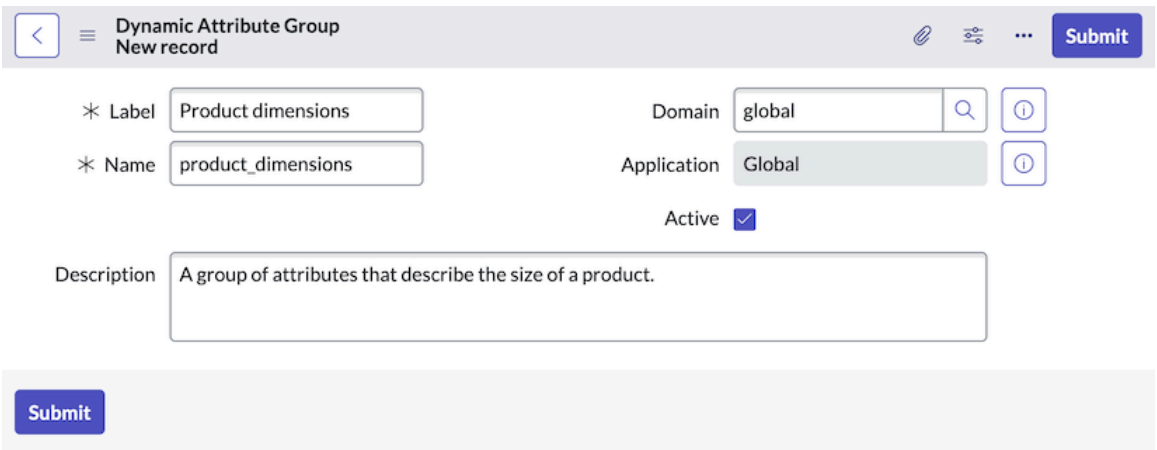
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Dynamische Attributgruppe“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die zum Anzeigen der dynamischen Attributgruppe verwendet wird.
Name	Interner Name für die dynamische Attributgruppe.
Beschreibung	Eine kurze Zusammenfassung des Inhalts der dynamischen Attributgruppe.
Aktiv	Option zum Aktivieren der dynamischen Attributgruppe.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Erstellen Sie eine dynamische Attributgruppe zum Erfassen der Größe von Produkten



Nächste Maßnahme

Fügen Sie nach Bedarf weitere dynamische Attributgruppen hinzu. Sie können beispielsweise dynamische Attributgruppen zur Beschreibung von TV-Funktionen wie Bildschirmauflösungen oder Tonformate hinzufügen.

Fügen Sie einer dynamischen Gruppe dynamische Attribute hinzu

Definieren Sie die dynamischen Attribute, die einen Datensatz beschreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie eine dynamische Attributgruppe erstellt haben, erweitern Sie Ihre Taxonomie, indem Sie alle dynamischen Attribute in der Gruppe angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Attribute** > **Dynamische Attributgruppen**.
2. Wählen Sie die dynamische Attributgruppe aus, die Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Dynamische Attribute“ **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

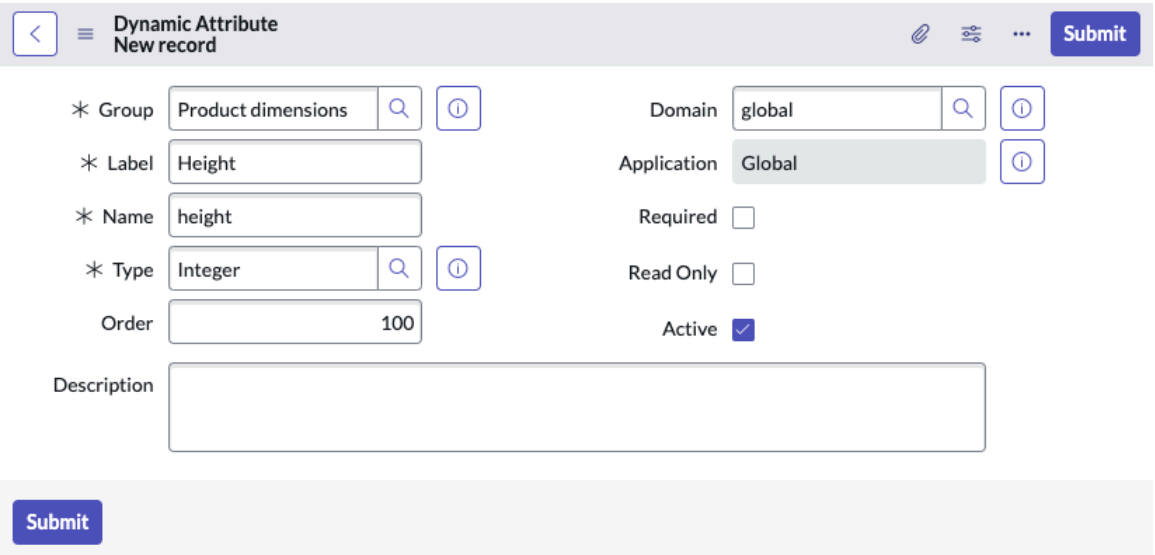
Formular „Dynamisches Attribut“.

Feld	Beschreibung
Gruppe	Dynamische Attributgruppe, die dieses Attribut enthält.
Bezeichnung	Bezeichnung, die zum Anzeigen des dynamischen Attributs verwendet wird.
Name	Interner Name für das dynamische Attribut.
Typ	Datentyp des Attributs. Um das Attribut optional mithilfe eines Auswahlsatzes zu definieren, wählen Sie Zeichenfolge aus.
Auswahlsatz	Fester Satz von Werten, die in einem Auswahlsatz definiert sind. Wenn Sie beispielsweise einen Auswahlsatz für Farben mit Auswahlmöglichkeiten für Rot, Grün und Blau erstellt haben, können Sie den Auswahlsatz Farben auswählen, um die Werte des Attributs auf die im Auswahlsatz definierten Farboptionen zu beschränken. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen dynamischen Auswahlsatz. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie Zeichenfolge im Feld **Typ** auswählen.
Reihenfolge	Wert, der die Reihenfolge des Attributs in einer Liste bestimmt.
Beschreibung	Eine kurze Zusammenfassung dessen, was das Attribut speichert.
Aktiv	Option zum Aktivieren des dynamischen Attributs.

5. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Fügen Sie ein dynamisches Attribut für die Produkthöhe hinzu



Nächste Maßnahme

Fügen Sie der dynamischen Attributgruppe nach Bedarf weitere dynamische Attribute hinzu. Wenn Sie beispielsweise Metadaten für Produkte in der Kategorie „Elektronisch“ definieren, können Sie dynamische Attribute für Höhe, Breite und Tiefe hinzufügen.

Erstellen Sie einen dynamischen Auswahlsatz

Definieren Sie einen festen Satz von Werten für ein Attribut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für einige dynamische Attribute möchten Sie möglicherweise die zulässigen Werte einschränken, die akzeptiert werden. Sie können einen Auswahlsatz definieren, der einen festen Satz von Auswahlmöglichkeiten enthält, und dann ein dynamisches Attribut erstellen, dessen Werte auf die im Auswahlsatz definierten Auswahlmöglichkeiten beschränkt sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Auswahlsätze**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Dynamisches Auswahlsatzformular

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die zum Anzeigen des dynamischen Auswahlsatzes verwendet wird.
Name	Interner Name für den dynamischen Auswahlsatz.
Beschreibung	Eine kurze Zusammenfassung dessen, was der Auswahlsatz speichert.

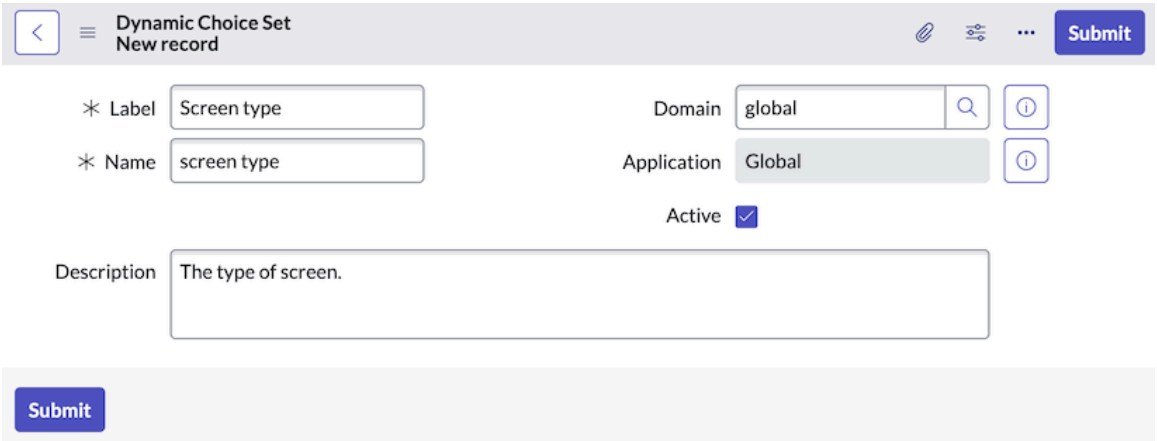
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des dynamischen Auswahlsatzes.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Auswahlsatz für Bildschirmtypen hinzufügen



Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem dynamischen Auswahlsatz Auswahlmöglichkeiten hinzu

Fügen Sie einem dynamischen Auswahlsatz Auswahlmöglichkeiten hinzu

Erstellen Sie einen dynamischen Auswahlsatz, indem Sie die zugehörigen Auswahlmöglichkeiten definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie einen dynamischen Auswahlsatz erstellt haben, definieren Sie alle Auswahlmöglichkeiten, aus denen der dynamische Auswahlsatz besteht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Auswahlsätze**.
2. Wählen Sie den dynamischen Auswahlsatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Dynamische Auswahlmöglichkeiten“ **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Dynamisches Auswahlformular

Feld	Beschreibung
Auswahlsatz	Der dynamische Auswahlsatz, der diese Auswahl enthält.
Bezeichnung	Bezeichnung, die zum Anzeigen der dynamischen Auswahl verwendet wird.
Name	Interner Name für die dynamische Auswahl.

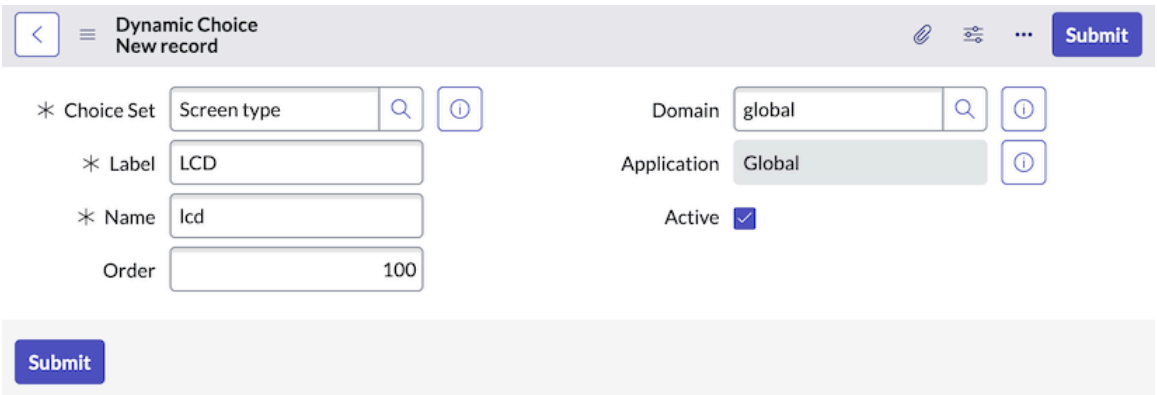
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

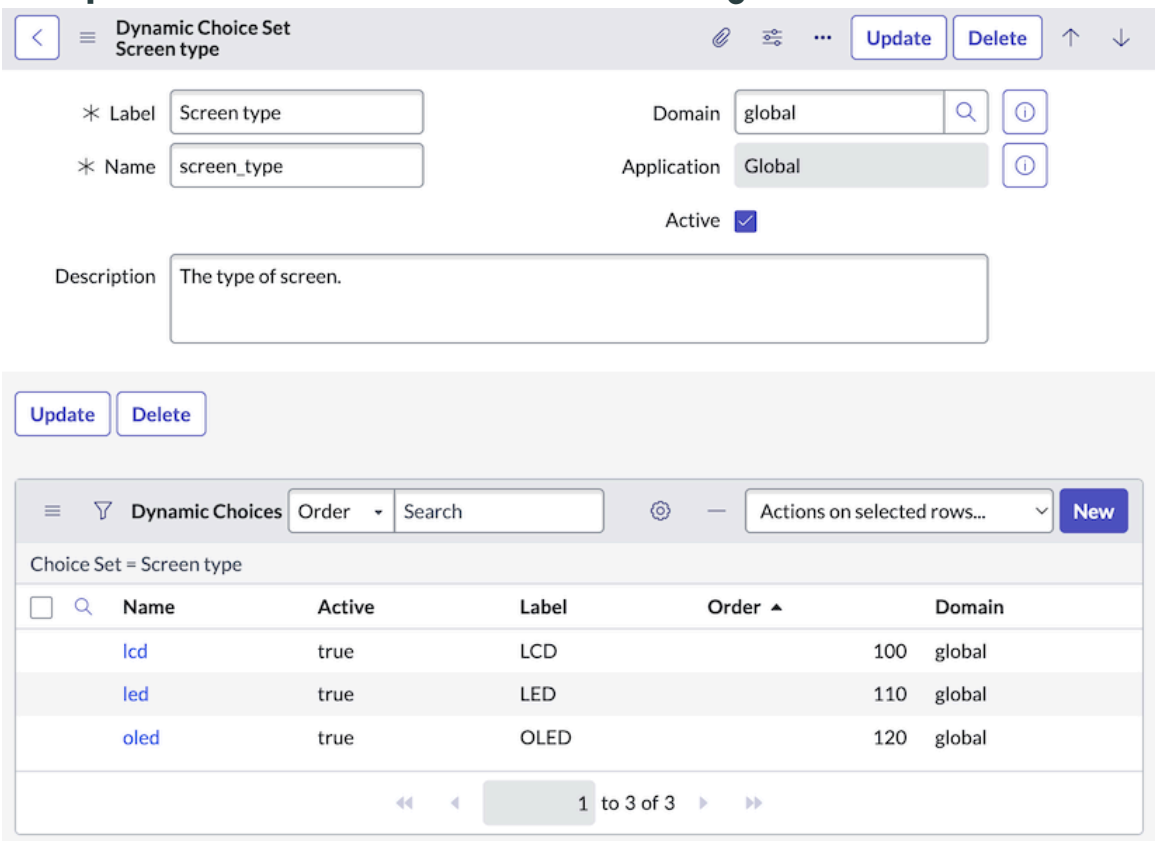
Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Wert, der die Reihenfolge der Auswahl in einer Liste bestimmt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Auswahl im dynamischen Auswahlsatz.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Fügt einem dynamischen Auswahlsatz eine dynamische Auswahl hinzu



Example: Im Auswahlsatz definierte Auswahlmöglichkeiten



Nächste Maßnahme

Fügen Sie nach Bedarf weitere Auswahlmöglichkeiten hinzu. Erstellen Sie ein dynamisches Attribut, dessen Werte vom dynamischen Auswahlsatz abgeleitet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine dynamische Kategorie

Erstellen Sie einen Container zum Organisieren dynamischer Attributgruppen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie Ihre dynamischen Attributgruppen definiert haben, organisieren Sie die Gruppen in umfassendere Kategorien.

Dynamische Kategorien erben die Gruppenmitgliedschaft ihrer erweiterten Hierarchie. Beispielsweise könnte eine Kategorie „TV-Geräte“ die Gruppe „Elektrische Daten“ erben, die ihrer übergeordneten Kategorie „Elektronisch“ zugeordnet ist.

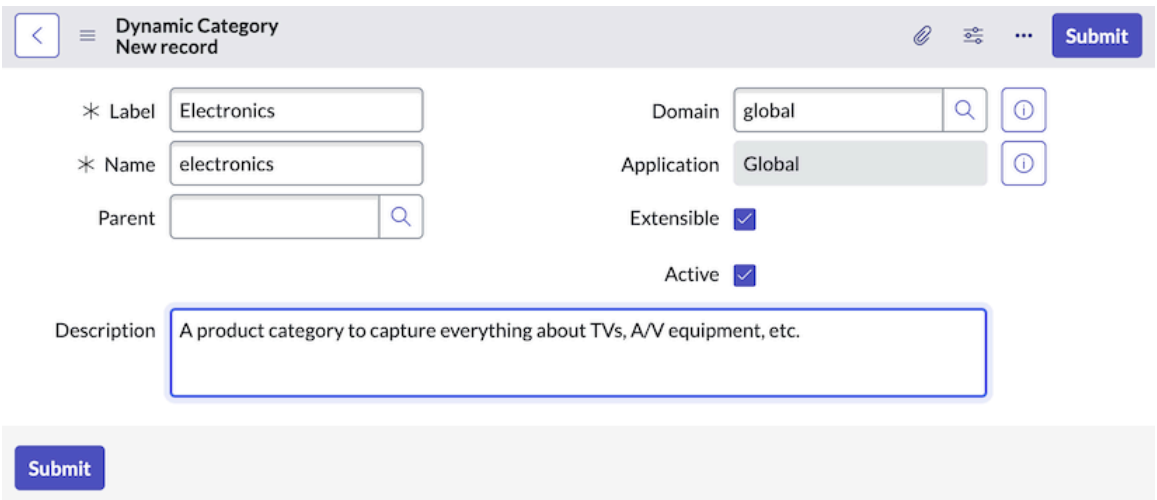
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Kategorien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Dynamische Kategorie“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die zum Anzeigen der dynamischen Attributgruppe verwendet wird.
Name	Interner Name für die dynamische Kategorie.
Übergeordnet	Übergeordnete Kategorie, aus der diese Kategorie erweitert wird.
Beschreibung	Eine kurze Zusammenfassung des Inhalts der Kategorie.
Erweiterbar	Option, um zuzulassen, dass andere Kategorien diese Kategorie erweitern.
Aktiv	Option zum Aktivieren der dynamischen Kategorie.

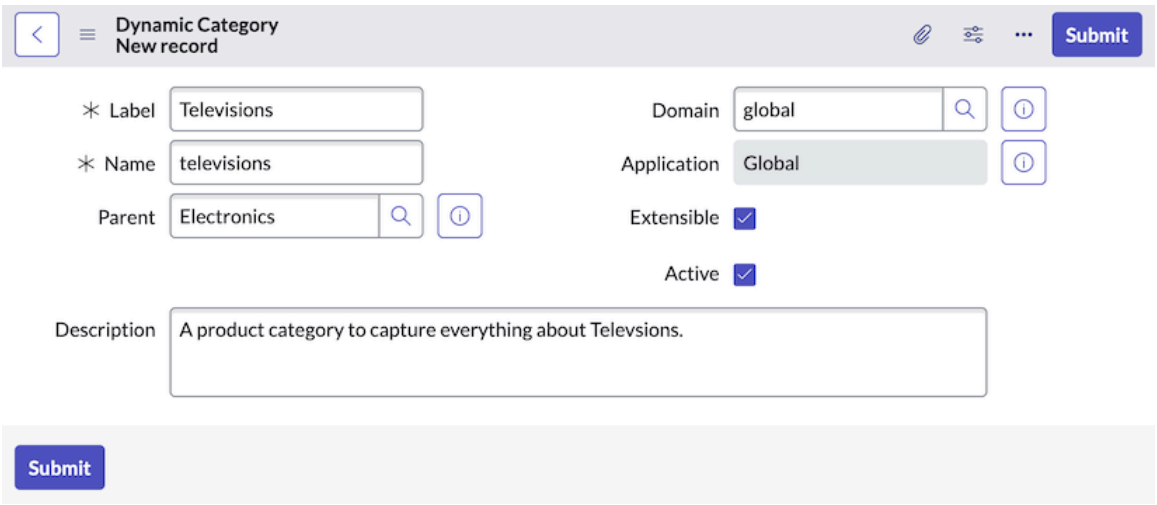
Example: Erstellen Sie eine dynamische Kategorie, um alles rund um die Elektronik zu erfassen



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Erstellen Sie eine dynamische Kategorie mit der Bezeichnung „TV-Geräte“, die eine Erweiterung der dynamischen Kategorie „Elektronisch“ ist



Nächste Maßnahme

Fügen Sie nach Bedarf weitere dynamische Kategorien hinzu. Sie können beispielsweise dynamische Kategorien für andere Store-Abteilungen wie Health andKosmetik, Autosparte und Sportartikel hinzufügen.

Wenn Sie feststellen, dass Sie eine andere dynamische Attributgruppe für mehrere Produkte in einer Kategorie benötigen, können Sie die dynamischen Attribute definieren, sie einer neuen dynamischen Attributgruppe hinzufügen und dann die dynamische Attributgruppe einer breiteren dynamischen Kategorie hinzufügen. Die neue dynamische Attributgruppe wird automatisch von jeder dynamischen Kategorie geerbt, die sich aus der breiteren dynamischen Kategorie erstreckt.

Beispielsweise benötigen Sie möglicherweise Attribute für die Erfassung von Volt, Ampere und Watt in einem Produktdatensatz. Sie können die Attribute einer neuen Gruppe namens „Elektrische Daten“ und dann die Gruppe der Kategorie „Elektronisch“ hinzufügen. Da die Kategorie „TV-Geräte“ eine Erweiterung der Kategorie „Elektronische Geräte“ ist, wird die Gruppe „Elektrische Daten“ automatisch von der Kategorie „TV-Geräte“ geerbt.

Schließen Sie dynamische Attributgruppen in eine dynamische Kategorie ein

Organisieren Sie Ihre dynamischen Attributgruppen, indem Sie eine dynamische Attributgruppe mit einer dynamischen Kategorie verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie dynamische Kategorien definiert haben, platzieren Sie Ihre dynamischen Attributgruppen in jeder dynamischen Kategorie.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Kategorien**.
2. Wählen Sie die dynamische Kategorie aus, die Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Gruppenmitglieder der dynamischen Kategorie die **Option Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

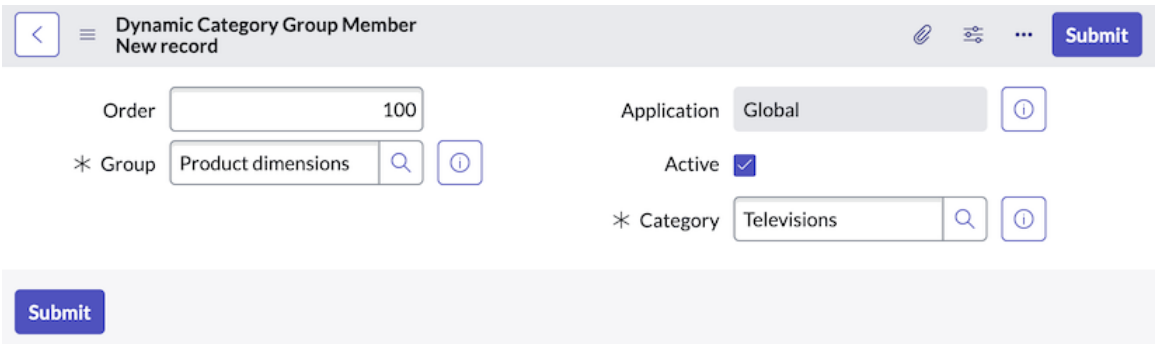
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Dynamische Kategorie – Gruppenmitglied“.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Wert, der die Reihenfolge der Attributgruppe in einer Liste bestimmt.
Gruppe	Dynamische Attributgruppe, die der dynamischen Kategorie zugeordnet werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren der dynamischen Attributgruppe in der dynamischen Kategorie.
Kategorie	Kategorie, die die dynamische Attributgruppe enthält.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Fügen Sie einer dynamischen Kategorie eine dynamische Attributgruppe hinzu



Nächste Maßnahme

Fügen Sie der Kategorie nach Bedarf weitere dynamische Attributgruppen hinzu. Wenn Sie beispielsweise der Kategorie „TV“ dynamische Attributgruppen hinzufügen, können Sie die dynamischen Attributgruppen hinzufügen, die Sie für Produktabmessungen, Bildschirmauflösungen, Tonformate und Leistung erstellt haben.

Schließt dynamische Attribute in eine dynamische Kategorie ein

Kategorisieren Sie bestimmte dynamische Attribute, indem Sie ein dynamisches Attribut mit einer dynamischen Kategorie verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einer Kategorie bestimmte dynamische Attribute hinzufügen, anstatt eine ganze dynamische Attributgruppe hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamisches Schema** > **Dynamische Kategorien**.
2. Wählen Sie die dynamische Kategorie aus, die Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Dynamische Kategorieattributmitglieder“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

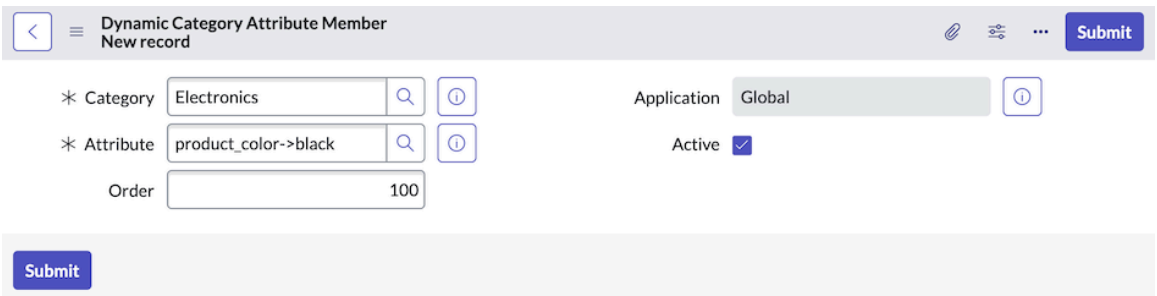
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Dynamisches Kategorieattributmitglied“.

Feld	Beschreibung
Kategorie	Kategorie, die das dynamische Attribut enthält.
Reihenfolge	Wert, der die Reihenfolge des Attributs in einer Liste bestimmt.
Attribut	Dynamisches Attribut, das der dynamischen Kategorie zugeordnet werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren des dynamischen Attributs in der dynamischen Kategorie.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Example: Fügen Sie einer dynamischen Kategorie ein dynamisches Attribut hinzu



Nächste Maßnahme

Fügen Sie der Kategorie nach Bedarf weitere einzelne dynamische Attribute oder dynamische Attributgruppen hinzu.

Dynamische Attribute werden in einem Datensatz gespeichert

Nachdem Sie die Kategorien, Gruppen und Attribute in Ihrem dynamischen Schema definiert haben, ermöglichen Sie Benutzern das Speichern der Attribute und ihrer Werte in einem Datensatz.

Erstellen Sie eine dynamische Schemareferenz

Fügen Sie ein Referenzfeld hinzu, das auf die von Ihnen erstellten dynamischen Schema-Metadaten verweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

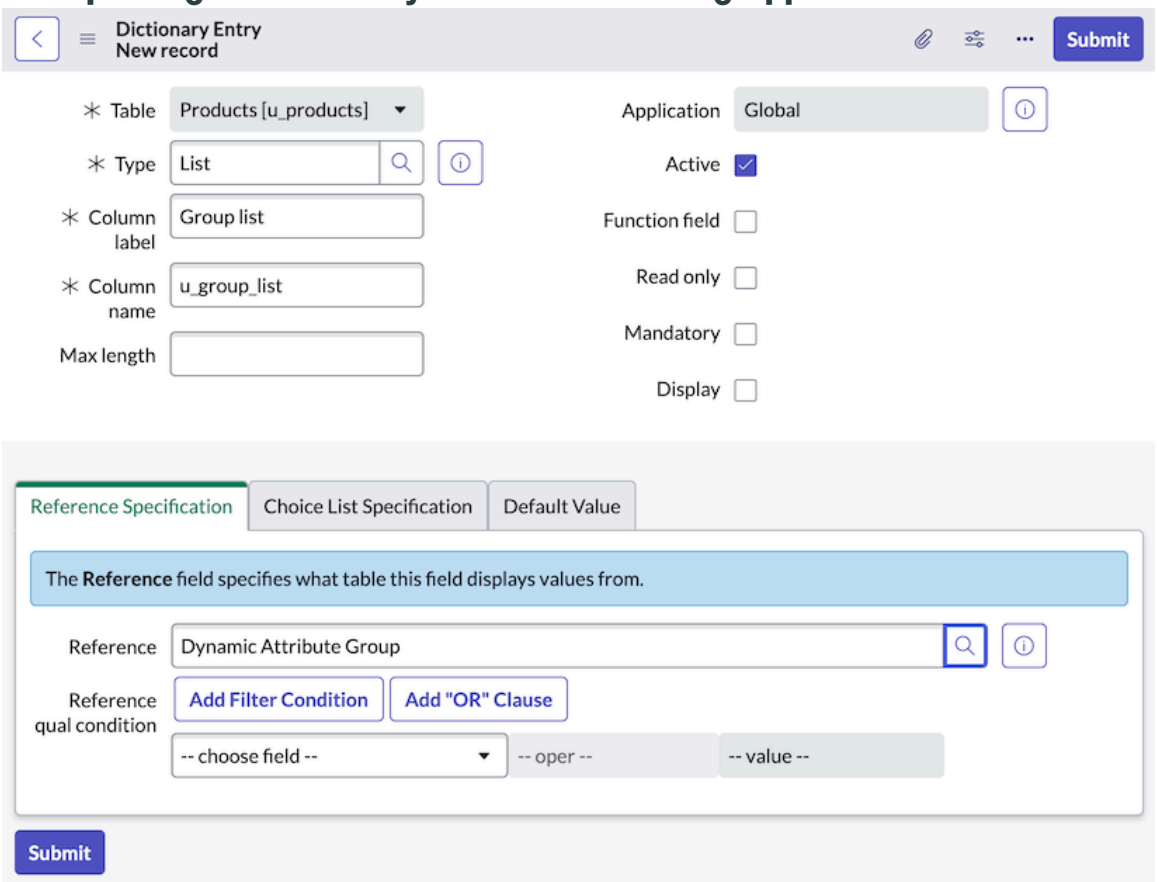
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie zum Speichern dynamischer Attribute verwenden möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Tabellenspalten **“ Neu**.
4. Erstellen Sie eine Referenz zu einem oder mehreren dynamischen Schemaattributen, Gruppen oder Kategorien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie auf der Registerkarte Referenzspezifikation das dynamische Schemaelement aus, das die Attribute enthält, die Sie in einem Datensatz speichern möchten.
   - Referenzieren Sie ein oder mehrere dynamische Attribute, indem Sie **Dynamisches Attribut** im Feld Referenz auswählen.
   - Referenzieren Sie Attribute in einer oder mehreren dynamischen Attributgruppen, indem Sie **Dynamische Attributgruppe** im Feld Referenz auswählen.
   - Referenzattribute in einer oder mehreren dynamischen Kategorien, indem Sie im Feld Referenz **die Option Dynamische Kategorie** auswählen.

Example: Fügen Sie einer dynamischen Attributgruppe eine Referenz hinzu



Nächste Maßnahme

Erstellen Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld

Erstellen Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld

Speichern Sie dynamische Attribute in einem Datensatz mithilfe eines Speicherfelds für dynamische Attribute.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die Sie zum Speichern dynamischer Attribute verwenden möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Tabellenspalten **“ Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Feld Typ **die Option Dynamischer Attributspeicher**aus.
5. Füllen Sie das Formular aus, indem Sie eine Spaltenbezeichnung, den Spaltennamen und optionale Feldattribute nach Bedarf angeben.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Das dynamische Attributspeicherfeld wird der Tabelle hinzugefügt.
7. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Beziehung zwischen dem Feld des dynamischen Attributspeichers und einem dynamischen Schemareferenzfeld.

   a. Wählen Sie **Abhängiges Feld verwenden aus**.

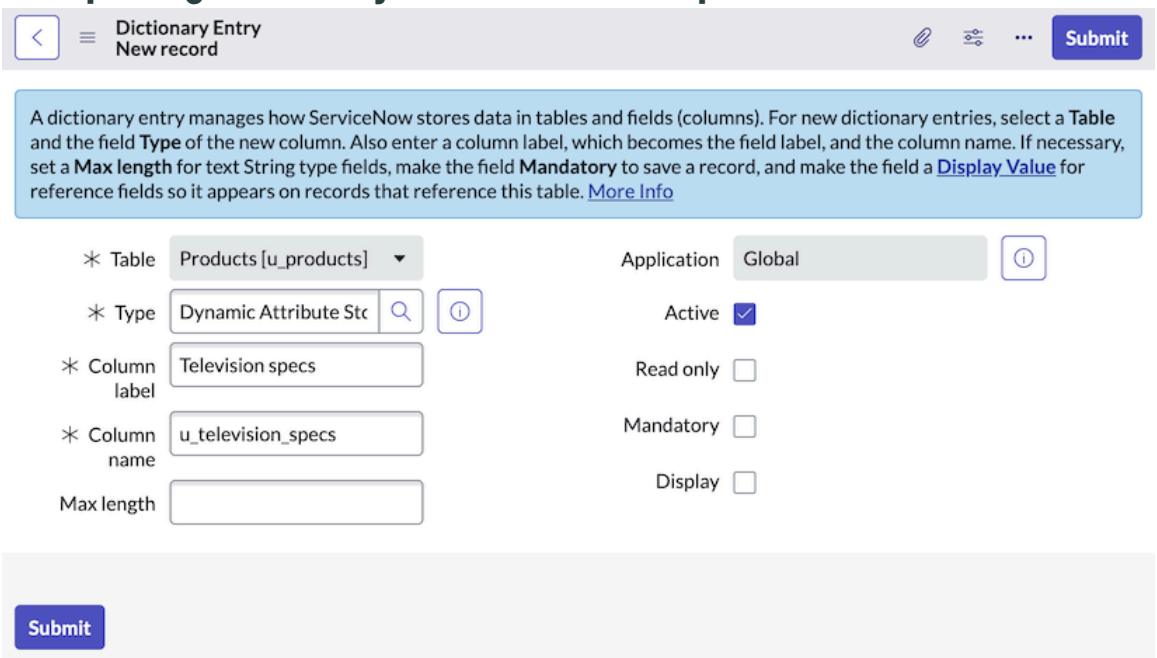
   b. Wählen Sie die Dropdown-Liste **Abhängig von Feld aus**.

   c. Wählen Sie in der Liste der Elemente das dynamische Schemareferenzfeld aus, das Sie anhand der Schritte in Erstellen Sie eine dynamische Schemareferenzerstellt haben.

   Hinweis:
   Das Referenzfeld, von dem das Feld des dynamischen Attributspeichers abhängt, muss nicht in derselben Tabelle vorhanden sein. Sie können aus der Tabelle, die das dynamische Attributspeicherfeld enthält, einen Dot-Walk zu den dynamischen Schemametadaten durchführen. Sie können beispielsweise einen Dot-Walk vom Feld „Produkt“ in der Tabelle „Verkaufte Produkte“ zur Tabelle „Produkte“ durchführen, um deren Schemainformationen abzurufen.

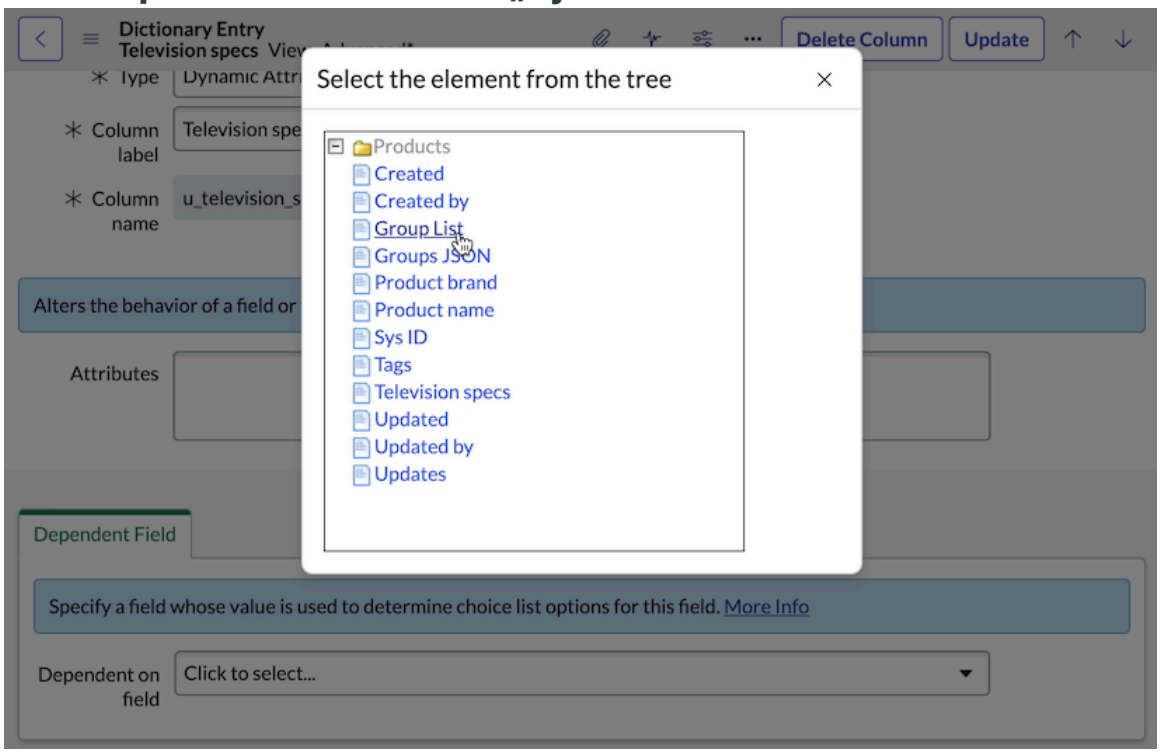
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Example: Fügen Sie ein dynamisches Attributspeicherfeld hinzu



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Richten Sie die Abhängigkeit zwischen dem Feld „Dynamischer Attributspeicher“ und einem Feld „Dynamische Schemareferenz“ ein



Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem Datensatz dynamische Attribute hinzu

Fügen Sie einem Datensatz dynamische Attribute hinzu

Speichern Sie dynamische Attribute und ihre Werte in einem Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Tabelle, die das Feld des dynamischen Attributspeichers enthält.
2. Erstellen Sie einen neuen Datensatz, indem Sie **Neu**auswählen.
3. Wählen Sie im von Ihnen erstellten Referenzfeld des dynamischen Schemas die Gruppe, die Gruppen, die Kategorie oder die Kategorien aus, die die Attribute enthalten, die Sie im Datensatz speichern möchten.
4. Rufen Sie `setValue()` in der `GlideRecord-` API auf, und senden Sie Daten an das dynamische Attributspeicherfeld.

Example: Festlegen eines Werts im Attribut „Spannung“ in einem Produkttabellendatensatz

```
var gr = new GlideRecord('products');
gr.setValue('groups_json->global_electronics_group->voltage', 40);
gr.insert();
```

Im Beispiel wurde das Schema als dynamisches Schema mit der Kategorie `groups_json`, der Gruppe `global_electronics_group` und dem Attribut `voltage`definiert. Ein typisches Beispiel ist `category = Television`, `group = dimensions`, `attribute = screen size`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz für Feldtypen

Diese Feldtypen stehen Administratoren zur Verfügung, wenn sie Felder erstellen oder den Typ vorhandener Felder ändern.

Feldtypen

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
approval_rules	Genehmigungsregeln	Nein	
Audio	Audio	Nein	Audiofeld zum Hochladen und Einbetten von MP3- oder OGG- Audiodateien.
auto_increment	Automatische Erhöhung	Ja	
auto_number	Automatische Nummer	Ja	
boolean	Wahr/Falsch	Ja	Wahr/Falsch-Feld, das einen Wert vom Typ „Wahr“ oder „Falsch“ enthält, normalerweise als Kontrollkästchen angezeigt.
Bootstrap_color	Bootstrap-Farbe	Nein	
„breakdown_element“	Aufgliederungselement	Nein	
kalender_datum_zeit	Kalenderdatum und -uhrzeit	Nein	
catalogue_preview	Katalogvorschau	Nein	
Zeichen	Zeichen	Ja	
Auswahl	Auswahl	Ja	Auswahlfeld, das Werte auf eine Liste von Optionen beschränkt, was ideal für Felder mit einer begrenzten Anzahl gültiger Einträge ist. Zum Beispiel ein Prioritätsfeld oder ein Kategoriefeld.
Sammlung	Sammlung	Nein	Sammlungsfeldtyp, mit dem alle am zugewiesenen Feld vorgenommenen Änderungen auch auf die gesamte Tabelle angewendet werden Beispielsweise werden Änderungen wie Attribute oder das **Kontrollkästchen** Schreibgeschützt, die auf einen Tabelleneintrag mit diesem Feldtyp angewendet werden, auf die Tabelle und nicht auf ein bestimmtes Feld angewendet. Dieser Eintrag wird bei der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			Erstellung einer Tabelle automatisch erstellt. Für eine Tabelle dieses Typs darf nicht mehr als ein Eintrag vorhanden sein.
Farbe	Farbe	Nein	Zeichenfolgenfeld, das CSS-Farbdeklarationen, einschließlich Hex- oder RGB-Schreibweise, akzeptiert und eine Vorschau anzeigt. Weitere Informationen zu CSS-Farbdeklarationen finden Sie in den Webdokumenten für Mozilla-Entwickler. Siehe „<color> " Artikel. https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/CSS/color_value .
„color_display“	Farbanzeige	Nein	
„composite_field“	Zusammensetzungsfeld	Ja	
composite_name	Zusammenfassungsname	Nein	
komprimiert	Komprimiert	Nein	Komprimiertes Feld, das große Binärdaten in einem komprimierten Format speichert und so den Speicherbedarf der Datenbank reduziert. Es wird für Dateien wie Bilder oder Dokumente verwendet und Daten automatisch komprimiert und dekomprimiert, um die Leistung zu optimieren. Dieser Feldtyp trägt zu einer effizienten Speicher- und Datenbankleistung bei, insbesondere bei der Verarbeitung großer Datenmengen.
Bedingung_Zeichenfolge	Bedingungszeichenfolge	Ja	Textfeld, das eine einfache JavaScript-Bedingungsanweisung akzeptiert, die automatisch vor Aktualisierungen auf Richtigkeit überprüft wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen	Ja	Feld, das den Bedingungsgenerator zu einem Formular hinzufügt. Sie müssen ein abhängiges Feld angeben, das auf den Tabellennamen verweist.
Zähler	Zähler	Nein	
CSS	CSS	Ja	
currency	Währung	Ja	Dezimalfeld mit vier Dezimalstellen. Bei Anzeige in einem Formular enthält ein **Währungsfeld** auch eine zusätzliche Auswahlliste zur Auswahl des Währungstyps. Wenn es keinen Standardwert für das Feld gibt, verwenden leere **Währungsfelder** die Referenzwährung. Das Hinzufügen eines Werts bewirkt, dass das Feld die Sitzungswährung des aktiven Benutzers verwendet. Informationen zur Verwendung von zwei Bruchziffern finden Sie unter Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung. **Hinweis:** Nachdem Sie diesen Feldtyp einem Feld zugewiesen haben, können Sie ihn nicht mehr in den Feldtyp **„FX-Währung“** ändern.
currency2	FX-Währung	Ja	
data_array	Datenanordnung	Nein	
data_object	Datenobjekt	Nein	
data_structure	Datenstruktur	Nein	Datenstrukturfeld, in dem Sie eine der folgenden Datenstrukturen auswählen und Werte eingeben können, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			bestimmte Informationen im Datensatz zu organisieren: • Zeichenfolge • Boolesche • Ganzzahl • Dezimalzahl • Objekt • Array
Datum	Anderes Datum	Ja	Datumsfeld, das einen Tag anzeigt, der mit einem Kalender-Widget ausgewählt werden kann.
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit	Nein	Datums-/Uhrzeitfeld, das mit einem Kalender-Widget ausgewählt werden kann. Er wird für datumsspezifische Einträge verwendet und ist ideal für Zeitstempel und Zeitplanung.
„day_of_week“	Tag der Woche	Nein	
days_of_weeks	Wochentage	Ja	
Dezimalzahl	Dezimalzahl	Ja	Zahlenfeld mit bis zu zwei Nachkommastellen. Beispiel: 12,34.
document_id	Dokument-ID	Ja	Dokument-ID-Feld, das auf einen Datensatz in einer Tabelle verweist.
„documentation_field“	Dokumentationsfeld	Ja	Dokumentationsfeld, das von Administratoren zum Hinzufügen der Bezeichnung während der Tabellen- oder Felderstellung verwendet wird.
domain_id	Domänen-ID	Ja	Domänen-ID-Feld, das einen Verweis auf die Domäne enthält.
domain_path	Domänenpfad	Ja	Zeichenfolgenfeld, das einen Domänenpfad enthält. Dies ist eine Reihe von dreistelligen Codes, getrennt durch einen Schrägstrich als Trennzeichen, der eine Domäne eindeutig identifiziert. Weitere Informationen zu Domänenpfaden finden Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			im Artikel Domain Separation – Erweiterte Konzepte und Konfigurationen [KB0716268] in der Now Support Knowledge Base.
due_date	Fälligkeitsdatum	Ja	Datumsfeld, das ein Datum und eine Uhrzeit speichert.
E-Mail	E-Mail	Ja	
email_script	E-Mail-Skript	Nein	E-Mail-Skriptfeld, das die Möglichkeit bietet, die Feldnamennotation **(${fieldname})**zu verwenden, um den Wert dieses Felds darzustellen. Dies ist eine Kombination aus einem Textbereich und einer Variablenauswahlkomponente und kann zum Erstellen von Textvorlagen mit Variablen verwendet werden.
Ausdruck	Ausdruck	Nein	
external_names	Externe Namen	Nein	
field_list	Feldliste	Ja	
field_name	Feldname	Ja	Referenzfeld für einen Feldnamen in der Tabelle, das in einem Feldtyp **„Tabellenname“** ausgewählt ist. Machen Sie dieses Feld vom Feld **„Tabellenname“** abhängig.
file_attachment	Dateianhang	Ja	Dateianhangsfeld, das eine Datei enthalten kann. Alle Dateitypen werden unterstützt.
Gleitkommazahl	Gleitkommazahl	Ja	
Formel	Formel	Nein	
geo_point	Geopunkt	Nein	Geopunktfeld zum Speichern von Längen- und Breitengradkoordinaten.
glide_action_list	Aktionsliste	Nein	
glide_date	Datum	Ja	
glide_date_time	Datum/Uhrzeit	Ja	
glide_duration	Dauer	Ja	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
glide_list	Liste	Ja	
glide_metric_time	Genaue Zeit	Nein	
glide_time	Zeit	Ja	
glide_utc_time	UTC-Zeit	Ja	
glide_var	Var	Nein	
glyphicon	Glyph-Symbol	Nein	
graphql_schema	GraphQL-Schema	Nein	
GUID	Sys-ID (GUID)	Ja	
HTML	HTML	Ja	Zeichenfolgenfeld mit integriertem HTML-Editor. Es unterstützt formatierten Text mit einem Rich-Text-Editor und ist nützlich für Beschreibungen, die die Lesbarkeit verbessern müssen.
html_script	HTML-Skript	Ja	HTML-Skriptfeld, das die Möglichkeit bietet, Variablen in Form einer Feldnamennotation **(${fieldname})** über eine Variablenauswahl im HTML-Editor hinzuzufügen. Dieses Feld wird verwendet, um Rich-Text-Inhalte zu erstellen, die auch dynamische Werte enthalten.
html_template	HTML-Vorlage	Nein	
icon	Symbol	Nein	Zeichenfolgenfeld, das dem Benutzer Zugriff auf die Symbolauswahl in einem Formular ermöglicht. Standardmäßig wird das Favoriten-Symbolset verwendet.
Bild	Image	Nein	Bildfeld, das zum Hochladen und Einbetten von Bildern verwendet wird.
index_name	Verzeichnisname	Nein	
„insert_timestamp“	Zeitstempel einfügen	Nein	
int	Ganzzahl	Nein	
Ganzzahl	Ganzzahl	Ja	Zahlenfeld mit 0 Nachkommastellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			Hinweis: Um nach einer Ganzzahl zu suchen, geben Sie = gefolgt von der Ganzzahl in die Suchleiste ein. Wenn Sie beispielsweise nach einem Reihenfolgewert von 100 suchen möchten, geben Sie =100ein.
ganzzahl_datum	Integerdatum	Ja	
Ganzzahl_Zeit	Ganzzahlige Zeit	Nein	
internal_type	Interner Typ	Nein	
ip_addr	IP-Adresse (validierte IPV4, IPV6)	Ja	
ip_address	IP-Adresse	Ja	Variablenzeichenfeld, das IPv4- und IPv6-Adressen speichert. Weitere Informationen finden Sie unter IP-Adressenfeldtyp.
Journal	Journal	Nein	Journalfeld, das Texteinträge akzeptiert und vorherige Einträge mit einem Anwendernamen und einem Zeitstempel anzeigt.
journal_input	Journaleingabe	Ja	Journaleingabefeld, das Texteingaben akzeptiert, aber keine vorherigen Einträge anzeigt.
„journal_list“	Journalliste	Nein	Journallistenfeld, das den Inhalt von Journalfeldern anzeigt. Sie müssen die Journalfelder als abhängige Felder angeben. Wenn ein Journallistenfeld von mehr als einem Journalfeld abhängt, werden die Einträge chronologisch angezeigt.
json	JSON	Ja	
json_translations	JSON-Übersetzungen	Nein	
language	Sprache	Nein	
lang	Lang	Ja	Langes Feld, in dem große ganze Zahlen gespeichert werden, was für Daten mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			hohem Wert nützlich sein kann. Dieses Feld verarbeitet Werte, die Standardgrenzwerte für Ganzzahlen überschreiten, was in Kontexten mit hohem Volumen wie Seriennummern oder Zählvorgängen wichtig ist. Dieses Feld stellt sicher, dass numerische Daten genau ohne Überlauf gespeichert werden.
Langer Integer	Langer Integer	Ja	Langint-Feld, in dem große ganze Zahlen gespeichert werden, was für Daten mit hohem Wert nützlich sein kann. Dieses Feld verarbeitet Werte, die Standardgrenzwerte für Ganzzahlen überschreiten, was in Kontexten mit hohem Volumen wie Seriennummern oder Zählvorgängen wichtig ist. Dieses Feld stellt sicher, dass numerische Daten genau ohne Überlauf gespeichert werden.
mask_code	Maskencode	Nein	
metric_absolute	Metrik absolut	Nein	
metric_counter	Metrikzähler	Nein	
metric_derive	Metrikableitung	Nein	
metric_anzeige	Metrikanzeige	Nein	
mid_config	MID-Konfig	Nein	
month_of_year	Monat im Jahr	Nein	
multi_small	Klein (Mehrfach).	Ja	Textbereichsfeld, in dem kürzere Texte wie Kurzbeschreibungen und Notizen gespeichert werden.
multi_two_lines	Zweizeiliger Textbereich	Ja	
name_values	Name/Wert-Paare	Nein	Feld für Name-Wert-Paare, das Textwerte zuordnet. Die Zuordnungen erfolgen eins-zu-eins, aber ein einzelnes Feld **vom Typ „Name-Wert-Paare“** kann mehrere Zuordnungen enthalten. Jede Zuordnung muss einen eindeutigen Namen verwenden,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			und der Name darf nicht leer sein. Beispielsweise können Sie ein Feld **mit Name-Wert-Paaren** verwenden, um Header-Informationen für eine Webservice-Anforderung zu speichern. In diesem Beispiel ist der Name jeder Zuordnung der Header, wie z. B. `Content-Type` , und der Wert ist der Headerwert wie `Anwendung/json`. Informationen zum Skripting von Feldern **für Name/Wert-Paare** finden Sie unter Feldtyp für Name-Wert-Paare.
nds_icon	NDS-Symbol	Nein	
nl_task_int1	NL Aufgabe Int1	Nein	
order_index	Reihenfolgeverzeichnis	Ja	Reihenfolgeindexfeld, das die Anzeigereihenfolge von Datensätzen in Listen oder Hierarchien definiert. Durch Zuweisen eines numerischen Werts an jeden Datensatz können Administratoren die visuelle Reihenfolge steuern, was für die logische Organisation von Aufgaben, Kategorien oder Elementen hilfreich ist. Dieser Feldtyp trägt zur Verbesserung der Anwender-Experience bei, indem er die Anwenderoberfläche intuitiv und übersichtlich gestaltet.
Passwort	Passwort (einfach verschlüsselt)	Ja	Textfeld, das Passwörter mit Einwegverschlüsselung speichert. Die unidirektionale Verschlüsselung speichert das Passwort als sicheren Hash-Wert, der nicht entschlüsselt werden kann.
Kennwort 2	Passwort (zweifach verschlüsselt)	Ja	Textfeld, das Passwörter mit Zweiwegverschlüsselung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			speichert. Die bidirektionale Verschlüsselung speichert das Passwort als sicheren verschlüsselten Wert, der innerhalb der Instanz programmiertechnisch entschlüsselt werden kann. Sie können password2-Verschlüsselung mit Formularvariablen verwenden. Informationen zum Verschlüsseln von Textfeldern in Formularen finden Sie unter Password2-Verschlüsselung mit KMF . Die Länge von password2-Feldwerten muss mindestens 255 Zeichen umfassen.
percent_complete	Fertigstellungsgrad	Ja	Dezimalfeld, das einen prozentualen Vollständigkeitsbalken in Listen anzeigt. Sie können jedes vorhandene **Dezimalfeld** in ein **Prozent-Abschluss** -Feld konvertieren.
ph_number	Telefonnummer	Ja	
phone_number	Telefonnummer (nicht verwendet)	Ja	
phone_number_e164	Telefonnummer (E164)	Ja	Zeichenfolgenfeld, das E164-konforme Formatierung und Validierung für Telefonnummern bietet.
Preis	Preis	Ja	Währungsfeld, das die Kontrolle über Umrechnungen und Anzeige ermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter Preisfelder.
Eigenschaften	Eigenschaften	Nein	
Funk	Auswahlfelder	Ja	Auswahlfeld, das sich gegenseitig ausschließende Optionen als Auswahlschaltflächen anzeigt, sodass Anwender nur eine Option auswählen können. Es eignet sich für einfache, definitive Entscheidungen, wie Prioritätsstufe oder Ja/Nein-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			Antworten. Dieser Feldtyp trägt zur Verbesserung der Anwenderfreundlichkeit bei, indem er eindeutige Optionen für Eingaben mit Einzelauswahl bietet.
Datensätze	Datensätze	Nein	
Referenz	Referenz	Ja	Abfragefeld, das Datensätze aus einer anderen Tabelle anzeigt, was für relationale Datenstrukturen entscheidend ist.
reference_name	Referenzname	Nein	
related_tags	Zugehörige Tags	Nein	
„reminder_field_name“	Erinnerungsfeldname	Nein	
„repeat_count“	Wiederholungsanzahl	Nein	
„repeat_type“	Wiederholungstyp	Nein	
„replication_payload“	Replizierungsnutzlast	Nein	
schedule_date_time	Datum/Uhrzeit planen	Nein	
schedule_interval_count	Anzahl der Zeitplanintervalle	Nein	
Skript	Skript	Ja	Textfeld, das JavaScript-Code akzeptiert und Prüfungen bietet, wie die Syntax- und Formatierungsprüfung. Es bietet auch eine Liste von Feldern und Server-APIs an. Sie müssen für die Liste von Feldern ein abhängiges Feld angeben, das auf den Tabellennamen verweist.
script_client	Script Client	Nein	
script_plain	Skript (einfach)	Ja	Textfeld, das JavaScript-Code akzeptiert und Prüfungen bietet, wie die Syntax- und Formatierungsprüfung.
script_server	Skriptserver	Nein	
short_field_name	Feldkurzname	Nein	
short_table_name	Tabellenkurzname	Ja	Textfeld, in dem eine kompakte Version eines Tabellennamens gespeichert wird, der häufig zur Steigerung der Effizienz in Systemkonfigurationen, URLs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			oder Protokollen verwendet wird. Es hilft bei der Zuordnung der vollständigen Tabellennamen zu kürzeren Bezeichnern, hauptsächlich zur systeminternen Verwendung und nicht zur direkten Benutzerinteraktion.
simple_name_values	Name/Wert-Paare	Ja	
Slushbucket	Slushbucket	Ja	
Snapshot_Vorlage_Wert	Snapshot-Vorlagenwert	Nein	
source_id	Quell-ID	Nein	
source_name	Quellenname	Nein	
source_table	Quelltabelle	Nein	
Zeichenfolge	Zeichenfolge	Ja	Zeichenfolgenfeld, das eine Zeichenfolge von Zeichen enthält. Zeichenfolgen mit bis zu 255 Zeichen werden in einem einzeiligen Textfeld angezeigt. Ab 256 Zeichen wird es als mehrzeiliges Textfeld dargestellt. **Hinweis:** Die Datenbank kann den Wert, den Sie im Feld **Max. Länge** angeben, in den am besten passenden Datenbankfeldtyp übersetzen. Beispielsweise wird eine maximale Zeichenfolgenlänge von 80 dem nächsten Datenbankfeldtyp VARCHAR(100) zugeordnet. Bei Oracle -Instanzen können Benutzer die maximale Länge eines Zeichenfolgenfelds über die Anwenderoberfläche der Anwendung nicht auf einen Wert größer als 4000 erhöhen. Changes über 4000 erfordern den Datentyp CLOB in Oracle. Wenn Sie ein Feld mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			mehr als 4.000 Zeichen benötigen, melden Sie ein Problem, um die Änderung anzufordern.
Zeichenfolge_boolesch	Boolesche Zeichenfolge	Nein	
Zeichenfolge_vollständig_utf8	Zeichenfolge (UTF-8 komplett)	Ja	Zeichenfolgenfeld, das die UTF-8-Zeichencodierung enthält. Dieser Feldtyp ist auf dieselbe maximale Länge beschränkt, die in der Anwenderoberfläche der Anwendung als Zeichenfolgen-Datentyp definiert werden kann. Emojis werden im Feldtyp Zeichenfolge (UTF-8 komplett) unterstützt.
structure	Struktur	Nein	
sys_class_name	System-Klassenname	Ja	Systemfeld, das den Tabellennamen enthält.
sys_class_path	Systemklassenpfad	Nein	
sysevent_name	Systemereignisname	Nein	
sysrule_field_name	Systemregel-Feldname	Nein	
table_name	Tabellenname	Ja	Zeichenfolgenfeld, über das Sie eine Tabelle auswählen können. Wenn Sie den Feldtyp **„Feldname“** verwenden, fügen Sie diesen Feldtyp hinzu, und machen Sie das Feld **„Feldname“** vom Feld **„Tabellenname“** abhängig. Wenn Sie sich in einer bereichsbezogenen Anwendung befinden, können Sie nur die Tabellen dieses Bereichs anzeigen.
template_value	Vorlagenwert	Ja	
Zeitreihendiagramm	Zeit	Nein	Zeitfeld, das eine Uhrzeit in der Datenbank als **Datums-/Uhrzeitfeld** speichert, aber nur der Zeitteil dieses Felds wird verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			Hinweis: Dieses Feld speichert das Datum als 1970-01-01, was nicht innerhalb der Daten für die Sommerzeit (DST) liegt. Daher wird die Zeit für die Sommerzeit nicht automatisch angepasst. Wenn eine anwenderdefinierte Funktion die Zeit als Startzeit verwendet, muss die Funktion bei Bedarf für die Sommerzeit angepasst werden.
timer	Timer	Ja	
übersetzt	Übersetzt	Nein	
translated_field	Übersetztes Feld	Ja	
Übersetzt_html	Übersetzte HTML	Ja	HTML-Textfeld, das Übersetzungen basierend auf der Sprache des Anwenders anzeigt.
Übersetzter_Text	Übersetzter Text	Ja	Textfeld, das Übersetzungen basierend auf der Sprache des Anwenders anzeigt.
baum_code	Strukturcode	Nein	
baum_pfad	Strukturpfad	Nein	
URL	URL	Ja	Zeichenfolgenfeld, das im gesperrten Zustand ein auswählbares URL-Feld ist. Bei der Konfiguration gibt es eine Option zum Zulassen/Nicht-Zulassen von Links mit oder ohne HTTPS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
			Hinweis: In der mobilen Anwenderoberfläche wird dieses Feld als mehrzeiliges Textfeld angezeigt. Das Feld wird als einzelne Zeile gespeichert, wobei die Zeilenumbrüche entfernt wurden.
user_image	Image	Ja	
Anwender_Eingabe	Anwendereingabe	Nein	Benutzereingabefeld, das Eingaben von Benutzern erfasst, normalerweise im Kontext von Workflows, Umfragen oder anderen interaktiven Prozessen. Über dieses Feld können Anwender Text eingeben, Optionen auswählen oder andere Arten von Eingaben bereitstellen, die dann zur weiteren Verwendung verarbeitet oder gespeichert werden können. Die über **Benutzereingabefelder** gesammelten Daten werden häufig verwendet, um Entscheidungen in Workflows zu treffen oder Informationen für Berichte und Analysen zu sammeln. Es handelt sich um einen flexiblen Feldtyp, der an verschiedene Anwendungsfälle angepasst werden kann, in denen Benutzerinteraktion erforderlich ist.
user_roles	Anwenderrollen	Ja	
variable_conditions	Variablenbedingungen	Nein	
variable_Vorlage_Wert	Variablenvorlagenwert	Nein	
variables	Variablen	Nein	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldtypen (Fortsetzung)

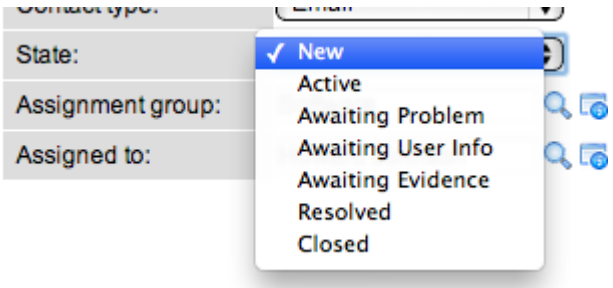
Feldtyp	Plattformname	Unterstützt in konfigurierbarer Arbeitsbereich	Beschreibung
version	Version	Ja	
Video	Video	Nein	Videofeld zum Hochladen und Einbetten von Videos.
week_of_month	Woche des Monats	Nein	
Wide_Text	Breiter Text	Ja	
wiki_text	Wiki	Ja	Zeichenfolgenfeld mit einem integrierten Wiki-Texteditor, der eine vereinfachte Version der standardmäßigen Wiki-Textformatierung akzeptiert.
wms_job	WMS-Auftrag	Nein	
Workflow	Workflow	Ja	Listenfeld, das eine Phase in einem Workflow anzeigt.
workflow_conditions	Workflow-Bedingungen	Nein	
XML	XML	Ja	

Typ des Auswahllistenfelds

Eine Auswahlliste ist ein Feldtyp, mit dem der Benutzer aus einem vordefinierten Satz von Auswahlmöglichkeiten auswählen kann.

Administratoren können die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten definieren und das Verhalten und Erscheinungsbild von Auswahllisten anpassen.

Auswahlliste für Incident-Status



Hinweis:
Auswahllisten unterstützen keine 1:n-Beziehung. Aus einer Auswahlliste kann jeweils nur eine Option ausgewählt werden.

Auswahllistensicherheit

Sie können die Sicherheitsrolle „personalize_choices“ verwenden, um Nicht-Administratoren das Ändern von Auswahlelementoptionen in allen Tabellen zu ermöglichen.

Wenn eine granularere Kontrolle erwünscht ist, können Sie auch eine anwenderdefinierte ACL (Sicherheitsregel) erstellen, die den Vorgang „personalize_choices“ entweder für ein bestimmtes Feld oder für alle Felder (. *) in einer bestimmten Tabelle steuert. Der Zugriff

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf den Vorgang „personalize_choices“ für ein bestimmtes Feld berechtigt jedoch nicht zum Hinzufügen neuer Auswahlmöglichkeiten für dieses Feld.

Um neue Auswahlmöglichkeiten für ein bestimmtes Feld erstellen zu können, ist eine ACL erforderlich, die personalize_choices-Zugriff für dieses Feld gewährt. Um beispielsweise der Rolle „hris_admin“ die Möglichkeit zu geben, nur das Feld „Kategorie“ für Human Resources-KB-Artikel zu personalisieren, benötigen Sie eine ACL, die der Rolle „hris_admin“ im Feld „Kategorie“ der Wissenstabelle (kb_knowledge) den Zugriff „personalize_choices“ gewährt.

Es gibt vordefinierte ACLs, die beide Arten von Zugriff auf die Sicherheitsrolle „personalize_choices“ für alle Felder in allen Tabellen gewähren. Die Sicherheitsrolle personalize_choices hat auch Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf die Tabelle sys_choices. Dieser zusätzliche Zugriff ist jedoch nicht erforderlich, wenn nur die Funktion „Auswahlmöglichkeiten personalisieren“ auf granularer Basis verfügbar gemacht wird.

Werte, die Auswahlbezeichnungen für das Skripting zugeordnet werden sollen

Wenn Sie ein Skript schreiben, das auf eine Auswahlliste verweist, müssen Sie den Wert kennen, der jeder Auswahl zugeordnet ist.

Um beispielsweise zu überprüfen, ob das Feld incident_state aktiv ist, können Sie die Bedingung `current.incident_state == "active"` nicht verwenden, da der Wert, der der Auswahl mit der Bezeichnung **Aktiv** zugeordnet ist, die Ganzzahl **2**ist. Stattdessen verwenden Sie die Bedingung `current.incident_state == 2`.

Das Feld **Typ** im Wörterbucheintrag der Auswahlliste bestimmt den Datentyp der Werte.

Um den einer Auswahl zugeordneten Wert zu bestimmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Auswahlliste anzeigen**. Suchen Sie dann die Auswahl, für die Sie den Wert kennen müssen.

Auswahllistenwerte anzeigen

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence
incident	state	en	1	New	false	1
incident	state	en	2	Active	false	2
incident	state	en	3	Awaiting Problem	false	3
incident	state	en	4	Awaiting User Info	false	4
incident	state	en	5	Awaiting Evidence	false	5
incident	state	en	6	Resolved	false	6
incident	state	en	7	Closed	false	7

Der Option **-- Keine --** darf kein sys_choice-Datensatz zugeordnet sein. Ein Auswahllistenfeld, das auf **-- Keine --** festgelegt ist, ergibt diese Werte, abhängig vom unten aufgeführten Skriptkontext.

- Für clientseitige Skripts, wie z. B. Client-Skripts: „“ (leere Zeichenfolge)
- Für serverseitige Skripts, z. B. Business-Regeln: „0“ (Zeichenfolge der Zahl Null)

Zugehörige Informationen

Systemwörterbuch

Ganzzahlwerte für Standardauswahllisten

Die Auswahl gibt vier Standardwerte an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einige allgemeine Auswahllisten verwenden ganzzahlige Werte, die nicht mit den Zeichenfolgenbezeichnungen übereinstimmen. Zum Beispiel verwendet die Problemtabelle diese Standardwerte für das Feld **Status**.

Standardwerte des Statusfelds

Wert	Bezeichnung
1	Offen
2	Known Error
3	Ausstehender Change
4	Geschlossen/Gelöst

Diese ganzzahligen Werte werden auch in mehreren Standardgeschäftsregeln verwendet. Beispiel: Eine Geschäftsregel in der Incident-Tabelle setzt die Kennzeichnung „Aktiv“ auf „false“, wenn sich das Feld **„Status“** in **7**ändert. Dies ist der Standardwert für **Geschlossen**. Wenn Sie die Werte der Incident-Statusoptionen ändern, verhält sich diese Geschäftsregel möglicherweise nicht mehr wie gewünscht oder erwartet.

In der Incident-Tabelle sind die Felder **Aktiv**, **Status**und **Incident-Status** von den folgenden standardmäßigen Business-Regeln betroffen.

Standard-Business-Regeln

Business-Regel	Beschreibung
markieren_geschlossen (Incident)	Wenn incident_state in **7** (**Geschlossen**) geändert wird, wird das Feld **Aktiv** auf false gesetzt
Incident erneut öffnen (Incident)	Wenn incident_state weniger als **7** (**Geschlossen**) beträgt und das Feld **Aktiv** auf falsch gesetzt ist, wird das Feld **Aktiv** auf wahr gesetzt
als geschlossen markieren (Aufgabe)	Wenn sich der Status in **3** (**Geschlossen – vollständig**) oder **4** (**Geschlossen – unvollständig**) ändert, wird das Feld **Aktiv** auf den Wert falsch gesetzt
Aufgabenabschluss (Aufgabe)	Wenn die Kennzeichnung **„Aktiv** “ von „wahr“ in „falsch“ wechselt und der Status weder **3** (**Abgeschlossen**) noch **4** (**Unvollständig geschlossen**) lautet, wird der Status auf **3** (**Abgeschlossen**) festgelegt.
Aufgabe erneut öffnen (Aufgabe)	Wenn das Feld **Aktiv** von „falsch“ in „wahr“ wechselt und der Status entweder **3** (**Geschlossen – vollständig**) oder **4** (**Geschlossen – unvollständig**) lautet, wird der Status auf **1** (**Offen**) festgelegt.

Hinweis:
Beachten Sie, dass diese Geschäftsregeln „incident_state“ nicht basierend auf einer Änderung des Felds **Aktiv** oder des Felds **Status** ändern. Änderungen an „incident_state“ wirken sich auf die anderen beiden Felder aus, nicht umgekehrt.

Konfigurieren Sie Auswahlwerte für Statusfelder

Statusfelder sind eine Teilmenge von Auswahllistenfeldern. Beachten Sie die folgenden Informationen, wenn Sie Auswahlwerte für das Statusfeld konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie einen negativen Wert, um ein neues Feld für den aktiven Status hinzuzufügen.
- Suchen und untersuchen Sie die Business-Regeln, die einen Statusnummernfilter in den Feldern **Skript** und **Bedingungen** verwenden. Mit dem Tool Debuggen können Sie die Reihenfolge der Ausführung einer Business-Regel nachverfolgen.
- Neue Werte, die inaktive Status darstellen, müssen einen Wert über 8 haben.

Sie können eines der folgenden Attribute für ein Statusfeld definieren, indem Sie das Wörterbuch konfigurieren. Wenn die Attribute nicht definiert sind, verwendet das System die Standardwerte. Die TaskStateUtil-API verwendet die folgenden Attribute. Weitere Informationen zur TaskStateUtil-API finden Sie unter TaskStateUtil .

Zugehörige Attribute

Attribut	Definition
close_states	Eine durch Semikolons getrennte Liste von Statuswerten, die inaktiv sind, die verwendet wird, um festzustellen, ob die Aufgabe auf aktiv oder inaktiv gesetzt werden soll. Dies ist ein erforderliches Attribut zur Verwendung der TaskStateUtil-Funktionalität.
default_close_state	Optionales Attribut zum Definieren des Statuswerts für den standardmäßigen geschlossenen Status, wenn Sie Business Rules definieren möchten, die eine Aufgabe automatisch schließen. Der Standardwert ist 3; normalerweise „Geschlossen“, wenn das Attribut nicht definiert ist.
default_work_state	Optionales Attribut zum Definieren des Statuswerts des standardmäßigen Bearbeitungsstatus, wenn Sie Business Rules definieren möchten, die automatisch eine Aufgabe für die Arbeit festlegen. Der Standardwert ist 2; normalerweise „In Bearbeitung“, wenn das Attribut nicht definiert ist.

Beispiele für Statusänderungen

Folgen Sie diesen Beispielen, um die Status von Incidents und Change-Anforderungen zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Auswahllisten**.
2. Erstellen Sie oben in der Liste einen Listenfilter wie den folgenden:
   - **Tabelle**: incident
   - **Element**: incident_state
3. Führen Sie den Filter aus.

   Beachten Sie, dass der Status **Geschlossen** den Wert **7** und der Status **Gelöst** den Wert **6**hat. Jeder Status größer oder gleich **7** gilt als inaktiv. Daher sollten Sie eine positive

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ganze Zahl größer als **7** verwenden, wenn Sie einen neuen Status vom Typ „Inaktiv“ hinzufügen möchten. Verwenden Sie einen negativen Wert wie **-1** oder **-2,** wenn Sie ein neues Statusfeld vom Typ „Aktiv“ hinzufügen möchten, z. B. **„Warten auf Lieferanten“**.

4. Navigieren Sie erneut zu **Systemdefinition** > **Auswahllisten**.
5. Erstellen Sie oben in der Liste einen Listenfilter wie den folgenden:
   - **Tabelle**: change_request
   - **Element**: phase_state
6. Führen Sie den Filter aus.

   Beachten Sie, dass der Status **Abgeschlossen** den Wert **8**hat. Jeder Status größer oder gleich **8** gilt als inaktiv. Daher sollten Sie eine positive ganze Zahl größer als **8** verwenden, wenn Sie einen neuen inaktiven Statustyp hinzufügen möchten, z. B. **Abgebrochen**. Verwenden Sie einen negativen Wert wie **-1** oder **-2,** wenn Sie ein neues Statusfeld vom Typ „Aktiv“ hinzufügen möchten, z. B. **Ausstehend**.

Problembehandlung für Change-Status und Geschäftsregeln durchführen

Geschäftsregeln im System treffen Annahmen über Statuswerte. Sie können eine Problembehandlung für Business-Regeln durchführen, um die Reihenfolge ihrer Ausführung und die Auswirkungen auf Änderungen zu ermitteln, die Sie an den Werten des Felds **„Status“** vornehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.
2. Erstellen Sie einen Filter wie diesen, um die Skripts und Bedingungen anzuzeigen, die sich auf den Wert von 6 für Gelöster Incident_state oder den Wert von Geschlossen incident_state von 7 beziehen:

   Das Feld **„Skript“** enthält 7 ODER das Feld **„Bedingung“** enthält 7 ODER das Feld **„Skript“** enthält 6 ODER das Feld **„Bedingung“** enthält 6 UND das Feld **„Tabelle“** ist „Incident“ UND das Feld **„Aktiv“** ist „wahr“.

Nächste Maßnahme
Unter Business-Regel debuggen erfahren Sie, wie Sie die Reihenfolge der Ausführung einer Business-Regel nachverfolgen können. Sie können auf **Alle debuggen**klicken, einen Incident lösen und dann die Ablaufverfolgung unten im Formular überprüfen, um die Ausführung der Business-Regeln zu verfolgen. Diese zweizeiligen Beispiele zeigen, dass der Code der Business-Regel „mark_closed“ `==>` eingegeben und dann verlassen wird (`<==`).

```
==> 'mark_closed' on incident
<== 'mark_closed' on incident
```

Zeigen Sie Auswahllistendefinitionen an

Die Tabelle „Auswahlsatz“ [sys_choice_set] enthält einen Datensatz für jedes Feld, das eine Auswahlliste verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_choices

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Rolle „personalize_choices“ muss dem Anwender explizit gewährt werden. Es kann sich nicht um eine ACL handeln.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Auswahlsatz-Datensatz ist einer Anwendungsdatei zugeordnet, die es ermöglicht, dass Update Sets und die Teamentwicklung alle Auswahlmöglichkeiten für ein Feld in einem einzigen Update-Datensatz nachverfolgen und übertragen.

Auswahllistenwerte dürfen maximal 40 Zeichen lang sein. Der Bereich der zulässigen numerischen Werte ist [-999, 999].

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Auswahllistenfelds, und wählen Sie **Auswahlliste anzeigen**aus.
   Um andere Auswahllistenwerte anzuzeigen, ändern Sie den Filter oben in der Liste.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine ACL verwenden, um personalize_choices für ein bestimmtes Feld zu gewähren, ist **„Auswahlliste anzeigen“** nicht verfügbar. Sie ist nur verfügbar, wenn Sie dem Benutzer die Rolle explizit zuweisen. **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** wird weiterhin angezeigt, unabhängig davon, ob es sich um eine ACL oder eine explizit gewährte Anwenderrolle handelt.

2. Überprüfen Sie die Elemente in der Liste.

   Warnung:
   Fügen Sie der Liste keine neuen Auswahlmöglichkeiten hinzu. Um einem Auswahllistenfeld neue Auswahlmöglichkeiten hinzuzufügen, verwenden Sie die Option **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren**.

Definieren Sie eine Option für eine Auswahlliste

Sie können die Optionen personalisieren, die in einer Auswahlliste verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_choices

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, in dem das Feld angezeigt wird.
2. Wenn die Auswahlliste von einem anderen Feld abhängig ist, geben Sie den Auswahlwert ein, von dem die Optionen abhängen.

   In der Incident-Tabelle ist beispielsweise die **Unterkategorie** von der **Kategorie**abhängig. Um anzupassen, welche Unterkategorien für die Hardwarekategorie verfügbar sind, wählen Sie **Hardware** im Feld **Kategorie**.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren**aus.
4. Verwenden Sie den Slushbucket, um die Reihenfolge zu ändern, Elemente hinzuzufügen oder zu entfernen oder um neue Elemente zu erstellen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um einer Auswahlliste dynamisch Elemente hinzuzufügen, verwenden Sie die GlideForm-Methode addOption.

Hinweis:
Einige Business-Regeln sind möglicherweise von Änderungen an Auswahllistenoptionen betroffen (z. B. Standard-Incident-Status).

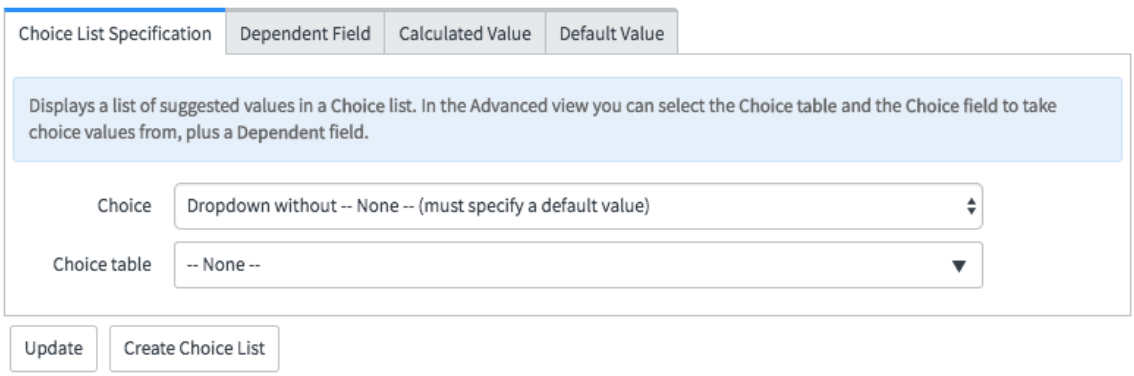
Verwenden Sie eine Auswahlliste wieder

Nachdem Sie einen Satz von Auswahllistenwerten definiert haben, können Sie die Werte für ein anderes Feld in einer anderen Tabelle wiederverwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_choices

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein vorhandenes Auswahlfeld (Feld A), und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren**aus.
2. Fügen Sie die gewünschten Auswahllistenwerte in der **zugehörigen** Liste Auswahlmöglichkeiten hinzu.
3. Um die Auswahllistenwerte für ein anderes Feld (Feld B) in einer anderen Tabelle wiederzuverwenden, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung von Feld B, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
4. Wählen Sie im Feld **Auswahltabelle** die Tabelle aus, in der sich Feld A befindet.
5. Wählen Sie im Feld **Auswahlfeld** Feld A aus.



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die in Feld A definierten Auswahllistenwerte werden in Feld B angezeigt. Wenn Sie Auswahllistenwerte in Feld A hinzufügen oder entfernen, werden diese Änderungen auch in Feld B berücksichtigt. Nachdem Sie eine Auswahltabelle und ein Auswahlfeld angegeben haben, wird das Feld nicht mehr angezeigt verwendet die definierte Auswahlliste.

Entfernen Sie die Option „Keine“ aus einer Auswahlliste

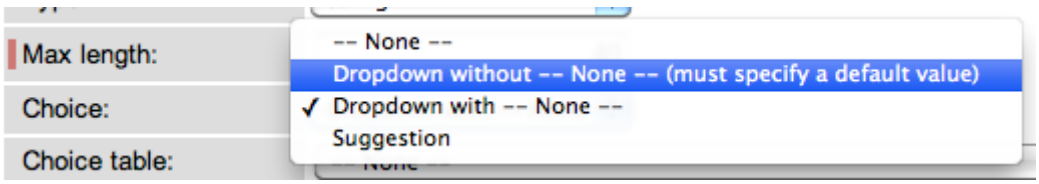
Sie können die Option **Keine** aus einer Auswahlliste entfernen, wenn sie nicht erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, in dem das Feld angezeigt wird.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
3. Ändern Sie den Wert des Felds **Auswahl** in **Dropdown ohne -- Keine -- (Standardwert muss angegeben werden)**.



4. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Standard** ausgefüllt ist, um zu bestimmen, welche Auswahl standardmäßig angezeigt wird.

Hinweis:
Wenn das Feld von einem anderen Feld abhängig ist, bleibt die Option **-- Keine --** verfügbar.

Anzeigewert „Keine“ für eine Auswahlliste ändern

Sie können die Standardanzeigebezeichnung der Option **Keine** für ein Auswahlfeld ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_choices

Hinweis:
Die Rolle „personalize_choices“ muss dem Anwender explizit gewährt werden. Es kann sich nicht um eine ACL handeln.

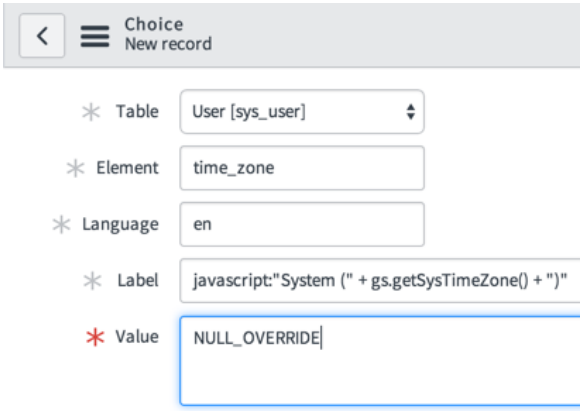
Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular, in dem das Feld angezeigt wird.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Auswahlliste anzeigen**aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Auswahlformularfelder

Feld	Wert
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus.
Element	Belassen Sie den Namen des Felds, das automatisch ausgefüllt wird.
Sprache	Geben Sie den ISO-Sprachcode für die Bezeichnung ein.
Sequenz	Leer lassen. Dieses Feld bestimmt die Reihenfolge.
Inaktiv	Gelöscht lassen.
Bezeichnung	Geben Sie die Bezeichnung ein, die in der Auswahlliste angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Sie können JavaScript (einschließlich Aufrufe von Skripteinbindungen) verwenden, um die Bezeichnung zu definieren. Die JavaScript-Bezeichnung im folgenden Beispiel ändert beispielsweise den Wert **-- Keine --** der Auswahlliste **Zeitzone** in einem Benutzerdatensatz so, dass der Zeitzonenwert der Instanz verwendet wird. 
Wert	Geben Sie NULL_OVERRIDEein. **Hinweis:** Sie müssen NULL_OVERRIDE als Wert eingeben, oder die neue Bezeichnung wird zusätzlich zur Option **-- Keine --** angezeigt.
Abhängiger Wert	Bitte leer lassen.
Tipp	Bitte leer lassen. **Hinweis:** Wenn der Feldtyp auf **Liste (Glide-Liste)** festgelegt ist, wird der Hinweis nicht angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Löschen Sie alle Auswahllistenoptionen

Sie können alle Auswahlmöglichkeiten für ein Auswahlfeld aus dem Auswahlsatz-Datensatz löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalisieren

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Methode verwenden, wenn Sie eine neue Anwendung entwickeln und sich die Geschäftsanforderungen ändern. Wenn Sie eine bereits verwendete Auswahlliste aktualisieren, sollten Sie ggf. die nicht mehr verwendeten Optionen deaktivieren, um Konflikte mit vorhandenen Daten oder Skripts zu vermeiden, die möglicherweise von den vorherigen Optionen abhängig sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_choice_set.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Auswahlsatz-Datensatz für das Feld.

   Um beispielsweise den Auswahlsatz für die Incident-Unterkategorie zu finden, filtern Sie nach **[Tabelle] [ist] [Incident] UND [Element] [ist] [Unterkategorie]**.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem zu löschenden Auswahlsatz-Datensatz, und wählen Sie **Löschen** in der Auswahlliste Aktionen unter der Liste aus.
4. Klicken Sie im Bestätigungsfenster **auf Löschen**.
   Alle Auswahlmöglichkeiten für das Feld werden gelöscht.

Erstellen Sie eine Auswahlliste für einen anderen Feldtyp

Sie können eine Auswahlliste für ein Feld mit einem anderen Typ erstellen, z. B. für ein Ganzzahl-, Zeichenfolgen- oder Referenzfeld.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Konfiguration verwenden, um die Dateneingabe zu standardisieren und die verfügbaren Optionen für ein Feld einzuschränken und gleichzeitig den ursprünglichen Feldtyp beizubehalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für das Feld.

   Hinweis:
   Referenzfelder mit einer großen Anzahl von Datensätzen in der Referenztabelle können nicht so konvertiert werden, dass sie wie Auswahlfelder aussehen. Ein Referenzfeld mit zu vielen Datensätzen sieht wieder wie ein Referenzfeld aus.
3. Ändern Sie den **Auswahlwert** in **Dropdown mit --- Keine ---** oder **Dropdown ohne --- Keine --- (Standardwert muss angegeben werden)**.
4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
5. Klicken Sie auf **Auswahlliste erstellen**.
   - Die zugehörige Liste **„Auswahlmöglichkeiten“** wird im Wörterbucheintragsformular angezeigt.
   - Wenn Datensätze in der Tabelle Daten für das Feld enthalten, wird ein Auswahllistenwert für jeden eindeutigen Feldwert erstellt. Wenn beispielsweise drei Datensätze in der Tabelle vorhanden sind und jeder Datensatz einen eindeutigen Wert im Feld hat, werden drei Auswahlmöglichkeiten erstellt.
   - Wenn im Feld keine Daten vorhanden sind, wird der Auswahllistenwert **-- Neue Auswahl --** erstellt.

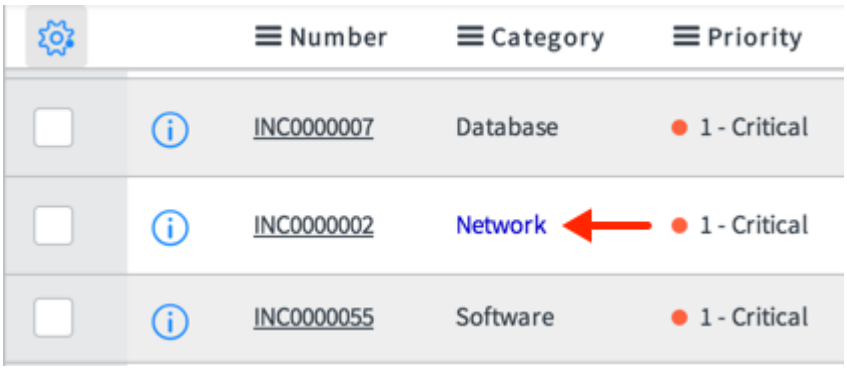
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ungültige Auswahllistenwerte anzeigen

Standardmäßig werden inaktive oder ungültige Auswahllistenwerte in blauer Farbe statt in schwarzer Farbe angezeigt. Sie können die Farbanzeige für ungültige Auswahlmöglichkeiten deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im folgenden Beispiel wurde die Kategorie **Netzwerk** deaktiviert und wird daher für Datensätze blau angezeigt, die noch den inaktiven Wert enthalten.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Eigenschaft **Fehlende Auswahllisteneinträge anzeigen**.

Fügt einem Auswahlfeld eine Suchoption hinzu

Fügt Auswahlfeldern mit einer langen Liste von Optionen ein Suchfeld hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

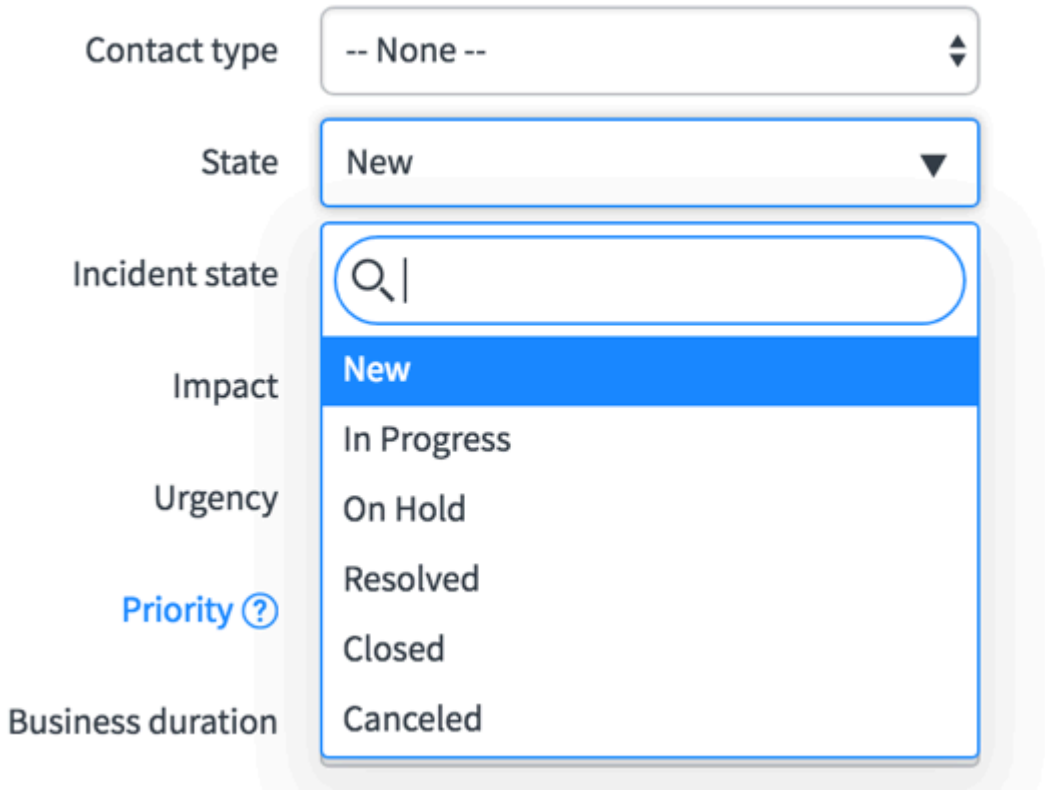
1. Navigieren Sie zu einem Formular, das Auswahlfelder enthält.
   Beispiel: Incident.
2. Klicken Sie in einem Auswahlfeld im Formular, z. B. Status, mit der rechten Maustaste auf das Feld, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Wechseln Sie über das Kontextmenü zur erweiterten Ansicht für das Wörterbucheintragsformular, indem Sie zu navigieren **Ansicht** > **Erweitert**.
4. Geben Sie im Feld Attribute den Wert `is_searchable_choice=true` ein.
   Wenn das Attributfeld weitere Einträge enthält, trennen Sie die Einträge durch Kommas.
5. Aktualisieren Sie das Formular „Wörterbucheintrag“, und laden Sie die Seite mit der Auswahlliste neu.

Ergebnisse
Die Auswahlliste enthält ein Suchfeld, mit dem Benutzer die Auswahlliste filtern können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auswahlfeldsuche



Bedingungsfeldtypen

Ein Bedingungsfeld gibt an, wann eine Geschäftslogik wie eine Geschäftsregel oder ein Workflow ausgeführt werden soll.

Es gibt zwei Arten von Bedingungsfeldern.

Bedingungsfeldtypen

Bedingungsfeldtyp	Beschreibung
Bedingungszeichenfolge	Ein Textfeld, das eine einfache JavaScript-Bedingungsanweisung akzeptiert. Das System validiert die Bedingungssyntax vor einem Update auf Richtigkeit.
Bedingungen	Ein Feld, das einem Formular einen Bedingungsgenerator hinzufügt. Bedingungsgeneratoren erfordern die Angabe eines abhängigen Felds, dessen Werte vom System zum Anzeigen von Auswahllistenoptionen verwendet werden. Normalerweise ist das abhängige Feld das Feld **Tabelle**.

Das System wertet beide Arten von Bedingungsfeldern aus, um zu bestimmen, ob die Bedingungen wahr oder falsch sind. Bei „wahr“ führt das System die Geschäftslogik aus. Bei „false“ ignoriert das System die Geschäftslogik.

Informationen zu Wörterbuchattributen, die sich auf Bedingungsfelder auswirken, finden Sie unter Tabellen und Felder mithilfe von Wörterbuchattributen ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie die Bedingungsanzahl einem Bedingungsfeld hinzu

Das Bedingungsanzahl-Widget kann für Bedingungsfelder aktiviert werden, um eine Vorschau der Datensätze anzuzeigen, die den aktuellen Bedingungssatz erfüllen würden. Für Felder, für die die Bedingungsanzahl aktiviert ist, wird automatisch die Anzahl der Datensätze angezeigt, die den Bedingungen entsprechen. Die Anzahl wird aktualisiert, wenn das Feld, von dem das Bedingungsfeld abhängt, z. B. Tabelle, geändert wird. Wenn das Feld Tabelle leer bleibt, wird das Widget ausgeblendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

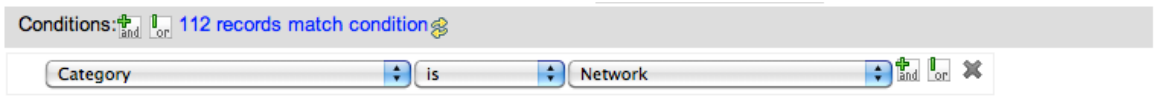
Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
2. Fügen Sie `show_condition_count=true` dem Feld **Attribute** hinzu.
3. Absenden.

Ergebnisse

In diesem Beispiel wird eine Bedingung für die Incident-Tabelle ausgeführt, um nach Incidents zu suchen, bei denen **die Kategorie** auf **Netzwerk**festgelegt ist:

Bedingungsanzahl

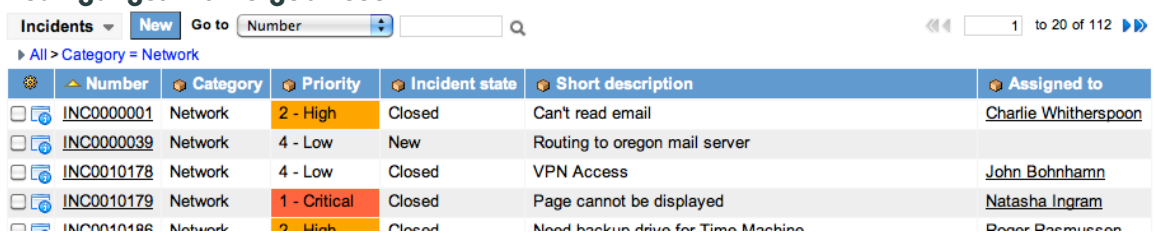


Die Liste zeigt, dass 112 Datensätze mit **„Netzwerk“** als Kategorie vorhanden sind.

Um die Vorschau zu aktualisieren, klicken Sie auf das Symbol „Anzahl aktualisieren“ ( ).

Um Details der Ergebnisse anzuzeigen, klicken Sie auf die Anzahl der Datensätze, um die Listenansicht der Ergebnisse zu öffnen:

Bedingungsanzahlergebnisse



Number	Category	Priority	Incident state	Short description	Assigned to
INC0000001	Network	2 - High	Closed	Can't read email	Charlie Whitherspoon
INC0000039	Network	4 - Low	New	Routing to oregon mail server	
INC0010178	Network	4 - Low	Closed	VPN Access	John Bohnhamn
INC0010179	Network	1 - Critical	Closed	Page cannot be displayed	Natasha Ingram

Aktualisiert ein Bedingungsfeld so, dass der Bedingungsgenerator v2 verwendet wird

In Core-UIkönnen Sie ein Bedingungsfeld aktualisieren, um den Bedingungsgenerator der Version 2 anzuzeigen.

Vorbereitungen

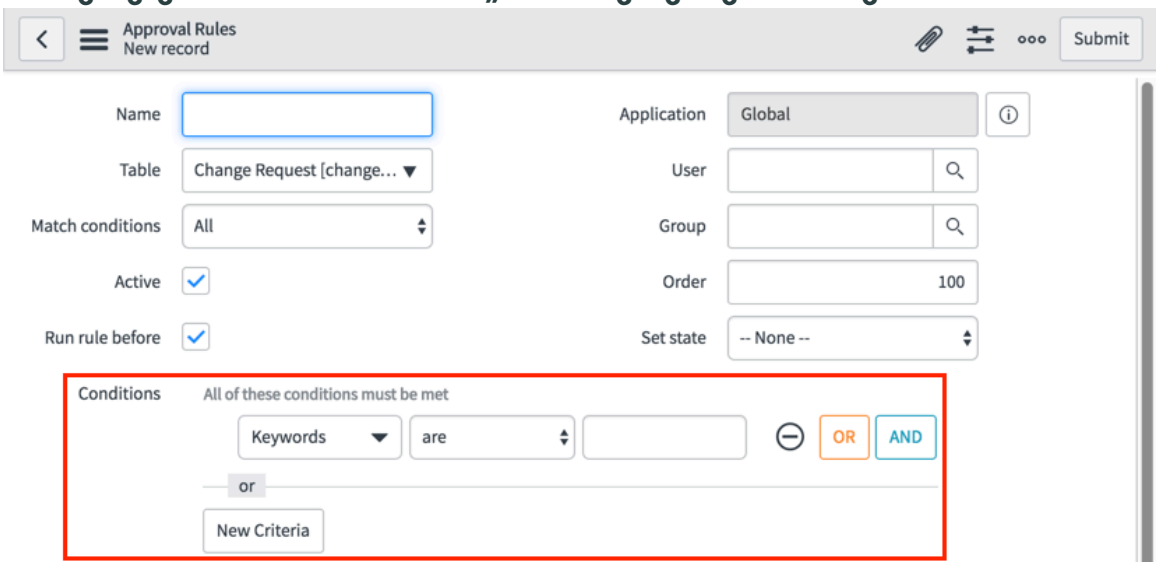
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie fügen dem Feld Bedingungen ein Wörterbuchattribut hinzu, um Bedingungsgenerator Version 2 (v2) zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungsgenerator v2 im Formular „Genehmigungsregeln“ konfiguriert



Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular mit dem Bedingungsgenerator, um es zu konfigurieren.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung **Bedingungen** und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Geben Sie im Feld **Attribute**den Wert Condition_builder=v2ein.
   Wenn Attribute vorhanden sind, fügen Sie diese Zeichenfolge durch ein Komma getrennt am Ende hinzu.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Formular wird mit der v2-Version des Bedingungsgenerators neu geladen.

Typ des Datenbankfelds

Im System sind mehrere Feldtypen verfügbar.

Diese Tabelle zeigt Feldtypen und entsprechende MySQL-Datenbanktypen. Normalerweise ist es nicht erforderlich, Aktionen auf Datenbankebene auszuführen. Informationen zum Ändern eines Feldtyps finden Sie unter Systemwörterbuch.

Datenbankfeldtypen

Feldtypen	Optionen	XML-Typ „Wörterbuch“.	MySQL-DB-Typ
Zeichenfolge	klein	Zeichenfolge	VARCHAR(40)
Zeichenfolge	mittel	Zeichenfolge	VARCHAR(100)
Zeichenfolge	groß	Zeichenfolge	MITTELTEXT
Zeichenfolge	extragroß	Zeichenfolge	MITTELTEXT
Dezimalzahl		Dezimalzahl	Dezimalzahl (15,2) ältere Instanzen können (12,2) haben
Ganzzahl		Ganzzahl	Ganzzahl
Wahr-Falsch		boolean	TINYINT(1)
Datum		glide_date	DATUM

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenbankfeldtypen (Fortsetzung)

Feldtypen	Optionen	XML-Typ „Wörterbuch“.	MySQL-DB-Typ
Datum/Uhrzeit		glide_date_time	DATETIME
Zeit		glide_time	DATETIME
Dauer		glide_duration	DATETIME
Auswahl		Zeichenfolge	VARCHAR(40)
Vorschlag		Zeichenfolge	VARCHAR(40)
Journal		Journal	MITTELTEXT
Referenz	<reference table>	Referenz	VARCHAR(32)
Liste		glide_list	MITTELTEXT
URL		URL	MITTELTEXT
Image		user_image	VARCHAR(40)
Fälligkeitsdatum		due_date	DATETIME

Hinweis:
Ein Beispiel für Optionstypen ist:

- Ein in der Plattform definiertes Zeichenfolgenfeld mit einer maximalen Länge von 40 Zeichen → VARCHAR(40).
- Ein in der Plattform definiertes Zeichenfolgenfeld mit einer maximalen Länge von x, wobei x = 41–255 Zeichen, einschließlich → VARCHAR(x) [Beispiele: Zeichenfolge 42 ist VARCHAR(42) und Zeichenfolge 211 ist VARCHAR(211)].
- Ein in der Plattform definiertes Zeichenfolgenfeld mit einer maximalen Länge von 256 und aufwärts → MITTELTEXT.

Datentypen des Wörterbucheintrags

Sie können den Datentyp eines Wörterbucheintrags nur ändern, wenn die Änderung nicht zu Datenverlust führt. Beachten Sie die folgenden Richtlinien, um den Datentyp eines Wörterbucheintrags zu ändern.

Gültige Datentypänderungen

Bedingung	Beschränkungen
Das Feld ist in allen Tabellendatensätzen leer.	Keine. Sie können ein leeres Feld ohne Einschränkung von einem beliebigen Datentyp in einen anderen konvertieren.
Die Tabelle enthält vorhandene Daten für das Feld.	Sie können nur zwischen logischen Datentypen konvertieren, die demselben physischen Datentyp in der Datenbank zugeordnet sind. Beispielsweise können Sie eine *Glide-Dauer* in eine *Glide-Datums-/Zeit* konvertieren, da beide logischen Datentypen dem physischen Datentyp DATETIME in der Datenbank zugeordnet sind.
Das Feld ist ein Zeichenfolgenfeld, das Sie in einen anderen Typ	Sie können zwischen zeichenfolgenbasierten Datentypen wechseln, solange Längenänderungen keinen Datenverlust durch Kürzung verursachen. Sie können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gültige Datentypänderungen (Fortsetzung)

Bedingung	Beschränkungen
von Zeichenfolgenfeld konvertieren.	beispielsweise von einem Datenbanktyp MITTEL zu einem VARCHAR(100)-Datenbanktyp wechseln, wenn keines der vorhandenen Daten größer als 100 ist.
Das Feld ist ein Zeichenfolgenfeld, das Sie in eine global eindeutige ID (GUID) konvertieren.	Sie können ein Zeichenfolgenfeld nur in eine GUID konvertieren, wenn alle vorhandenen Daten im Feld bereits **Sys-ID** -Werte sind.
Das Feld ist ein GUID-Feld, das Sie in ein Zeichenfolgenfeld konvertieren.	Keine. Sie können ein GUID-Feld ohne Einschränkung in ein Zeichenfolgenfeld konvertieren.

Dokument-ID-Feld

Sie können Dokument-ID-Felder erstellen, um auf jeden Datensatz in einer beliebigen Tabelle zu verweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Vergleich dazu verweist ein Referenzfeld auf einen Datensatz in einer bestimmten Tabelle. Um auf Datensätze aus einer beliebigen Tabelle zu verweisen, müssen zwei Felder zusammenarbeiten – eines zum Speichern der Tabellenreferenz und eines zum Speichern der Datensatzreferenz.

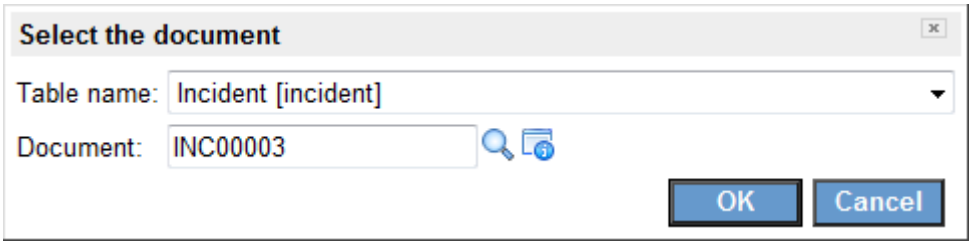
Sie können den Dokument-ID-Typ auswählen, wenn Sie ein neues Feld erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Formularansicht für die Tabelle.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Erstellen Sie ein Feld, um den Tabellennamen zu speichern, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - **Name**: Beliebige Bezeichnung (z. B. Modelltabelle)
   - **Typ**: Zeichenfolge
4. Erstellen Sie ein Feld zum Speichern der Datensatzreferenz, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - **Name**: Bezeichnung für das Feld „Dokument-ID“ (z. B. Modell-ID)
   - **Typ**: Dokument-ID
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Lexikon**.
7. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für das Feld „Dokument-ID“.
8. Klicken Sie unter **„Zugehörige Links“**auf **Erweiterte Ansicht**.
9. Geben Sie im Feld **Abhängig** den Spaltennamen des Tabellenreferenzfelds ein (z. B. u_model_table).
10. **Wahlweise:** Fügen Sie unter **Attribute**das Wörterbuchattribut *show_all_tables* hinzu, um Systemtabellen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**. Wenn Benutzer auf die Referenzsuche für das Feld „Dokument-ID“ klicken, wird ein Dialogfeld angezeigt, in dem sie die Tabelle und dann den Datensatz auswählen können. Die sys_id des ausgewählten Datensatzes wird im Feld „Dokument-ID“ und der Tabellenname im Feld „Tabellenreferenz“ gespeichert.
12. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie das Formular so, dass das Tabellenreferenzfeld entfernt wird.



Zugehörige Informationen

Formularlayout konfigurieren

Tabellen und Felder mithilfe von Wörterbuchattributen ändern

Feldtyp des dynamischen Attributspeichers

Der Feldtyp „Dynamischer Attributspeicher“ speichert ein oder mehrere dynamische Attribute und deren Werte.

Sie können einen Datensatz beschreiben, indem Sie mindestens ein dynamisches Attributwertpaar als Zeichenfolgenobjekt in einem dynamischen Attributspeicherfeld erfassen. Einzelheiten zum Definieren eines flexiblen Schemas und zum Erstellen eines dynamischen Attributspeicherfelds zum Erfassen von Attributen und deren Werte finden Sie unter Dynamisches Schema.

Sie können auch einfach Attribut-Wert-Paare in einem Datensatz erfassen, indem Sie einer Tabelle ein dynamisches Attributspeicherfeld hinzufügen und das Feld mithilfe der Glide API mit Zeichenfolgendaten füllen. Nachdem Sie das Feld mit Zeichenfolgendaten gefüllt haben, können Sie das Feld wie jedes andere Zeichenfolgenfeld abfragen.

Beim Konfigurieren eines dynamischen Schemas können Sie eine Beziehung zwischen einem dynamischen Attributspeicherfeld und einem dynamischen Schemareferenzfeld erstellen. Sie können das dynamische Attributspeicherfeld vom dynamischen Schemareferenzfeld abhängig machen.

Funktionsfeld

Sie können Funktionsfelder und Skripts auf der Now Platform erstellen, um gängige Datenbanktransformationen und Datenbankberechnungen durchzuführen.

Reguläre Felder speichern einen Wert in der Datenbank. Anstatt Daten zu speichern, zeigt ein Funktionsfeld die Ergebnisse einer Datenbankabfrage an. Funktionsfelder haben keine zugeordnete Datenbankspalte. Stattdessen generieren Funktionsfelder einen Wert auf Basis einfacher Berechnungen unter Rückgriff auf andere Felder und Konstanten. Sie können wie alle anderen Felder im System verwendet werden: in Formularen, Listen, Abfragebedingungen, Berichten usw.

⚠ Warnung:
Ein Funktionsfeld, das auf ein anderes Funktionsfeld in der Funktion verweist, führt zu einem Fehler. Funktionsfelder enthalten keine Daten und werten sie auch nicht zur Laufzeit aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example: Anwendungsfall

Sie möchten alle Incidents mit einer wahrscheinlich nutzlosen Kurzbeschreibung von weniger als 10 Zeichen identifizieren.

Anstatt alle Datensätze abzufragen, um zu bestimmen, welcher Datensatz ein bestimmtes Kriterium erfüllt, erstellen Sie ein Funktionsfeld oder ein Funktionsskript, das nur die Datensätze abruft, die die Kriterien erfüllen.

Bei einfachen Berechnungen ist die Verwendung eines Funktionsfelds oder Funktionsskripts vorteilhafter als die Speicherung eines berechneten Werts. Der Wert wird immer beim Abrufen berechnet. Ein weiterer Vorteil der Verwendung von Funktionsfeldern besteht darin, dass die Transformation vom Datenbankserver und nicht vom Anwendungsknoten durchgeführt wird.

Unterschiede zwischen Funktionsfeldern und berechneten Feldern

Die Werte der berechneten Felder werden in der Datenbank gespeichert. Die Werte von Funktionsfeldern oder Funktionsskripts werden nicht in der Datenbank gespeichert, sondern zum Zeitpunkt des Abrufs berechnet. Funktionsfeldwerte sind immer aktuell.

Unterschiede zwischen Funktionsfeldern und Business Rules

Verwenden Sie Funktionsfelder oder Skripts, wenn die Geschäftslogik auf einer einfachen Transformation eines oder mehrerer vorhandener Felder basiert. Mit Funktionsfeldern und Skripts können Sie Geschäftslogik implementieren, ohne das Ergebnis einer Transformation zu speichern und zu verwalten.

Unterschiede zwischen Funktionsfeldern und Filtern, Abfragezeichenfolgen sowie Rhino

Statt Rhino zur Durchführung von Zeichenfolgentransformationen aufzurufen, können Sie die Transformationen von einem Funktionsfeld oder einem Funktionsskript durchführen lassen. Funktionsfelder und Funktionsskripts sind effizienter und führen zu aktuellen Werten, die nicht gespeichert oder verwaltet werden müssen.

Einschränkungen von Funktionsfeldern

Da Funktionsfeldberechnungen nicht in der Datenbank gespeichert werden, sind einige Vorgänge nicht relevant.

- Funktionsfelder können nicht direkt geprüft oder indiziert werden.

  Hinweis:
  Damit ein Funktionsfeld wie ein reguläres Feld indiziert wird, müssen die einzelnen Felder indiziert sein, die von der Funktion verwendet werden. Oder stellen Sie für eine optimale Leistung sicher, dass ein zusammengesetzter Index vorhanden ist, der alle in der Funktion verwendeten Felder enthält.

- Funktionsfelder können nicht verschlüsselt werden, da Funktionsfeldwerte niemals in der Datenbank gespeichert werden.
- Funktionsfelder können nicht in reguläre Felder konvertiert werden. Ebenso können reguläre Felder nicht in Funktionsfelder konvertiert werden.
- Funktionsfelder, die Sie in der Reporting-UI erstellen, unterstützen kein Dot-Walking. Weitere Informationen finden Sie unter Funktionsfelder in der Berichterstellung konfigurieren .
- Die Sicherheit wird für die Komponenten der Funktion und für den berechneten Wert des Felds ausgewertet. Bei Verwendung in Visualisierungen werden Abschnitte, die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen enthalten, die der Benutzer nicht anzeigen darf, für den Benutzer ausgeblendet.

- Feldfunktionsnamen müssen eindeutig sein.

Plattformfähigkeiten definieren

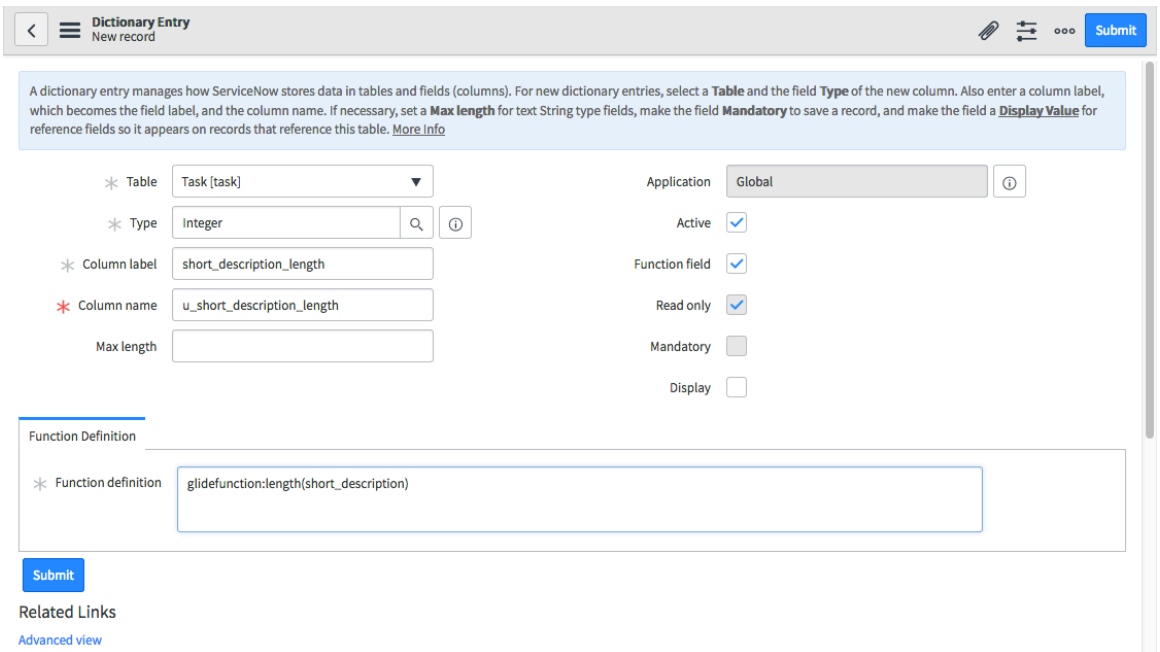
Plattformfähigkeiten können auf zwei Arten definiert werden:

1. Verwenden Sie die folgenden Anwendungsprogrammierschnittstellen (APIs), um Skriptfunktionen zu erstellen und zu verwenden.

Funktions-APIs

APIs	Beschreibung
Scoped GlideDBFunctionBuilder	Konstruiert die Funktion zur Durchführung eines SQL-Vorgangs.
GlideRecord – addFunction(Object function)	Wendet die Funktion auf ein Objekt des Typs „GlideRecord“ an.
GlideDBFunctionCaseBuilder - Global	Erstellen Sie Fallbeschreibungen.

2. Erstellen Sie ein Feld, das die Funktionsdefinition enthält (siehe folgendes Beispiel).



Aktivieren Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ [sys_dictionary] das Kontrollkästchen **Funktionsfeld**. Diese Aktion gibt an, dass das Feld eine Funktion ausführt, anstatt einen Wert zu speichern.

GlideFunktionsvorgänge

Funktionsfelder können mit der `Glide-Funktion die folgenden Vorgänge ausführen: <operation>` Syntax. Wenn Sie ein Feld als Argument angeben, können Sie per Dot-Walk zu zugehörigen Feldern wechseln. Beispiel: `cmdb_ci.name`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Funktionsfeldtyp muss mit dem Rückgabetyp der Glide-Funktion kompatibel sein. Zum Beispiel Ganzzahl, Langer Integer, Zeichenfolge usw. Wenn der zurückgegebene Typ nicht in den Wörterbuchtyp konvertiert werden kann, erhalten Sie Ausnahmen.

Funktionsfeldvorgänge

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
`add()`	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, addiert sie und gibt die Ergebnisse als Feldwert zurück. Diese Funktion akzeptiert auch numerische Werte für beide Eingaben. Platzieren Sie numerische Werte in einfachen oder doppelten Anführungszeichen.	`glidefunction:add(child_incidents, parent_incident)` Gibt 6 zurück, wenn der Incident fünf untergeordnete Incidents und einen übergeordneten Incident aufweist. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl
`zusammenfügen ()`	Verwendet eine beliebige Anzahl von durch Kommas getrennten Feldern als Eingabe und gibt den ersten nicht leeren Wert zurück.	`glidefunction:coalesce(closed_at, resolved_at, sys_updated_on)` Wenn der Wert von closed_at leer ist, gibt die Funktion den Wert von resolved_at zurück. Wenn der Wert von resolved_at ebenfalls leer ist, gibt die Funktion den Wert sys_updated_on zurück. Rückgabetyp: Text
`concat()`	Verwendet eine beliebige Anzahl kommagetrennter Felder und Konstanten als Eingabe, verkettet die Eingabe und gibt eine einzige Zeichenfolge als Feldwert zurück.	`glidefunction:concat(incident_number, '/', short_description)` Gibt „INC0001 / Mein Client benötigt einen neuen Laptop“ zurück. wenn der Wert des Nummernfelds „INC0001“ und die short_description „Mein Client benötigt einen neuen Laptop“ lautet. Rückgabetyp: Text
`datediff()`	Verwendet zwei Datum/Uhrzeit-Felder als Eingabe, berechnet die Differenz zwischen den Datumsangaben in Tagen, Minuten und Sekunden und gibt die	`glidefunction:datediff(closed_at, sys_created_on)` Gibt die Dauer eines incident vom Erstellungsdatum bis zum Abschlussdatum zurück.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
	Ergebnisse als Wert für das Feld „Dauer“ zurück.	Beispielergebnis: 10 Tage, 8 Stunden, 23 Minuten und 11 Sekunden Rückgabetyp: Dauer
`dayofweek()`	Verwendet 2 Argumente: Ein Datumsfeld und entweder die Konstante `„1“` (Woche beginnt Sonntag) oder `„2“` (Woche beginnt Montag). Gibt die Ergebnisse als Ganzzahlwert zurück, der den Wochentag darstellt. Die Funktion „ `dayofweek()`“ verwendet UTC-Daten, passt die Vergleichswerte jedoch basierend auf der Zeitzone der Instanz an.	`glidefunction:dayofweek(resolved_at, '1')`. Wenn resolved_at an einem Mittwoch auftritt, wird 4 zurückgegeben, wenn die Ganzzahl 1 ist, und 3 zurückgegeben, wenn die Ganzzahl 2 ist. Rückgabetyp: Ganzzahl
`Abstand_Kugel ()`	Verwendet zwei Standorte und gibt die Entfernung zwischen ihnen in Zählern zurück.	• `glidefunction:distance_sphere('-0.1 '51.473584', '80.206458', '25.767242')` Gibt die Entfernung zwischen den beiden Sätzen von Längengrad- und Breitengradpaaren zurück. • `glidefunction:distance_sphere(u_loc '80.206458', '25.767242')` Gibt die Entfernung zwischen dem Geopunktfeld „u_location“ und den Längen- und Breitengradkoordinaten zurück. • `glidefunction:distance_sphere(locat location2)` Gibt die Entfernung zwischen den Geopunktfeldern „location1“ und „location2“ zurück.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
		• `glidefunction:divide(distance_spher '-0.189937', '51.473584'), '1000')` Gibt die Entfernung zwischen dem Geopunktfeld „location1“ und London in Kilometern zurück. Rückgabetyp: Dezimalzahl
`divide()`	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, dividiert das erste durch das zweite und gibt das Ergebnis als Feldwert zurück. Diese Funktion akzeptiert auch numerische Werte für beide Eingaben. Platzieren Sie numerische Werte in einfachen oder doppelten Anführungszeichen.	`glidefunction:divide(u_num2,u_num1)` Gibt 5 zurück, wenn num2 = 10 und num1 = 2. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl
`abrufen_Breite ()`	Nimmt eine beliebige Geopunktspalte oder ein numerisches Feld oder eine numerische Konstante und konvertiert sie in einen gültigen Breitengradwert innerhalb des Bereichs [-90,90].	• `glidefunction:get_latitude(u_geo_po` Gibt den Breitengradwert im Feld „u_geo_point_field“ zurück. • `glidefunction:get_latitude(u_numeri` den Breitengradwert in „u_numerical_column“ innerhalb des Bereichs [-90,90] zurück. • `glidefunction:get_latitude('305.767` Gibt den Breitengradwert -54.232758 zurück. Rückgabetyp: Gleitkommazahl
`abrufen_Längengrad ()`	Nimmt eine beliebige Geopunktspalte oder ein numerisches Feld oder eine numerische Konstante und konvertiert sie in einen gültigen Längengradwert innerhalb des Bereichs [-179,180].	• `glidefunction:get_longature(u_geo_p` gibt den Längengradwert im Feld „u_geo_point_field“ zurück. • `glidefunction:get_longitude(u_numer` den Längengradwert in „u_numerical_column“ innerhalb des Bereichs [-179,180] zurück.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
		• `glidefunction:get_longitud('380.206` Gibt einen Längengradwert von 20,206458 zurück. Rückgabetyp: Gleitkommazahl
`Größte ()`	Verwendet zwei oder mehr Werte als Eingabe und gibt den größten Wert der Liste der Argumente zurück.	`GlideFunktion:Größte(10,100,1000)` Gibt 1000 zurück Mögliche numerische Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl Diese Funktion funktioniert auch mit Datums- und Zeichenfolgenfeldern.
`mindestens ()`	Verwendet zwei oder mehr Werte als Eingabe und gibt den niedrigsten Wert der Liste der Argumente zurück.	`GlideFunktion:least(10,100,1000)` Gibt 10 zurück Mögliche numerische Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl Diese Funktion funktioniert auch mit Datums- und Zeichenfolgenfeldern.
`length()`	Verwendet ein Zeichenfolgenfeld als Eingabe, berechnet die Feldlänge in Zeichen und gibt die Ergebnisse als Feldwert zurück.	`glidefunction:length(short_descriptio` Gibt 37 zurück, wenn short_description = „Diese Anwendung führt einen Test durch“ Rückgabetyp: Ganzzahl
`multiply()`	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, führt die Multiplikation durch und gibt die Ergebnisse als Feldwert zurück. Diese Funktion akzeptiert auch numerische Werte für beide Eingaben. Platzieren Sie numerische Werte in	`glidefunction:multiply(u_num1, u_num2)` Gibt 48 zurück, wenn num1 = 8 und num_2 = 6. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
	einfachen oder doppelten Anführungszeichen.	
`Position ()`	Verwendet zwei Textfelder oder zwei Textfelder und eine ganze Zahl als Eingabe. Eines oder beide Textfelder können auch Zeichenfolgen sein. **1.** gibt die Position des ersten Vorkommens der Zeichenfolge des ersten Textfelds im zweiten zurück. **2.** Wenn eine ganze Zahl angegeben ist, gibt diese Funktion die Position des zweiten Textfelds nach der Position der ganzen Zahl zurück. Gibt 0 zurück, wenn das erste Textfeld im zweiten nicht vorhanden ist (nach der Position der ganzen Zahl, falls angegeben).	• `glidefunction:position('e',short_de` Wenn der Wert des Felds short_description „Dieser Computer wird aktualisiert“ lautet, wird 12 zurückgegeben. • `glidefunction:position('e',short_de` Wenn der Wert des Felds short_description „Dieser Computer wird aktualisiert“ lautet, wird 19 zurückgegeben. Rückgabetyp: Ganzzahl
`Teilzeichenfolge ()`	Verwendet ein Textfeld und zwei ganze Zahlen als Eingabe. gibt die erste Instanz einer Zeichenfolge zurück, die an der Position der ersten ganzen Zahl beginnt und die Länge der zweiten hat.	`glidefunction:substring(short_descrip '7', '2')` Wenn der Wert des Felds „short_description“ „Wir gehen zum Store“ ist, wird „go“ zurückgegeben. Rückgabetyp: Text
`subtract()`	Verwendet zwei Zahlenfelder als Eingabe, subtrahiert das zweite vom ersten und gibt das Ergebnis als Feldwert zurück. Diese Funktion akzeptiert auch numerische Werte für beide Eingaben. Platzieren Sie numerische Werte in einfachen oder doppelten Anführungszeichen.	`glidefunction:subtract(u_num1, u_num2)` Gibt 2 zurück, wenn num1 = 8 und num_2 = 6. Mögliche Rückgabetypen: Dezimalzahl, Gleitkommazahl, große ganze Zahl, ganze Zahl

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsfeldvorgänge (Fortsetzung)

Vorgang	Beschreibung	Beispiel
`to_geopoint ()`	Übernimmt Breiten- und Längengradspalten oder numerische Werte und konvertiert sie in eine Geopunktspalte.	• `glidefunction:to_geopoint(u_long_co u_lat_column)` Konvertiert die Spalten für Längen- und Breitengrad in eine einzige geo_point-Spalte. • `glidefunction:to_geopoint('80.20645` Gibt ein Feld „geo_point“ mit den Koordinaten „(80.206458, 25.767242)“ zurück. Rückgabetyp: Geopunkt

Funktionsfelder zur Ausführung von Datenbankfunktionen erstellen

Sie können ein Feld erstellen, in dem das Ergebnis einer Datenbankfunktion angezeigt wird, beispielsweise einer mathematischen Berechnung, einer Feldlängenberechnung oder einer Wochentagberechnung. Testen Sie in einer Test- und Entwicklungsumgebungsinstanz, bevor Sie in einer Produktionsinstanz bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: „personalize_dictionary“ oder „admin“

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Funktionsfeld** aus.
4. Füllen Sie die unten aufgeführten Formularfelder aus.

Felder für Funktionsfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Gibt die Tabelle an, der das Funktionsfeld hinzugefügt werden soll.
Typ	Gibt den Typ des Felds an: Zeichenfolge, Nummer, Datum usw.
Spaltenbezeichnung	Definiert die Bezeichnung für die Spalte.
Spaltenname	Definiert den Namen der Spalte. Wird automatisch basierend auf **Spaltenbezeichnung** erstellt.
Max. Länge	Definiert die maximale Länge des Rückgabewerts.
Funktionsfeld	Bei Auswahl dieser Option wird ein Feld erstellt, in dem die Ergebnisse einer Datenbankfunktion angezeigt werden, z. B. mathematische

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Operationen, Feldlängenberechnungen oder Wochentagberechnungen. Wenn der neue Funktionssatz gespeichert ist, können Sie die Checkbox nicht deaktivieren, um das Feld zu einem regulären Feld zu machen.
Funktionsdefinition	Definiert die Funktion, die das Feld ausführt. Beginnt mit `glidefunction:`, gefolgt von der auszuführenden Operation (z. B. `concat`), gefolgt von Funktionsparametern. Konstanten müssen in einfache Anführungszeichen gesetzt werden. Mit der folgenden Funktionsdefinition wird beispielsweise ein Feld erstellt, in dem die Kurzbeschreibung gefolgt von einem Leerzeichen und dem Namen des Anrufers angezeigt wird: `glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name)` **Hinweis:** Funktionsparameter unterstützen das Dot-Walking. Weitere Informationen finden Sie unter Dot-walking to data in related tables .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Tabelle „Dictionary-Eintrag“ [sys_dictionary] wird wieder angezeigt.
6. Navigieren Sie zu der Tabelle, der Sie das Funktionsfeld hinzugefügt haben.
7. Fügen Sie das Funktionsfeld der Liste hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Configure items on forms or in lists using a list collector .

Ergebnisse

Das Funktionsfeld kann wie jedes andere Feld verwendet werden. Beispielsweise können Sie es einem Formular hinzufügen oder in einem Filter oder im Condition Builder verwenden.
Ist die Funktionsdefinition ungültig, wird anstelle des erwarteten Werts die Nachricht **Ungültige Funktion** angezeigt, wenn das Funktionsfeld ein Zeichenfolgenfeld ist. Bei anderen Feldtypen wird ein leerer Wert angezeigt.

Typ des Geo-Punktfelds

Der Datentyp „Geopunkt“ speichert Längen- und Breitengradkoordinaten.

Sie können Längen- und Breitengradkoordinaten speichern, indem Sie einer beliebigen Tabelle ein Feld für den Datentyp „Geopunkt“ hinzufügen. Sie können beispielsweise ein Geopunktfeld definieren, um ein Längen-/Breitengradpaar zu speichern, damit Techniker den Standort eines Teils in einem Lager finden können.

Funktionsfelder bieten verschiedene Glidefunction-Vorgänge für die Arbeit mit Geopunktfeldern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Berechnen Sie die Entfernung zwischen Geopunkten mit „distance_sphere()“ in einem Funktionsfeld, und verwenden Sie sie, um Datensätze in einer Liste basierend auf der Entfernung zum Lager zu ordnen. Zum Beispiel:

```
glidefunction:distance_sphere(geopointField1, geopointField2)
```

- Konvertieren Sie Spalten für Längen- und Breitengrad in ein Geopunktfeld, indem Sie get_longitude() und get_latitude() in einem Funktionsfeld verwenden. Zum Beispiel:

```
glidefunction:get_latitude(u_geo_point_field)
```

```
glidefunction:get_longitude(u_geo_point_field)
```

- Konvertieren Sie ein Geopunktfeld oder gültige numerische Werte oder Spalten in Längengrad- und Breitengradspalten oder -werte, indem Sie to_geopoint() in einem Funktionsfeld verwenden. Zum Beispiel:

```
glidefunction:to_geopoint(u_long_column, u_lat_column)
```

Weitere Informationen finden Sie unter Funktionsfeld.

Werte für Geopunkte werden im Format für Längengrad und Breitengrad angegeben. Dabei gilt:

- Sowohl der Längen- als auch der Breitengrad sind auf 6 Dezimalstellen beschränkt. Beispiel: „80.206458“, „25.767242“.
- Der Längengradbereich ist [-180, 180].
- Der Breitengradbereich ist [-90, 90].
- Werte, die außerhalb der Bereiche für Längen- oder Breitengrad eingegeben werden, werden auf Werte innerhalb ihres jeweiligen Bereichs normalisiert.

HTML-Feldeditoren

Ein HTML-Feld ermöglicht das direkte Einfügen von HTML-Inhalten, was für Rich-Text oder anwenderdefinierte HTML-Inhalte in Formularen nützlich ist. Ein HTML-Editor bietet einfache Funktionen und ermöglicht die Bearbeitung im HTML-Quellmodus.

Welche HTML-Feldeditoren verfügbar sind, hängt von Ihrer Version der Anwenderoberfläche ab.

UI-Unterstützung für verfügbare HTML-Feldeditoren

HTML-Feldeditor	UI-Unterstützung
TinyMCE-Version 6.8.3	Core-UI, konfigurierbarer Arbeitsbereich
htmlArea (veraltet)	Grundlegender Support in Core-UI

Wissensartikel, Beschreibungen von Servicekatalogelementen, Releasedokumentation, E-Mail-Clientssund HTML-Inhaltsblöcke sind gängige Beispiele für Entitäten, die HTML-Feldeditoren verwenden.

Hinweis:
Der Editor TinyMCE v8.6.3 unterstützt keine Konvertierung von Microsoft Word -Formen oder geschachtelten Listen mit anwenderdefinierten Symbolen in HTML.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HTML-Felder können zwar zu geteilten Bereichsformularen hinzugefügt werden, sie können sich jedoch aufgrund der begrenztenBreite], die in geteilten Bereichsformularen zur Verfügung steht, unerwartet verhalten.

Wenn Barrierefreiheit aktiviert ist, wird ein Hilfesymbol mit dem HTML-Feld angezeigt. Das Hilfesymbol zeigt an, wie Sie mit Tasten auf die HTML-Feldsymbolleiste zugreifen und sie mit Escape-Zeichen versehen.

Konfigurieren Sie einen Feldeditor für das HTML-Feld

CKonfigurieren Sie HTML-Felder für die Verwendung von TinyMCE oder dem Legacy-Editor htmlArea. Der TinyMCE-Editor bietet eine bessere Stabilität und mehr Bearbeitungsfunktionen als der veraltete htmlArea-Editor.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt zwei Optionen für HTML-Editoren:

- TinyMCE: Ein Feld, das Text so anzeigt, wie ihn die Leser auf dem Bildschirm sehen würden. TinyMCE ist der Standardeditor.
- htmlArea: Der Legacy-Editor, der eine einfachere Schnittstelle sowie einen Modus bietet, in dem nur HTML-Markup angezeigt wird.

Hinweis:
htmlArea funktioniert nur in Core-UI, nicht in konfigurierbarer Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Suchen Sie den **HTML-Feldeditor, um** die Eigenschaft (`glide.ui.html.editor`) zu verwenden.
3. Wählen Sie **TinyMCE** oder **htmlArea**aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren der Systemeigenschaften für den TinyMCE-HTML-Editor

Es gibt mehrere Systemeigenschaften, mit denen das Verhalten des Feldtyps „HTML-Editor“ konfiguriert werden kann. Erfahren Sie mehr über die Systemeigenschaften, die im TinyMCE-Rich-Text-Editor verfügbar sind.

HTML-Systemeigenschaften in TinyMCE

Systemeigenschaften für den TinyMCE-HTML-Editor	Typ	Beschreibung
glide.ui.html.editor.valid_plugins	Zeichenfolge	Clientseitige HTML-Editor-Plugins, die hinzugefügt/ verwendet werden KÖNNEN (durch Leerzeichen getrennt). **Wichtig:** Das Entfernen von Plugins kann zu unerwünschten Nebeneffekten führen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HTML-Systemeigenschaften in TinyMCE (Fortsetzung)

Systemeigenschaften für den TinyMCE-HTML-Editor	Typ	Beschreibung
glide.ui.html.editor.enabled_plugins	Zeichenfolge	Clientseitige HTML-Editor-Plugins, die hinzugefügt werden müssen (durch Leerzeichen getrennt), damit sie im Widget aktiviert werden. Nur Plugins, die in glide.ui.html.editor.valid_plugins hinzugefügt wurden, können hinzugefügt werden. Das Entfernen von Plugins kann zu unerwünschten Nebeneffekten führen.
glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons	Zeichenfolge	Eine gültige (unterstützte) Schaltflächenliste für HTML-Felder. Verwenden Sie diese Option, um einzuschränken, welche Schaltflächen der Symbolleiste hinzugefügt werden KÖNNEN.
glide.ui.html.editor.toolbar	Zeichenfolge	Konfiguriert die Bearbeitungsleiste für HTML-Felder. Dies ist eine durch Leerzeichen getrennte Liste ohne Kommas. Es können nur gültige Schaltflächen, die in glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons hinzugefügt wurden, hinzugefügt werden.
glide.ui.html.editor.paste.html_import	Auswahlliste	Verhalten zum Einfügen von Formatierungen für HTML. Diese Einstellung steuert, wie Inhalte aus anderen Quellen als Microsoft Word gefiltert werden, wenn sie in den HTML-Editor eingefügt werden. Beachten Sie, dass dies Inhalte umfasst, die aus TinyMCE selbst kopiert wurden. Die unterstützten Werte sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HTML-Systemeigenschaften in TinyMCE (Fortsetzung)

Systemeigenschaften für den TinyMCE-HTML-Editor	Typ	Beschreibung
		• Bereinigen: Die Struktur der Inhalte wie Überschriften, Tabellen und Listen wird beibehalten, Inline-Stile und Klassen werden jedoch entfernt. Dies führt zu einfachen Inhalten, die das CSS-Stylesheet der Website verwenden und gleichzeitig die semantische Struktur des Originaldokuments beibehalten. • Zusammenführen: Die Inline-Formatierung und Struktur des ursprünglichen Dokuments werden beibehalten. Ungültige und proprietäre Stile, Tags und Attribute werden dennoch entfernt. So wird sichergestellt, dass der HTML-Code gültig ist und der ursprünglichen Dokumentformatierung besser entspricht. • Aufforderung: Fordert den Anwender auf, zwischen den Optionen „sauber“ und „zusammenführen“ zu wählen, nachdem versucht wurde, HTML-Inhalte einzufügen.
glide.ui.html.editor.paste.word_impor	Auswahlliste	Verhalten zum Einfügen von Formatierungen für Wort. Diese Einstellung steuert, wie Inhalte aus Microsoft Word gefiltert werden, wenn sie in den HTML-Editor eingefügt werden. Beachten Sie, dass dies Inhalte umfasst, die aus TinyMCE selbst kopiert wurden. Die unterstützten Werte sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HTML-Systemeigenschaften in TinyMCE (Fortsetzung)

Systemeigenschaften für den TinyMCE-HTML-Editor	Typ	Beschreibung
		• Bereinigen: Erhält die Struktur des Inhalts wie Überschriften, Tabellen und Listen. Entfernt Inline-Stile und -Klassen. Dies führt zu einfachen Inhalten, die das CSS-Stylesheet der Website verwenden und gleichzeitig die semantische Struktur des Originaldokuments beibehalten. • Zusammenführen: Behält die Inline-Formatierung und Struktur des Originaldokuments bei. Entfernt ungültige und proprietäre Stile, Tags und Attribute. Dadurch wird sichergestellt, dass der HTML-Code gültig ist und der ursprünglichen Dokumentformatierung besser entspricht. • Aufforderung: Fordert den Anwender auf, zwischen den Optionen „sauber“ und „zusammenführen“ zu wählen, nachdem versucht wurde, HTML-Inhalte einzufügen.

glide.ui.html.editor.schriftart.sammlung	Zeichenfolge	Anwender können andere Schriftartensammlung für den Tiny MCE HTML-Editor auswählen:
		
		Beispiel mit einer Schriftart:
		
		`<pre>`
		`Arial=arial,helvetica,sans-serif;`
		`</pre>`
		
		Hinweis: Mehrere Schriftartwerte müssen durch ein Semikolon ohne Leerzeichen oder Zeilenumbruch getrennt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HTML-Systemeigenschaften in TinyMCE (Fortsetzung)

Systemeigenschaften für den TinyMCE-HTML-Editor	Typ	Beschreibung

		Beispiel mit mehr als einer Schriftart:
		<pre>
		Andale Mono=andale mono,times;
		Arial=arial,helvetica,sans-serif;
		Arial Black=arial black,avant garde;
		Book Antiqua=book antiqua,palatino;
		Comic Sans MS=comic sans ms,sans-serif;
		Courier New=courier new,courier;
		Georgia=georgia,palatino;Helvetica=helvetica;
		Impact=impact,chicago;Symbol=symbol;
		Tahoma=tahoma,arial,helvetica,sans-serif;
		Terminal=terminal,monaco;
		Times New Roman=times new roman,times;
		Trebuchet MS=trebuchet ms,geneva;
		Verdana=verdana,geneva;
		Webdings=webdings;
		Wingdings=wingdings,zapf dingbats;
		</pre>

glide.ui.html.editor.paste.filtered_inline_elements	Zeichenfolge	Mit dieser Einstellung kann der Inhalt gefiltert werden, wenn er aus MS Word in den TinyMCE V6-Editor eingefügt wird. Diese Eigenschaft akzeptiert als Eingabe eine kommagetrennte Zeichenfolge von Inline-Elementen, die durch Auswahl der Schaltfläche **Formatierung entfernen** im Dialogfeld „Einfügen“ gefiltert werden sollen. Der Standardwert ist „strong, b“.
glide.ui.html.editor.convert_urls	Wahr | Falsch	Diese Systemeigenschaft wird verwendet, um die Konfiguration „convert_urls“ von TinyMCE festzulegen. Standard: false.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HTML-Systemeigenschaften in TinyMCE (Fortsetzung)

Systemeigenschaften für den TinyMCE-HTML-Editor	Typ	Beschreibung
		Hinweis: Dies bezieht sich auf den Wert von relative_urls, der selbst von glide.ui.html.editor.relative_urls festgelegt wird.
glide.ui.html.editor.extended_valid_elements	Zeichenfolge	Diese Systemeigenschaft wird verwendet, um die Konfiguration „extended_valid_elements“ von TinyMCE festzulegen. Standard:<Empty string> .
glide.ui.html.editor.relative_urls	Wahr | Falsch	„glide.ui.html.editor.relative_urls“ wird verwendet, um die Konfiguration „relative_urls“ von TinyMCE festzulegen. Standardwert: true **Hinweis:** Dies hängt mit „document_base_url“ zusammen, die in ServiceNow nicht konfigurierbar ist und auf „window.location.origin“ (die Basis-URL der Instanz) festgelegt ist.
glide.ui.html.editor.kontextmenü	Zeichenfolge	Der clientseitige HTML-Editor verfügt über ein eigenes Kontextmenü, das das des Browsers überschreibt. Wenn Sie beim Klicken mit der rechten Maustaste die Strg-Taste gedrückt halten, wird das Kontextmenü des Editors umgangen, um das native Kontextmenü anzuzeigen. Diese Eigenschaft gibt an, welche Kontextmenüoptionen verfügbar sind. Der Standardwert ist „Link-Bildtabelle“ (ohne Anführungszeichen). Der Wert „false“ (ohne Anführungszeichen)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HTML-Systemeigenschaften in TinyMCE (Fortsetzung)

Systemeigenschaften für den TinyMCE-HTML-Editor	Typ	Beschreibung
		deaktiviert das Kontextmenü des Editors.
glide.ui.html.editor.toolbar.on.fokus	Zeichenfolge	Wahr: Der Anwender sollte das Verhalten der Symbolleiste ausblenden sehen, wenn er den Fokus entfernt. False: Der Anwender sollte die Symbolleiste unabhängig vom Registerkartenfokus immer sehen. **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist keine sofort einsatzbereite OOTB-Eigenschaft, kann jedoch von einem Administrator hinzugefügt werden.
glide.ui.html.editor.default_link_target		Diese Systemeigenschaft wird verwendet, um „link_default_target“ festzulegen.

Plugins für den TinyMCE-HTML-Editor konfigurieren

Der TinyMCE-HTML-Editor ist ein leistungsstarker, flexibler und anpassbarer Rich-Text-Editor. Sie können den Editor mithilfe von Plugins konfigurieren und erweitern.

Im TinyMCE-HTML-Editor unterstützte Plugins

Plugin-Name	Beschreibung
a11ychecker	Ermöglicht es Ihnen, den HTML-Code im Editor auf verschiedene Probleme mit der Barrierefreiheit gemäß WCAG und Abschnitt 508 zu überprüfen. Verfügt über eine automatische Reparaturfunktion, mit der der Benutzer identifizierte Probleme beheben kann.
Akkordeon	Ermöglicht die Erstellung von Abschnitten in einem Dokument, die erweitert oder reduziert werden können, um zusätzlichen Inhalt ein- oder auszublenden.
advlist	Erweitert die Steuerelemente der Symbolleisten „Bulletin“ und „Numlist“ durch Hinzufügen zusätzlicher CSS-Listenformate und Aufzählungstypen zu den Steuerelementen.
align_listitems	Überprüft, ob Aufzählungszeichen und Zahlen am Inhalt ausgerichtet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im TinyMCE-HTML-Editor unterstützte Plugins (Fortsetzung)

Plugin-Name	Beschreibung
Anker	Fügt der Symbolleiste eine Anker-/Lesezeichen-Schaltfläche hinzu, die einen Anker am Einfügepunkt des Editor-Cursors einfügt. Außerdem wird das Menüelement Anker unter dem Menü Einfügen hinzugefügt.
Autolink	Erstellt automatisch Hyperlinks, wenn Sie eine gültige, vollständige URL eingeben. Beispiel: www.beispiel.com wird in http://www.beispiel.comkonvertiert.
automatische Größenanpassung	Passt die Größe des Editors automatisch an den darin enthaltenen Inhalt an. Es wird normalerweise verwendet, um zu verhindern, dass der Editor unbegrenzt erweitert wird, wenn Sie Text in den bearbeitbaren Bereich eingeben.
-Charmap	Fügt dem Editor ein Dialogfeld mit einer Zuordnung von Unicode-Sonderzeichen hinzu, die nicht direkt über die Tastatur hinzugefügt werden können.
Codespiegel	Bietet einen erweiterten Code-Editor als der Standardtextbereich.
Codebeispiel	Fügen Sie in Syntaxfarbe hervorgehobene Codefragmente ein, und betten Sie sie in den bearbeitbaren Bereich ein. Außerdem wird der Symbolleiste eine Schaltfläche hinzugefügt, die ein Dialogfeld zur Eingabe von Rohcode öffnet.
Direktionalität	Fügt der Symbolleiste Richtungssteuerungen hinzu, wodurch TinyMCE Sprachen, die von rechts nach links geschrieben werden, besser verarbeiten kann. Außerdem wird für jeden seiner Werte eine Symbolleistenschaltfläche hinzugefügt, ltr für Text von links nach rechts und rtl für Text von rechts nach links.
Emotes	Fügt dem Editor ein Dialogfeld hinzu, mit dem Sie Emojis in den bearbeitbaren TinyMCE-Bereich einfügen können.
Vollbild	Fügt TinyMCE Vollbildbearbeitungsfunktionen hinzu. Wenn Sie auf die Symbolleistenschaltfläche klicken, füllt der bearbeitbare Bereich den Viewport des Browsers.
Bild	Ermöglicht das Einfügen eines Bilds in den Bearbeitungsbereich von TinyMCE.
Einfügedatum/-zeit	Stellt eine Symbolleistensteuerung und ein Menüelement bereit, mit dem Sie das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit in den bearbeitbaren Bereich an der Einfügemarke des Cursors einfügen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im TinyMCE-HTML-Editor unterstützte Plugins (Fortsetzung)

Plugin-Name	Beschreibung
Link	Ermöglicht Ihnen das Verknüpfen externer Ressourcen, z. B. Website-URLs, mit ausgewähltem Text im jeweiligen Dokument.
Listen	Ermöglicht das Hinzufügen von nummerierten Listen und Listen mit Aufzählungszeichen zu TinyMCE. Um erweiterte Listen zu aktivieren, z. B. alphabetische Listen und Aufzählungszeichen, sollten Sie auch das Plugin „Erweiterte Liste“ (advlist) aktivieren.
Medien	Ermöglicht das Hinzufügen von HTML5-Video- und Audioelementen zum Bearbeitungsbereich.
bruchsicher	Fügt eine Schaltfläche zum Einfügen von geschützten Platzentitäten hinzu, z. B. am Einfügepunkt des Cursors. Außerdem werden unter der Menü-Dropdown-Liste Einfügen ein Menüelement „Geschützter Bereich“ und eine Symbolleistenschaltfläche hinzugefügt.
Seitenumbruch	Fügt Unterstützung für Seitenumbrüche hinzu und ermöglicht das Einfügen von Seitenumbrüchen im bearbeitbaren Bereich. Diese Funktion ist nützlich, wenn ein CMS ein spezielles Trennzeichen verwendet, um Inhalte in Seiten aufzuteilen.
Vorschau	Fügt der Symbolleiste eine Vorschauschaltfläche hinzu, die ein Dialogfeld öffnet, das den aktuellen Inhalt in einem Vorschaumodus anzeigt.
schreibgeschützt ohne Rahmen	Aktiviert einen schreibgeschützten Modus für HTML-Feldtypen.
SuchenErsetzen	Fügt TinyMCE Dialogfelder zum Suchen und Ersetzen hinzu.
Tabelle	Fügt TinyMCE Tabellenverwaltungsfunktionen hinzu, einschließlich Dialogfeldern, Kontextmenüs, Kontextsymbolleisten, Menüelementen und Symbolleistenschaltflächen.
Inhaltsverzeichnis	Generiert ein einfaches Inhaltsverzeichnis und fügt es an der Einfügestelle des Cursors in den Editor ein. ToC-Einträge werden aus Header-Elementen im Inhalt generiert.
visualblocks	Ermöglicht es Ihnen, Elemente auf Blockebene im bearbeitbaren Bereich anzuzeigen.
visualchars	Fügt die Möglichkeit hinzu, nicht sichtbare Zeichen wie im bearbeitbaren Bereich anzuzeigen.
Wortanzahl	Fügt dem TinyMCE-Editor die Funktion zum Zählen von Wörtern hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im TinyMCE-HTML-Editor unterstützte Plugins (Fortsetzung)

Plugin-Name	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Plugin wird in Arbeitsbereichen nicht mehr unterstützt.
PowerPaste	Bereinigt Inhalte aus Microsoft Word- , Microsoft Excel-, Google -Dokumenten und HTML-Quellen automatisch, um saubere Inhalte zu erstellen, die dem Erscheinungsbild der Website entsprechen.

Hinweis:
Das Hinzufügen eines anwenderdefinierten Plugins zu den gültigen Plugins kann zu unerwarteten Ergebnissen führen.

Ändern Sie die TinyMCE-HTML-Editor-Plugins

Konfigurieren Sie die TinyMCE-Plugins in unseren Arbeitsbereichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Aktualisieren Sie die Plugin-Konfiguration für die Eigenschaft HTML-Feld (TinyMCE v6.8.3) (glide.ui.html.editor.enabled_plugins), um Plugins zu konfigurieren.

   Verwenden Sie einen vertikalen Balken („|“), um ein Abschnittstrennzeichen hinzuzufügen.

Plugins für den TinyMCE-HTML-Editor

Typ	Plugins
Standard-Plugins	○ Akkordeon ○ advlist ○ align_listitems ○ Anker ○ Autolink ○ automatische Größenanpassung ○ -Charmap ○ Codespiegel ○ Codebeispiel ○ Direktionalität ○ Emotes ○ Vollbild ○ Bild ○ Einfügedatum/-zeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ	Plugins
	○ Link ○ Listen ○ Medien ○ bruchsicher ○ Seitenumbruch ○ Vorschau ○ schreibgeschützt ohne Rahmen ○ SuchenErsetzen ○ Tabelle ○ Inhaltsverzeichnis ○ visualblocks ○ visualchars ○ Wortanzahl
Aktivierte Plugins	○ a11ychecker ○ Akkordeon ○ advlist ○ align_listitems ○ Anker ○ Autolink ○ -Charmap ○ Codespiegel ○ Codebeispiel ○ Direktionalität ○ Emotes ○ Vollbild ○ Bild ○ Einfügedatum/-zeit ○ Link ○ Listen ○ Medien ○ bruchsicher ○ Seitenumbruch ○ Vorschau ○ schreibgeschützt ohne Rahmen ○ SuchenErsetzen ○ Tabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ	Plugins
	○ Inhaltsverzeichnis ○ visualblocks ○ visualchars ○ Wortanzahl

3. Nehmen Sie Änderungen (Hinzufügen/Entfernen) in der Eigenschaft „Aktivierte Plugins“ vor.
4. Wählen Sie Speichern.
   Wenn aktivierten Plugins ein anwenderdefiniertes Plugin hinzugefügt wird, wird dies nicht empfohlen, es sei denn, es ist kritisch.

Konfigurieren Sie die HTML-Symbolleiste

Konfigurieren Sie, welche Schaltflächen in der HTML-Symbolleiste verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Aktualisieren Sie die Symbolleistenoptionen für Ihren bevorzugten HTML-Feldeditor.

Option	Bezeichnung
htmlArea-Symbolleiste	**a.** Navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], indem Sie im Anwendungsnavigator sys_properties.list eingeben. **b.** Suchen Sie in der Spalte **Name** nach glide.ui.html.toolbar. **c.** Wählen Sie die Eigenschaft **glide.ui.html.toolbar** aus.
TinyMCE	**a.** Navigieren Sie zur Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], indem Sie im Anwendungsnavigator sys_properties.list eingeben. **b.** Suchen Sie in der **Namensspalte** nach glide.ui.html.editor.toolbar. **c.** Wählen Sie die Eigenschaft **glide.ui.html.editor.toolbar** aus.

2. Geben Sie im Feld **Wert** die Schaltflächen für jede Symbolleiste als kommagetrennte Liste ohne Leerzeichen ein, oder entfernen Sie sie.

   Für die TinyMCE-Symbolleiste sind alle in der TinyMCE-Schaltflächenoptionen-Tabelle genannten Symbolleistenschaltflächen in **glide.ui.html.editor.toolbar.valid_buttons**verfügbar. Sie können aus der dort gefundenen Liste auswählen und zu den Systemeigenschaften [sys_properties] **glide.ui.html.editor.toolbar**hinzufügen. Verwenden Sie einen vertikalen Balken („|“), um ein Abschnittstrennzeichen hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

TinyMCE-Schaltflächenoptionen

Zweck der Schaltfläche	Akzeptierte Schaltflächennamen
Formatierung	◦ aligncenter ◦ ausrichten ◦ links ausrichten ◦ ausrichten ◦ Hintergrundfarbe ◦ Blöcke ◦ Blockquote ◦ fett ◦ bullist ◦ Schriftartfamilie ◦ Schriftgröße ◦ Vorfarbe ◦ Einrück ◦ kursiv ◦ ltr ◦ newdocument ◦ bruchsicher ◦ Nummernliste ◦ outdent ◦ Seitenumbruch ◦ entfernen Sie das Format ◦ RTL ◦ Durchgestrichen ◦ Index ◦ hochgestellt ◦ unterstrichen
Tabellenfunktionen	◦ Tabelle ◦ Inhaltsverzeichnis
Bearbeitung	◦ Kopie ◦ cut ◦ einfügen ◦ Text einfügen ◦ wiederholen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zweck der Schaltfläche	Akzeptierte Schaltflächennamen
	○ SuchenErsetzen ○ Rückgängig machen
Erweiterte Funktionen	○ a11ycheck ○ Anker ○ -Charmap ○ Code ○ Codebeispiel ○ Emotes ○ Vollbild (nicht unterstützt von Internet Explorer) ○ HR ○ Bild ○ Einfügedatum/-zeit ○ Link ○ Medien ○ Vorschau ○ Drucken ○ Verknüpfung aufheben ○ visualblocks ○ visualchars

Verwenden Sie für die Symbolleiste „htmlArea“ die Schaltflächen in der Tabelle mit den Schaltflächenoptionen „htmlArea“. **Trennzeichen** verwenden, um ein Abschnittstrennzeichen hinzuzufügen.

htmlArea-Schaltflächenoptionen

Zweck der Schaltfläche	Akzeptierte Schaltflächennamen
Formatierung	○ fett ○ Schriftartname ○ Schriftgröße ○ Vorfarbe ○ Formatblock ○ hilitecolor ○ Einrück ○ einfügengeordneteListe ○ einfügenungeordneteListe ○ kursiv ○ Berechtigungscenter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zweck der Schaltfläche	Akzeptierte Schaltflächennamen
	◦ berechtigt ◦ rechtfertigenLinks ◦ rechtfertigen ◦ outdent ◦ unterstrichen
Bearbeitung	◦ Kopie ◦ einfügen ◦ Rückgängig machen
Erweiterte Funktionen	◦ a11ycheck ◦ createlink ◦ htmlmode ◦ fügen Sie eine horizontale Regel ein ◦ Bild einfügen ◦ Einfügetabelle ◦ einfügenVideo

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Ausführliche Informationen finden Sie unter Ändern Sie die TinyMCE-Standardsymbolleiste.

Formatierungsfunktionen in HTML-Feldeditoren

In der Formatierungstabelle wird angezeigt, wie Sie die Darstellung von Text steuern können.

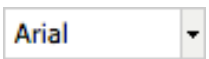
Die folgende Tabelle zeigt Symbole, die in den Editoren TinyMCE und htmlArea verfügbar sind. Mit einem Sternchen (*) markierte Namen sind mit dem htmlArea-Editor nicht verfügbar.

Formatierungstabelle

Name	htmlArea-Symbol	TinyMCE-Symbol	Beschreibung
A11y-Prüfung			Ermöglicht es Ihnen, den HTML-Code im Editor auf verschiedene Probleme mit der Barrierefreiheit gemäß WCAG und Abschnitt 508 zu überprüfen. `a11ychecker`
Richten Sie die Mitte aus			Wendet die zentrierte Ausrichtung auf den aktuellen Absatz an. Codereferenz : `text-align:center`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formatierungstabelle (Fortsetzung)

Name	htmlArea-Symbol	TinyMCE-Symbol	Beschreibung
Links ausrichten			Wendet die linke Ausrichtung auf den aktuellen Absatz an. Codereferenz : text-align:left
Rechts ausrichten			Wendet die rechte Ausrichtung auf den aktuellen Absatz an. Codereferenz : text-align:right
Hintergrundfarbe			Wendet eine Hintergrundfarbe auf das aktuelle Wort oder den ausgewählten Text an. Wählen Sie die Schaltfläche aus, um die aktuelle Farbe zu verwenden. Wählen Sie **Weitere Farben...** aus, um verschiedene Farboptionen und die Hexadezimalcodes anzuzeigen.
Blöcke			Schaltet die Sichtbarkeit von Elementen auf Blockebene im bearbeitbaren Bereich um. Sie ähnelt der WYSIWYG-Funktion für ausgeblendete Zeichen, jedoch auf Blockebene.
*Blockzitat		”	Wendet das Blockangebotsformat auf das aktuelle Element auf Blockebene an.
Fett	**B**	B	Wendet Fettformatierung auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an. Tastenkombination: STRG + B
Aufzählungsliste			Wendet ungeordnete Listen-Tags für die ausgewählten Absätze an oder entfernt sie. Wählen Sie den Pfeil aus, um einen anderen Aufzählungstyp auszuwählen.
Schriftartfamilie			Wendet eine Schriftartfamilie auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an.
Schriftgröße			Wendet eine Schriftgröße auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an.
Einrück vergrößern			Wendet einen Einzug auf den aktuellen oder ausgewählten Absatz, adding 30 px des linken Abstandsan. Codereferenz : pading-left
Kursiv	*I*	*I*	Wendet die Kursivformatierung auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an. Tastenkürzel: STRG + I

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formatierungstabelle (Fortsetzung)

Name	htmlArea-Symbol	TinyMCE-Symbol	Beschreibung
Begründen			Wendet die Ausrichtung, an, wodurch die Zeilen auf gleiche Breiten, auf den ausgewählten Absatz gestrichen werden. Codereferenz : text-align:link
*LTR (von links nach rechts)			Legt die Direktionalität von Inhalten auf von links nach rechts fest.
*Neues Dokument			Erstellt ein -Dokument ohne Formatierung.
Nicht brechend			Fügt ein geschütztes Leerzeichen in den Editor ein.
Nummerierte Liste.			Wendet geordnete Listen-Tags für die ausgewählten Absätze an oder entfernt sie. Wählen Sie den Pfeil aus, um einen anderen Zahlentyp auszuwählen.
Outdent			Entfernt den Einzug aus dem aktuellen oder ausgewählten Absatz, und entferntvon 30 px des linken Abstands. **Hinweis:** Der Abstand darf nicht kleiner als 0 sein. Codereferenz : pading-left
* Seitenumbruch			Fügt einen Seitenumbruch in den Editor ein.
*Entfernen Sie das Format			Entfernt die Formatierung aus dem ausgewählten Text.
*RTL (von rechts nach links)			Legt die Richtung des Inhalts auf von rechts nach links fest.
Durchgestrichen			Wendet den Strichdurch die Formatierungvon auf den ausgewählten Textan.
*Subscript			Wendet das Indexformatting auf den ausgewählten Textan.
*Hochgestellt			Wendet das hochgestellte Formatting auf den ausgewählten Textan.
Textfarbe			Wendet die Textfarbe auf den von ausgewählten Textan. Wählen Sie die Schaltfläche aus, um die aktuelle Farbe zu verwenden. Wählen Sie **Weitere Farben...** aus, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formatierungstabelle (Fortsetzung)

Name	htmlArea-Symbol	TinyMCE-Symbol	Beschreibung
			verschiedene Farboptionen und die Hexadezimalcodes anzuzeigen.
Unterstrichen	U	U	Wendet die Unterstrichformatierung auf den ausgewählten Text oder das aktuelle Wort an. Tastenkürzel: STRG + U

Text in TinyMCE hervorheben

In der unteren Leiste von TinyMCE wird der Pfad der HTML-Tags für den Text an der Cursorposition angezeigt.

Klicken Sie auf ein Tag im Pfad, um den vom Tag betroffenen Text hervorzuheben.

Fügen Sie im HTML-Editor einen Zeilenumbruch ein

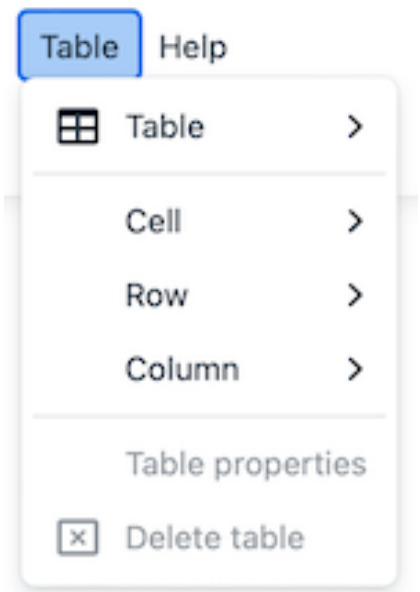
Wenn Sie die Eingabetaste verwenden, erstellt der Editor ein Absatzelement-Tag (<p>), das als doppeltes Leerzeichen angezeigt wird.

Um ein einzeiliges Leerzeichen einzugeben, verwenden Sie die Tastenkombination Umschalt + Eingabetaste, die ein Zeilenumbruch-Tag (<br>) einfügt.

Tabellenfunktionen im HTML-Feldeditor

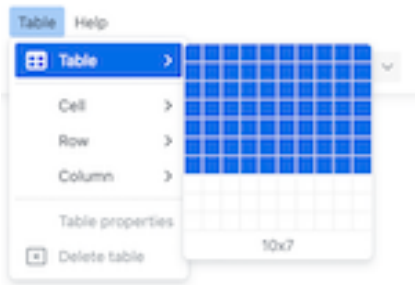
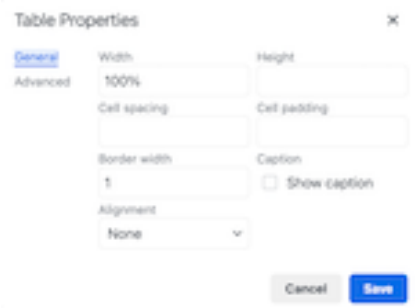
TinyMCE Version 6.8.3 verwendet Menüs und Menüoptionen zum Erstellen und Bearbeiten von Tabellen.

TinyMCE-Version 6.8.3

UI-Element	Aktion
Tabellenmenü 	Wählen Sie das Tabellensymbol ( ), um auf das Tabellenmenü von TinyMCE Version 6.8.3 zuzugreifen. Verwenden Sie das Tabellenmenü für: • Fügen Sie eine Tabelle ein, oder löschen Sie sie • Ändern Sie Tabelleneigenschaften • Fügen Sie Zeilen und Spalten hinzu, verschieben oder löschen Sie sie • Ändern Sie Zeilen- und Spalteneigenschaften • Teilen und verbinden Sie Zellen

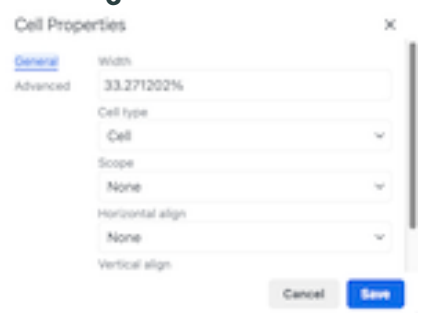
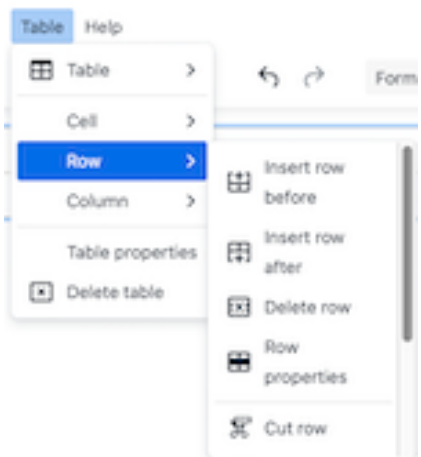
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

TinyMCE-Version 6.8.3 (Fortsetzung)

UI-Element	Aktion
Raster zum Einfügen der Tabelle 	Um eine Tabelle in das HTML-Feld einzufügen, wählen Sie **Tabelle einfügen**, und markieren Sie Quadrate im Raster, um die gewünschte Anzahl von Zeilen und Spalten darzustellen. Wählen Sie das zuletzt hervorgehobene Quadrat aus, um die Tabelle einzufügen. Nachdem Sie die Tabelle eingefügt haben, können Sie die Größe ändern, indem Sie die Handles an den Tabellenrändern auswählen und ziehen.
Inhaltsverzeichnis 	Das Plugin „Table of Contents“ generiert ein einfaches Inhaltsverzeichnis und fügt es an der aktuellen Cursorposition in den Editor ein. ToC-Einträge werden aus Header-Elementen im Inhalt generiert.
Tabelleneigenschaften 	Unterwählen Sie im Menü „Tabelle“ die Schaltfläche **„Tabelleneigenschaften** “ aus, um das Dialogfeld „Tabelleneigenschaften“ zu öffnen. In diesem Menü können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen: • Registerkarte „Allgemein“: ◦ Legen Sie die Breite und Höhe der Tabelle fest ◦ Legen Sie Zellenabstand und -abstand fest ◦ Rahmen und Beschriftungen aktivieren ◦ Legen Sie die Tabellenausrichtung fest • Registerkarte „Erweitert“: ◦ Konfigurieren Sie den Tabellenstil ◦ Wählen Sie die Rahmenfarbe aus ◦ Wählen Sie die Hintergrundfarbe aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

TinyMCE-Version 6.8.3 (Fortsetzung)

UI-Element	Aktion
Zelleneigenschaften 	Bewegen Sie den Cursor in der gewünschten Tabellenzelle, öffnen Sie das Tabellenmenü, und wählen Sie **Zelleneigenschaften**aus. In diesem Menü können Sie die folgenden Eigenschaften für Tabellenzellenfestlegen: • Registerkarte „Allgemein“: ◦ Breite und Höhe ◦ Typ und Umfang ◦ Horizontale und vertikale Ausrichtung • Registerkarte „Erweitert“ : ◦ CZellenstil ◦ Bestellfarbe B. ◦ Hintergrundfarbe B.
Zeileneigenschaften 	Während sich der Cursor in einer Tabellenzelle in der gewünschten Zeile befindet, öffnen Sie das Tabellenmenü, und wählen Sie **Zeileneigenschaften**aus. In diesem Menü können Sie die folgenden Eigenschaften für Zeilenfestlegen: • Registerkarte „Allgemein“: ◦ Zeilentyp ◦ Ausrichtung ◦ Höhe • Registerkarte „Erweitert“ : ◦ Row-Stil ◦ Bestellfarbe B. ◦ Hintergrundfarbe B.

Sie können Tabellen auch aus tabellenbasierten Editoren in HTML-Felder einfügen.

Fügen Sie dem HTML-Editoreine Tabelle hinzu

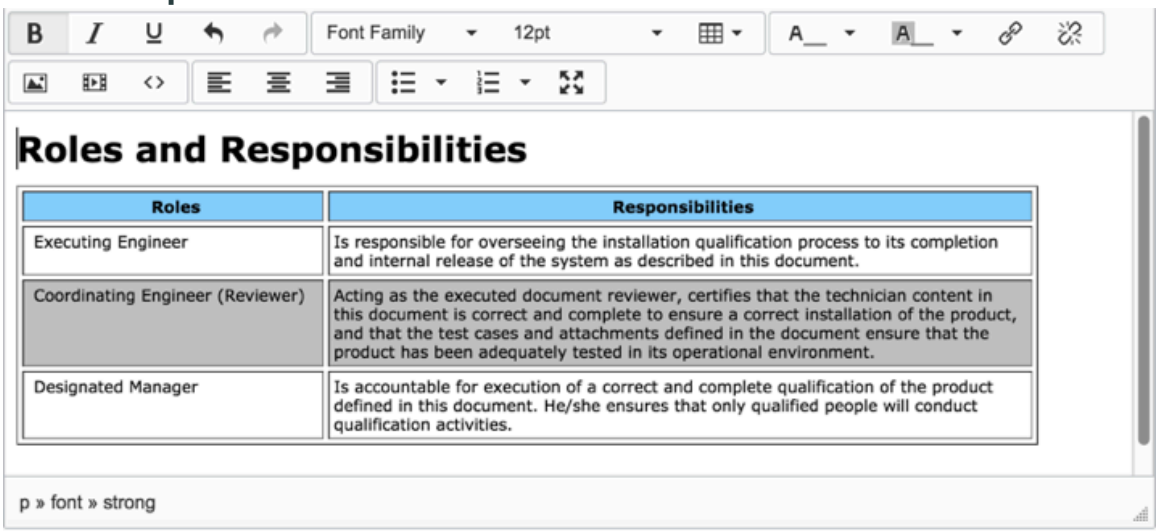
Fügen Sie einen Beispieltabellezu einem Wissensartikel mithilfe von HTML-Feldsteuerelementenhinzu, und formatieren Sie sie .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

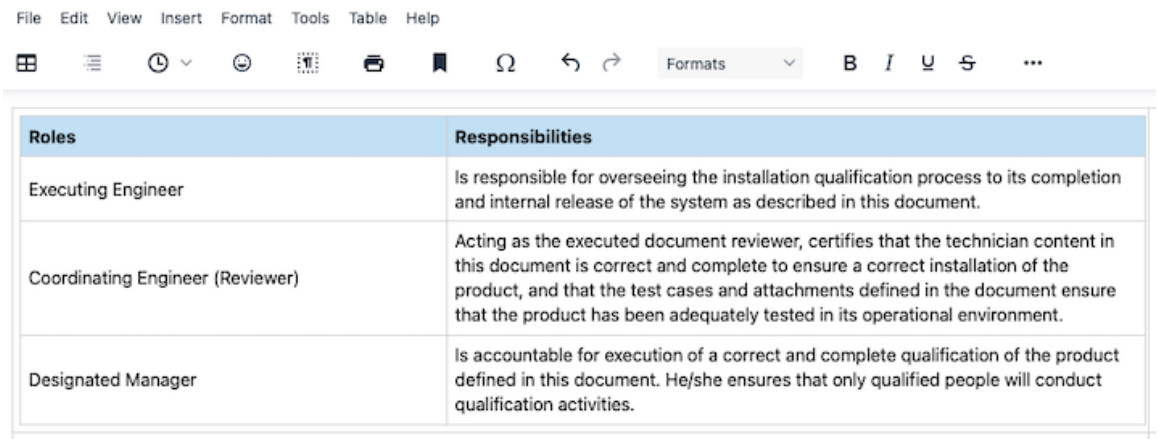
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In dieser Aufgabe erstellen und formatieren Sie eine Tabelle entweder in „htmlArea“ oder TinyMCE v6.8.3. Die resultierenden Tabellen sollten einer der folgenden Abbildungen ähneln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenbeispiel in htmlArea



Tabellenbeispiel in TinyMCE v6.8.3



Wenn Sie alternative Werte für Aspekte wie Breite, Zellenabstand, Zellenabstand, Rahmen und Ausrichtung eingeben, weicht die resultierende Tabelle von den angegebenen Beispielen ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Bearbeiten** und wählen Sie den Wissensartikel, den bearbeiten soll.
2. Positionieren Sie im Feld HTML den Cursor an der Position , an der Sie die Tabelle hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie das Tabellensymbol, dann **Tabelle einfügen**und anschließend die Anzahl der Zeilen und Spalten aus.
4. Ediktiert die Tabelleneigenschaften.

   a. Positionieren Sie den Cursor in der Tabelle, wählen Sie das Tabellensymbol und dann **Tabelleneigenschaften**aus.

   b. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** die folgenden Werte ein.

   - Breite: 75 %
   - Zellenabstand: 3
   - Zellenabstand: 3

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rahmen: 1
- Ausrichtung: Links

c. Wählen Sie auf der **Registerkarte** Erweitert das Textfeld neben **Rahmenfarbe** aus, und geben Sie Grauein.
Das Farbauswahlfeld wird grau, um die eingegebene Farbe anzuzeigen. Sie können auch das Feld aktivieren und die Farben in der Palette auswählen.

d. Wählen Sie **OK**aus.

5. Udatieren Sie die Header-Tabellenzeile.

a. Wählen Sie in der ersten Tabellenzeile die Zellen aus, wählen Sie das Tabellensymbol aus, und wählen Sie **Zeile** > **Zeileneigenschaften**.

b. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** die folgenden Werte ein.

- Zeilentyp: Header
- Ausrichtung: Mitte

c. Geben Sie auf der **Registerkarte Erweitert**im Textfeld neben **Hintergrundfarbe**#87cefa ein, um sie auf Hellblau festzulegen.

d. Wählen Sie **OK**aus.

6. Sund die Zelleneigenschaften der Tabelle .

a. Wählen Sie alle Tabellenzellen in der ersten Spalte mit Ausnahme von und den -Zellen in der Header-Zeileaus.

b. Swählen Sie das Tabellensymbol aus, und wählen Sie **Zelle** > **Zelleneigenschaften**.

c. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein**die folgenden Werte ein:

- H-Ausrichtung: Links
- V-Ausrichtung: Oben

d. Wählen Sie **OK**aus.

e. Wiederholen Sie diese Schritte für die Tabellenzellen in der zweiten Spalte.

7. Sändern Sie die Hintergrundfarbe der mittleren Zeile.

a. Positionieren Sie den Cursor in der mittleren Tabellenzeile, wählen Sie das Tabellensymbol aus, und wählen Sie **Zeile** > **Zeileneigenschaften**.

b. Geben Sie auf der **Registerkarte Erweitert**im Textfeld neben **Hintergrundfarbe**Silber ein, um die Farbe #c0c0c0 festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **OK**aus.

d. Wiederholen Sie diesen Vorgang für jede andere Tabellenzeile.

8. Sund die Breite der Spalte ist.

a. Wählen Sie die erste Spalte der Tabelle aus, wählen Sie das Tabellensymbol aus, und wählen Sie **Zelle** > **Zelleneigenschaften**.

b. Geben Sie auf der Registerkarte **Allgemein** im Textfeld **Breite**30 % ein.

c. Wählen Sie **OK**aus.

9. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.

10. Geben Sie Daten in die Tabellenzellen ein, und speichern Sie den Artikel.

Bearbeitungsfunktionen im HTML-Feldeditor

In TinyMCE sind mehrere Bearbeitungsfunktionen integriert.

Sie können TinyMCE v6.8.3 mit der Eigenschaft `glide.ui.html.editor.toolbar` und den Eigenschaften auf der Seite **„UI-Eigenschaften“** weitere Bearbeitungsfunktionen hinzufügen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Bearbeitungsfunktionen finden Sie unter Konfigurieren Sie die HTML-Symbolleiste.

Funktionen bearbeiten

Name	Symbol	Symbol für TinyMCE v6.8.3	Beschreibung
Ausschneiden*			Zerschneidet den ausgewählten Text. Nicht in allen Browsern unterstützt; Tastenkürzel verwenden. Tastenkombination: STRG + X
Kopieren*			Kopiert den ausgewählten Text. Nicht in allen Browsern unterstützt; Tastenkürzel verwenden. Tastenkombination: STRG + C
Suchen/ Ersetzen			Ermöglicht das Ersetzen des nächsten (Ersetzen) oder aller (Alle ersetzen) Vorkommen einer Textzeichenfolge im HTML-Feld. Tastenkombinationen: STRG + F, Befehlstaste + F
Einfügen*			Fügt den ausgewählten Text ein. Nicht in allen Browsern unterstützt; Tastenkürzel verwenden. Tastenkombination: STRG + V
Als Nur-Text einfügen*			Ermöglicht das Einfügen von als Nur-Text ohne Quellformatierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen bearbeiten (Fortsetzung)

Name	Symbol	Symbol für TinyMCE v6.8.3	Beschreibung
Aus Word einfügen			Öffnet ein neues Fenster, in dem Sie Inhalte aus Microsoft Word kopieren und in das HTML-Feld einfügen können.
Rückgängig machen*			Setzt die vorherige Bearbeitung rückgängig.
Wiederholen*			Wendet die letzte rückgängig gemachte Bearbeitung erneut an.

Hinweis:
*Diese Optionen sind für „htmlArea“ nicht verfügbar.

Fügen Sie Inhalte in einen -HTML-Editor ein

Fügen Sie Inhalte aus einer Desktopanwendung in den HTML-Editor ein. Der Inhalt wird möglicherweise nicht aus jeder Anwendung gleich eingefügt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem HTML-Feld.
   Zum Beispiel das Feld **Text** eines Wissensartikels.
2. Fügen Sie den Inhalt aus einer anderen Anwendung ein.
   Google Chrome und Mozilla Firefox unterstützen das Einfügen mit dem Einfügen-Symbol nicht. Verwenden Sie stattdessen die Tastenkombination Befehlstaste/Strg+V.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Formatierungsoptionen zum Einfügen“ die Textformatierung für den eingefügten Inhalt **beibehalten** oder **entfernen aus**.

Ergebnisse
Der HTML-Editor weist die folgenden Einschränkungen beim Einfügen auf:

- Bilder einfügen: Das Einfügen von Bildern und Text aus OneNote funktioniert in den Browsern MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs. Das Einfügen aus OneNote in Google Chrome oder Firefox funktioniert mit,, Stile und Bilder sind jedoch nicht in enthalten. Sie können Bilder weiterhin einzeln auswählen und in das HTML-Feld einfügen. Das Einfügen von Bildern und Text aus Microsoft Word in einen beliebigen Browser funktioniert wie erwartet.
- Tabellen werden eingefügt: Das Einfügen von Tabellen in Safari funktioniert nicht immer ordnungsgemäß. Das Einfügen von Tabellen in Internet Explorer funktioniert nur ab Microsoft Excel.

Erweiterte Funktionen im HTML-Feldeditor

Die erweiterten Funktionen, die für die Arbeit mit HTML-Inhalten verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Funktionen

Name	HTML-Symbol	Symbol für TinyMCE v6.8.3	Beschreibung
Akkordeon*			Führt den Befehl „InsertAccordion“ aus und fügt ein Akkordeonelement an der aktuellen Position hinzu.
Zeichentabelle hinzufügen*	Ω	Ω	Fügt ein Sonderzeichen an der aktuellen Cursorposition ein. Wählen Sie die Schaltfläche aus, um eine Liste der verfügbaren Zeichen anzuzeigen. Zeigen Sie auf ein Zeichen, um den Namen und HTML-Code anzuzeigen. Wählen Sie ein Zeichen aus, um es einzufügen.
Anker*			Fügt einen Anker in den Editor ein.
Bereinigung des Messy-Codes			Behebt Standard-HTML-Fehler für den ausgewählten Text, z. B. ungültige Tags. Durch Auswählen dieser Schaltfläche kann das Layout des vorhandenen Inhalts ändern. Wenn Ihnen die Ergebnisse nicht gefallen, können Sie **„Rückgängig machen“** auswählen, um diese Aktion rückgängig zu machen.
HTML-Quelle/Code bearbeiten	HTML	<>	Öffnet HTML-Quellcode in einem separaten Fenster. Siehe Im HTML-Quellmodus bearbeiten.
Emotes*			Öffnet das Emojis-Dialogfeld.
Datum/Uhrzeit* einfügen			Fügt das aktuelle Datum und die Uhrzeit in den Editor ein.
Eingebettete Medien einfügen/bearbeiten			Bettet ein Video aus der Videobibliothek oder einem Anhang ein. Mit dieser Funktion können Sie der Videobibliothek auch Videos hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Video in HTML-Felder einbetten.
Bild einfügen/ bearbeiten			Fügt ein Bild aus der Bildbibliothek oder einem Anhang ein. Sie können mit dieser Funktion auch Bilder zur Bildbibliothek hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Bilder in HTML-Felder einbetten.
Link einfügen/ bearbeiten			Konfiguriert einen Link für den ausgewählten Text. Sie können ddie Link-URL, den Titel (zusätzliche Informationen, die im Tooltip angezeigt werden) und das Ziel (gleiches Fenster oder neues Fenster oder Registerkarte) definieren. Codereferenz : <a>
Fügen Sie eine horizontale Linie ein	—		Fügt eine horizontale Linie an der aktuellen Position ein.
Vorschau*			Öffnet eine Vorschau des HTML-Felds in einem separaten Fenster, ohne die Änderungen zu speichern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Funktionen (Fortsetzung)

Name	HTML-Symbol	Symbol für TinyMCE v6.8.3	Beschreibung
Drucken*			Druckt das aktuelle Dokument.
Link entfernen*			Entfernt den aktuellen Hyperlink.
Rechtschreibprüfung			Überprüft die Rechtschreibung des Texts im HTML-Feld. **Hinweis:** Buchstabieren Cchecker ist nur im htmlArea-Editor verfügbar.
Vollbildmodus* ein/ aus			Erweitert das HTML-Feld, um die vollständige Formularansichtzu verwenden. Wählen Sie die Schaltfläche erneut aus, um zur Standardformularansicht zurückzukehren. **Hinweis:** Diese Funktion ist nur für den htmlArea-Editor verfügbar und nicht für Internet Explorerverfügbar.
Visuelle Blöcke*			Schaltet die Blocksichtbarkeit für oder aus.
Visuelle Zeichen*			Blendet nicht sichtbare Elemente im Artikel ein oder aus, z. B. reduzierte Tabellenrahmen.

Hinweis:
*Diese Optionen sind für „htmlArea“ nicht verfügbar.

Bilder im HTML-Editor einbetten

Sie können die HTML-Feld-Bildauswahl verwenden, um Bilder in HTML-Felder einzubetten und der Bildbibliothek Bilder hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: die Rolle, die zum Aktualisieren des Datensatzes erforderlich ist, der das HTML-Feld enthält. Beispielsweise kann jeder Benutzer mit einer Rolle einen Wissensartikel erstellen und darin ein Bild einbetten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Administratoren und Benutzer mit der Rolle „image_admin“ verwalten die Bildbibliothek unter **System-UI** > **Bilder**. Weitere Informationen finden Sie unter Bilder in der Datenbank speichern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular, das das HTML-Feld enthält.
2. Klicken Sie auf die Position, an der das Bild angezeigt werden soll, oder klicken Sie auf das Bild, um ein vorhandenes Bild zu ändern.
3. Klicken Sie auf das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten von Bildern ( ) in der Symbolleiste des HTML-Editors.
4. Geben Sie im Formular „Bild einfügen/ändern“ Informationen in jedes Feld ein.

Formular „Bild einfügen/ändern“.

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie den Bildtyp aus. ○ **Bilderbibliothek**: Bilder, die in der Tabelle „db_image“ gespeichert sind. Sie können Bilder in der Bildbibliothek an mehreren Orten wiederverwenden. ○ **Anhang**: Nur im aktuellen Datensatz verfügbar
Bild	Beginnen Sie mit der Eingabe eines Dateinamens, und wählen Sie in der Liste ein Bild aus, oder klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol, und wählen Sie ein Bild aus. Um ein neues Bild hochzuladen, klicken Sie auf **Neu**, klicken Sie auf **Datei wählen**, suchen Sie das Bild, und klicken Sie auf **Hochladen**. Wenn Sie den **Anhangstyp** ausgewählt haben, klicken Sie auf **Datei auswählen**, suchen Sie das Bild, und klicken Sie auf **Anfügen**.
Tooltip	Geben Sie alternativen Text ein, der angezeigt wird, wenn ein Anwender auf das Bild zeigt.
Alt.	Geben Sie Alternativtext ein, der zur Verbesserung der Barrierefreiheit verwendet werden kann. Beispielsweise kann es mit einem Sprachausgabeprogramm verwendet werden. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird standardmäßig der im Feld **Tooltip** eingegebene Text verwendet.

Hinweis:
Um die Größe eines eingebetteten Bilds zu ändern, klicken Sie darauf. Der Größenanpassungsrahmen wird angezeigt. Ziehen Sie einen Größenanpassungspunkt, bis das Bild die gewünschte Größe aufweist. Eckpunkte passen die Größe proportional an. Je nach Browser müssen Sie möglicherweise das Bild markieren, bevor der Größenanpassungsrahmen angezeigt wird.

5. **Wahlweise:** Um zusätzliche Kontrolle über die Darstellung eines Bilds zu erhalten, klicken Sie auf **Erweiterte Optionen**.

Erweiterte Optionen

Feld	Beschreibung
Layout	Wählen Sie die **Bildausrichtung** (Standardeinstellung ist **Baseline**), und geben Sie die **Rahmenstärke**ein.
Abstand	Geben Sie die Anzahl der **horizontalen** und **vertikalen** Pixel um das Bild ein.
Größe	Geben Sie die **Breite** und **Höhe** des Bildes (in Pixel) ein.

6. Klicken Sie auf **OK**.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Bild in den HTML-Editor ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um das Bild zu bearbeiten, speichern Sie den Eintrag, und wählen Sie dann das Bild aus. Klicken Sie auf das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten von Bildern, und füllen Sie das Formular mit den gleichen Tabellen aus, in denen ein Bild hinzugefügt wurde.

(Optional) Eingefügte Bilder werden im System als Anhänge gespeichert.

Verknüpfen Sie eine Website im HTML-Editor

Sie können einen Link zu einer Website in ein HTML-Feld einfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: die Rolle, die zum Aktualisieren des Datensatzes erforderlich ist, der das HTML-Feld enthält. Beispielsweise kann jeder Benutzer mit einer Rolle einen Wissensartikel erstellen und im Artikeltext einen Link zu einer Website erstellen.

Prozedur

1. Bewegen Sie den Cursor an die Position, an der der Link angezeigt werden soll.
2. Klicken Sie auf das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten von Links ( ) in der HTML-Symbolleiste.
3. Geben Sie Informationen in jedes Feld ein.

Formular „Link einfügen/bearbeiten“

Feld	Beschreibung
URL	Geben Sie die URL für den Link ein. Kopieren und Einfügen ist normalerweise die einfachste Methode.
Text	Geben Sie den Text ein, den Sie für den Link anzeigen möchten.
Ziel	Wählen Sie das Zielfenster für die URL aus. Für Dateien ist die Auswahl **Keine (implizit verwenden)** im Allgemeinen die beste Option. Wenn Sie jedoch einen Link zu einer vollständigen Webseite erstellen, wählen Sie **Neues Fenster (_blank),** damit der Browser den Link in einer neuen Registerkarte oder einem neuen Fenster öffnet.

4. Klicken Sie auf **OK**, um den Link in das Feld einzufügen.

Betten Sie Videos im HTML-Editor ein

Sie können Videos in HTML-Felder einfügen. Sie können der Videobibliothek auch Videos hinzufügen, indem Sie das HTML-Formular „Video einfügen/ändern“ verwenden.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Tabelle „Videos“ [db_video] ist eine öffentliche Tabelle ohne Sicherheitsbeschränkungen. Nicht authentifizierte Anwender haben vollständigen Zugriff auf Videos, die in die Tabelle „db_video“ hochgeladen werden.

Erforderliche Rolle: Die Rolle, die zum Aktualisieren des Datensatzes erforderlich ist, der das HTML-Feld enthält. Beispielsweise kann jeder Benutzer mit einer Rolle einen Wissensartikel erstellen und darin ein Video einbetten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Dateiformate werden im Basissystem unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- MPEG-4-Video .mp4
- WebM-Video .webm

Je größer die Datei, desto länger dauert das Herunterladen, bevor das Video startet. Um die Dateigröße zu reduzieren, können Sie die Bitrate reduzieren. Dadurch wird jedoch die Qualität des Videos verringert. Die folgenden Bitraten optimieren die Download-Geschwindigkeit und Videoqualität:

Videoauflösung	Empfohlene Bitrate
Standarddefinition (480p)	1,5–2,5 Megabit pro Sekunde (mbps)
Hochauflösend (720p)	3–5 MBit/s
Hochauflösend (1080p)	6–8 MBit/s

Hinweis:
Für eine optimale Anzeige-Experience werden die folgenden Spezifikationen empfohlen:

optimale Anzeigeeinstellungen

Typ	Definition
Größe	20MB
Bitrate	320KBPS
Lösung	480*320

Internet Explorer und Safari haben Probleme beim Streamen von Videos, die in die Datenbank hochgeladen werden. Fügen Sie eine Datei an, anstatt sie einzubetten, wenn Sie einen dieser Browser oder einen nicht unterstützten Dateityp verwenden möchten. Weitere Informationen zum Anhängen von Dateien finden Sie unter Anhänge hinzufügen und verwalten .

Hinweis:
Administratoren und Benutzer mit der Rolle „image_admin“ können die Videobibliothek unter verwalten **System-UI** > **Videos**.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular, das das HTML-Feld enthält.
2. Klicken Sie auf die Position, an der das Video angezeigt werden soll, oder klicken Sie auf das Video, um ein vorhandenes Video zu ändern.
3. Klicken Sie auf das Symbol zum Einfügen/Bearbeiten von Videos ( ) in der Symbolleiste des HTML-Editors.
4. Geben Sie Informationen in jedes Feld ein.

Video einfügen/ändern

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie den Videotyp aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Videobibliothek**: Liste der Videos, die in der Tabelle „db_video“ gespeichert sind. Sie können ihn wiederverwenden. ○ **URL**: aus einer externen Quelle ○ **Anhang**: ist nur im aktuellen Datensatz verfügbar Wählen Sie für eine Anhangs- oder Videobibliotheksdatei ein Video aus der Liste aus, oder klicken Sie auf **Neu**. Geben Sie für eine externe URL die URL ein.
Größe	Geben Sie die **Breite** und **Höhe** des Videos in Pixel ein.

5. Klicken Sie auf **OK**.

Definieren Sie Videodateitypen für HTML-Felder

Sie können die Typen von Videodateien definieren, die zu HTML-Feldern hinzugefügt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: image_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer können Videos zu HTML-Feldern hinzufügen. Standardmäßig können Anwender HTML-Feldern eine der folgenden Arten von Videos hinzufügen: Videodateitypen .mp4, .webmund .swf. Sie können Videotypen, die Anwender nicht hinzufügen dürfen, deaktivieren oder neue Videotypen hinzufügen. SWF- Dateien werden nur geringfügig unterstützt. Die Verarbeitung von MP4- Dateien ist möglicherweise je nach Browsertyp eingeschränkt.

Hinweis:
Standardmäßig entfernt die HTML-Bereinigung Videos aus HTML-Feldern. Informationen zum Zulassen von Videodateitypen finden Sie unter Betten Sie Videos im HTML-Editor ein

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Objekttypen einbetten**.
2. Um einen Videotyp zu deaktivieren, setzen Sie das Feld **Aktiv** auf **den Wert false**.
3. Um einen zusätzlichen Videotyp hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Hinweis:
Wenn Sie Werte für die Felder **Codebasis** oder **Pluginspage** angeben, die dem Browser mitteilen, wo das Plugin abgerufen werden soll, verweisen Sie auf HTTPS -Seiten, um Warnungen von Internet Explorer über unsicheren Inhalt auf der Seite zu vermeiden.

Deaktivieren Sie den Anwenderzugriff auf die Bildbibliothek für den HTML-Bereich

Standardmäßig können Benutzer Bilder verwenden und aus einem HTML-Feld in die Bildbibliothek hochladen. Sie können den Zugriff auf die Bildbibliothek über HTML-Felder deaktivieren. Dies gilt nur für den HTML-Bereich und nicht für TinyMCE.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Seiten**.
2. Wählen Sie **html_insert_image_dialog**aus.
3. Suchen Sie die folgenden Codezeilen im Feld **HTML**, und kommentieren Sie sie.

```
<g:evaluate var="jvar_use_dbimage">
 var imageGR = new GlideRecord('db_image');
  if(imageGR.isValid())
  imageGR.canRead();
</g:evaluate>
```

und

```
<j:if test= "${jvar_write_dbimage}">
   <j:set var = "jvar_default_insert_image_type" value = "dbimage" />
   <g:ui_select_option text = "${gs.getMessage('Image Library')}" value = "dbimage" selected
 = "${jvar_default_insert_image_type}" />
</j:if>
```

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Um die Option **Von URL hochladen** im HTML-Editor zu entfernen, fügen Sie eine neue Eigenschaft mit dem Namen `glide.ui.html.image.allow_url` hinzu, und legen Sie den **Wert** auf **false**fest.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

Akkordeon im TinyMCE-HTML-Editor konfigurieren

Sie können das Akkordeon im TinyMCE-HTML-Editor sowohl in der CoreUI als auch in Arbeitsbereichen aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Akkordeon-Schaltfläche im HTML-Editor angezeigt und kann zum Erweitern/Reduzieren von Inhalten verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Fügen Sie dem TinyMCE-HTML-Editor ein Akkordeon hinzu.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
   b. Suchen Sie die Systemeigenschaft **glide.ui.html.editor.toolbar**.
   c. Fügen Sie ein Akkordeon als Option im **Wertfeld** hinzu.
   d. Wählen Sie **Speichern**aus.
2. Akkordeon im TinyMCE-HTML-Editor verwenden.
   a. Stellen Sie sicher, dass Sie über die erforderliche Rolle verfügen, um den Datensatz zu aktualisieren, der das HTML-Feld enthält.

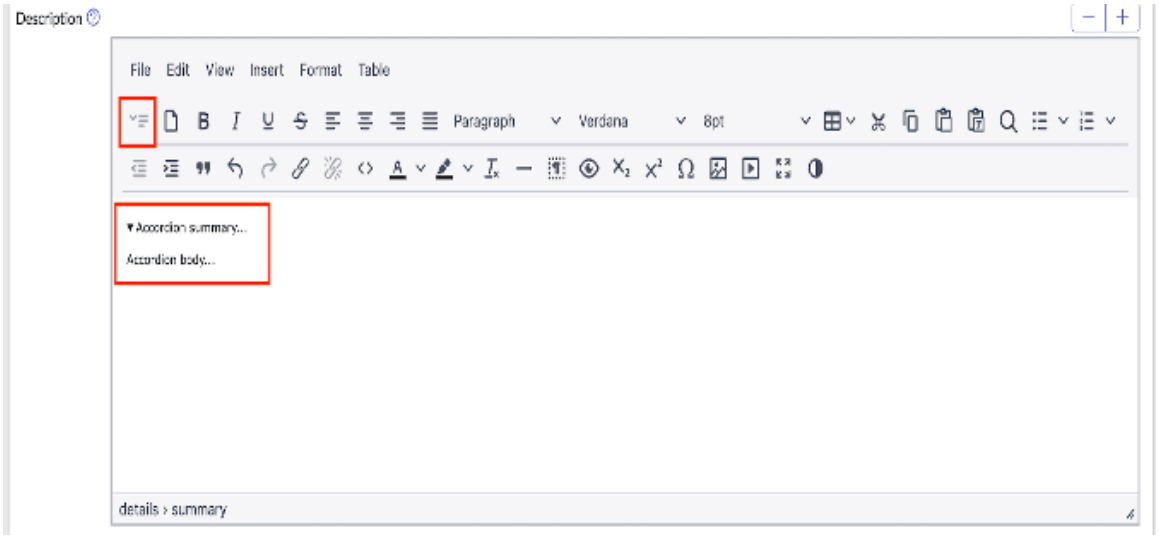
      Beispielsweise kann jeder Benutzer mit einer Rolle einen Wissensartikel erstellen und darin ein Bild einbetten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Öffnen Sie das Formular, das das HTML-Feld enthält.

c. Wählen Sie in der Symbolleiste die Akkordeon-Schaltfläche aus.

d. Fügen Sie die Akkordeonzusammenfassung und den Textkörper hinzu.



e. Wählen Sie das Akkordeon aus, um den Inhalt zu erweitern und zu reduzieren.

Konfigurieren Sieing der TinyMCE-Symbolleiste über Wörterbuchattribute

Sie können den TinyMCE-HTML-Editor für eine bestimmte Tabelle konfigurieren, indem Sie die Wörterbuchattribute konfigurieren.

Informationen zum Konfigurieren der Symbolleiste finden Sie unter Ändern Sie die TinyMCE-Standardsymbolleiste. Informationen zum Konfigurieren bestimmter Plugins finden Sie unter Ändern Sie TinyMCE-Plugins für eine bestimmte Tabelle. Informationen zum Konfigurieren der Standardhöhe eines HTML-Felds finden Sie unter Ändern Sie die Standardhöhe eines HTML-Felds. Informationen zum Konfigurieren der Standardschriftgröße in einem HTML-Feld finden Sie unter Ändern Sie die Standardschriftgröße eines HTML-Felds. Informationen zum Konfigurieren der Menüleiste im TinyMCE-HTML-Editor finden Sie unter Konfigurieren Sie die Menüleiste im TinyMCE-HTML-Editor.

Ändern Sie die TinyMCE-Standardsymbolleiste

Legen Sie die Symbolleistenelemente in Ihren Systemeigenschaften so fest, dass während Arbeitsbereichaktiviert oder deaktiviert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Aktualisieren Sie die Eigenschaft **Konfiguriert die Bearbeitungssymbolleiste für HTML-Felder (TinyMCE v6.8.2)** (glide.ui.html.editor.toolbar), um Schaltflächen für die Symbolleiste hinzuzufügen oder zu entfernen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Verwenden Sie einen vertikalen Balken („|“), um ein Abschnittstrennzeichen hinzuzufügen.

Typ	Schaltflächen
Standardschaltflächen	`bold italic underline undo redo | fontfamily fontsize table | forecolor backcolor link unlink | image media code | alignleft aligncenter alignright | bullist numlist fullscreen`
Gültige Schaltflächen	`newdocument, bold, italic, underline, strikethrough, justifyleft, justifycenter, justifyright, justifyfull, blocks, fontfamily, fontsize, tablecontrols, cut, copy, paste, pastetext, pasteword, search, replace, bullist, numlist, outdent, indent, blockquote, undo, redo, link, unlink, image, cleanup, code, forecolor, backcolor, removeformat, hr, visualaid, sub, sup, charmap, media, preview, fullscreen, accordion`

3. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie die TinyMCE-Symbolleiste für eine bestimmte Tabelle

Legen Sie die Attribute im TinyMCE-Wörterbuch fest, um zu bestimmen, welche TinyMCE-Attribute in einer bestimmten Tabelle angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten.
   Wählen Sie beispielsweise einen Incident, ein Problem oder einen Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung (z. B. Artikelhauptteil), und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ **Erweiterte Ansicht**aus.
4. Geben Sie im Feld **Attribute** die Eingabe „editor.toolbar=“ gefolgt von den gewünschten Symbolleistenschaltflächen ein.
   Beispiel: Editor.toolbar=blocks|fett kursiv unterstrichen durchgestrichen Blockquote subskript hochgestellt entfernenformat| Bullist Nummernliste Outdent Einrücken|Rückgängig machen/Wiederholen|Tabelle HR|Verknüpfung aufheben|Bild Mediencode|VisualBlocks-Vorschau im Vollbildmodus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Schließen Sie alle Symbolleistenelemente ein, die angezeigt werden sollen, und nicht nur die Symbolleistenelemente, die Sie hinzufügen möchten.
- Die Konfigurationen, die am Attributfeld eines Felds im zugehörigen Dictionary-Datensatz vorgenommen werden, überschreiben den Wert der Systemeigenschaft „glide.ui.html.editor.toolbar“.
- Mehrere Attribute, z. B. Höhe, Symbolleistenschaltflächen und Symbolleisten-Plugins, können im Feld Attribute kombiniert werden. Beispiel: Editor.height = 300,editor.plugins = Tabelle Farbauswahl Textfarbe Link Bild Mediencode Spiegellisten Advlist VollbildCharmap Direktionalität Emotes hr insertdatetime ohne Umbruch Seitenumbruch drucken Sucheersetzen Wortanzahl AnkercodeBeispiel Visualblocks VisualChars Compat3x Autolink align_listitems,editor.toolbar= Schriftartfamilie Schriftgröße | fett kursiv unterstrichen durchgestrichen vorfarbe hinterfarbe einfügentext entfernenformat | blockiert SuchenErsetzen Rückgängig machen Wiederholen | bollist numlist outdent einrücken alignleft aligncenter alignright | tableofcontents Tabellenlink Aufheben der Verknüpfung eines BildmediencodesBeispiel | Code im Vollbildmodus.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ändern Sie TinyMCE-Plugins für eine bestimmte Tabelle

Legen Sie die Attribute im TinyMCE-Wörterbuch fest, um Plugins in einem bestimmten HTML-Feld zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten.
   Wählen Sie beispielsweise einen Incident, ein Problem oder einen Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung (z. B. Artikelhauptteil), und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ **Erweiterte Ansicht**aus.
4. Geben Sie im Feld **Attribute**den Wert „editor.plugins=“ gefolgt von den gewünschten Plugins ein, getrennt durch ein Leerzeichen.

   Beispiel: Editor.Plugins=Tabelle Farbauswahl Textfarbe Link Bild Medien CodeSpiegel Listen Advlist VollbildCharmap Direktionalität Emotes Std. einfügen Datum Zeit nicht umbrechen Seitenumbruch drucken Suche ersetzen Wortanzahl Anker Inhaltstabelle Codebeispiel Visualblocks Visualchars kompatibel 3x Autolink align_listitems.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Schließen Sie alle Symbolleistenelemente ein, die angezeigt werden sollen, und nicht nur die Symbolleistenelemente, die Sie hinzufügen möchten.
- Die Konfigurationen, die am Attributfeld eines Felds im zugehörigen Dictionary-Datensatz vorgenommen werden, überschreiben den Wert der Systemeigenschaft „glide.ui.html.editor.toolbar“.
- Zulässige Plugins sind: advlist align_listitems Anker autolink autoresize bbcodeCharmap CodeSpiegelcodeBeispiel Farbauswahl Direktionalität Emotes Vollbild HR Bild insertdatetime Linklisten Medien ohne Umbruch Seitenumbruch Vorschau drucken schreibgeschütztKein Rahmen SucheTabelle ersetzen Textfarbe Inhaltsverzeichnis visualblocks visualchars Wortanzahl
- Mehrere Attribute, z. B. Höhe, Symbolleistenschaltflächen und Symbolleisten-Plugins, können im Feld Attribute kombiniert werden. Beispiel: `Editor.height = 300,editor.plugins = Tabelle Farbauswahl Textfarbe Link Bild Mediencode Spiegellisten Advlist VollbildCharmap Direktionalität Emotes hr insertdatetime ohne Umbruch Seitenumbruch drucken Sucheersetzen Wortanzahl AnkercodeBeispiel Visualblocks VisualChars Compat3x Autolink align_listitems,editor.toolbar= Schriftartfamilie Schriftgröße | fett kursiv unterstrichen durchgestrichen vorfarbe hinterfarbe einfügentext entfernenformat | blockiert SuchenErsetzen Rückgängig machen Wiederholen | bollist numlist outdent einrücken alignleft aligncenter alignright | tableofcontents Tabellenlink Aufheben der Verknüpfung eines BildmediencodesBeispiel | Code im Vollbildmodus`.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ändern Sie die Standardhöhe eines HTML-Felds

Ändern Sie die Standardhöhe eines bestimmten HTML-Felds, um die Größe eines Journalfelds zu erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die HTML-Feldhöhe wird pro HTML-Feld konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten.
   Wählen Sie beispielsweise einen Incident, ein Problem oder einen Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung (z. B. Artikelhauptteil), und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ **Erweiterte Ansicht**aus.
4. Geben Sie im Feld **Attribute**den Wert `Editor.Height=X`ein, wobei X für die gewünschte Höhe steht.
   Beispiel: `Editor.Height=250`

   Hinweis:

   HTML-Felder können zwischen 72 und 2000 liegen. HTML-Felder sind standardmäßig 64.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Höhe von Formularfeldern dynamisch zu konfigurieren, wenn die Textzeile zunimmt, anstatt eine bestimmte Höhe anzugeben:

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**

   b. Geben Sie in der Suchleiste `glide.ui.html.editor.enabled_plugins` ein, und wählen Sie die Eigenschaft aus.

   c. Fügen Sie im Feld „Wert “ `Größenanpassung` hinzu.

   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Das Plugin „Autoresize“ ist aktiv.

Ändern Sie die Standardschriftgröße eines HTML-Felds

Ändern Sie die Standardschriftgröße eines bestimmten HTML-Felds, um eine formularübergreifende Standardschriftgröße zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die HTML-Schriftgröße wird pro HTML-Feld konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten.
   Wählen Sie beispielsweise einen Incident, ein Problem oder einen Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung (z. B. Artikelhauptteil), und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte Standardwert aus.
4. Geben Sie im Feld **Standardwert**`<p style="font-size:X;"></p>`ein, wobei X der Standardwert ist.
   Zum Beispiel:
   - Um die Schrift auf groß festzulegen, geben Sie ein `<p style="font-size:large;"></p>`
   - Um die Größe auf 10 festzulegen, geben Sie ein `<p style="font-size:10pt;"></p>`
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie TinyMCE, um veraltete Tags zuzulassen

Sie können ein Wörterbuchattribut für ein TinyMCE-Feld festlegen, um die Verwendung veralteter HTML-Tags wie <b> und <i>zuzulassen. Standardmäßig verwendet TinyMCE die Tags und für die Formatierung Fett und Kursiv.

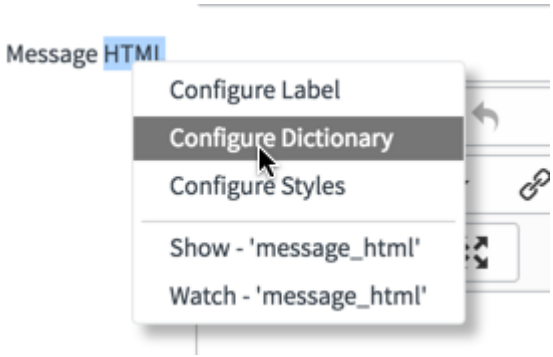
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie das Wörterbuchattribut festgelegt haben, verwenden Sie die Codeansicht, um veraltete Tags manuell einzugeben. Der Editor validiert keine manuell eingegebenen Tags (z. B. durch Eingabe eines falschen Zeichens).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

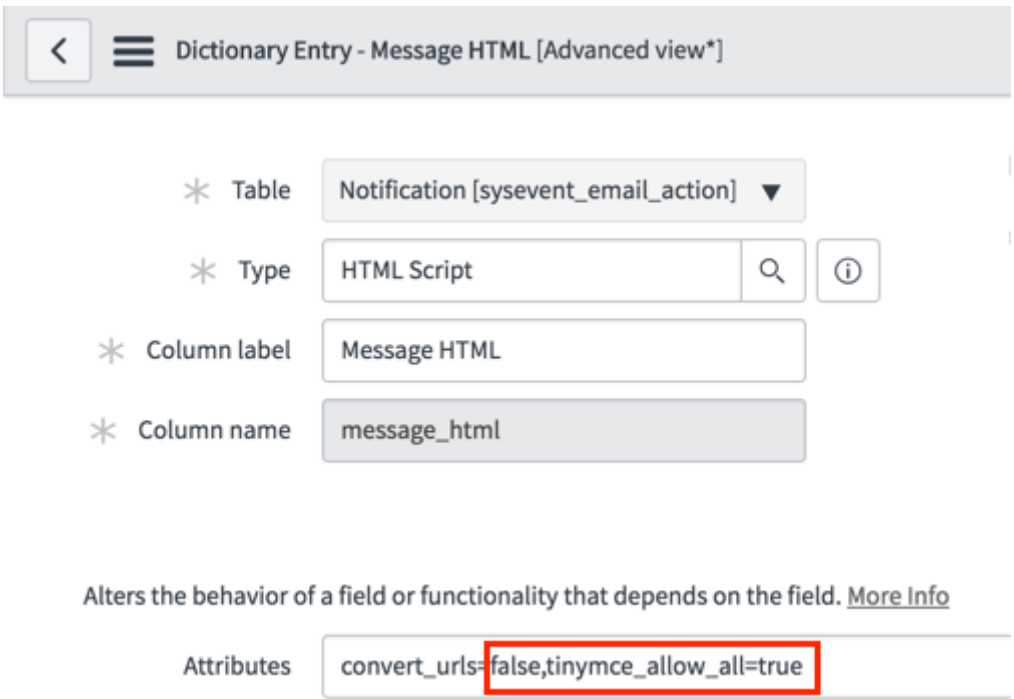
Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Formular mit einem HTML-Feld, das TinyMCE verwendet.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die HTML-Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.



3. Geben Sie im Feld **Attribute**den Wert Tinymce_allow_all=trueein, getrennt bei Bedarf durch ein Komma.

   Wörterbucheintragsattribute können nur hinzugefügt werden, wenn sich das Wörterbucheintragsformular in der erweiterten Ansicht befindet, da sie in der Standardansicht nicht angezeigt werden.



   Wenn bereits andere Attribute aufgeführt sind, verwenden Sie ein Komma als Trennzeichen.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie TinyMCE, um JavaScript in URLs zuzulassen

Sie können ein Wörterbuchattribut für ein TinyMCE-Feld festlegen, um die Verwendung von JavaScript in einer URL zuzulassen.

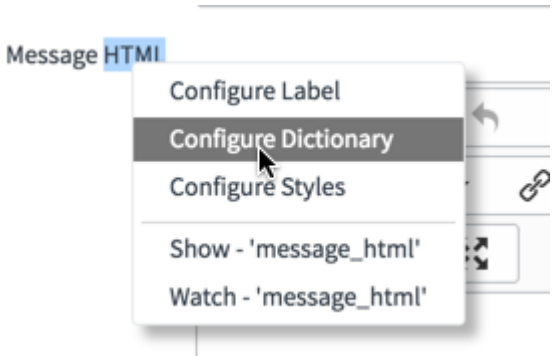
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

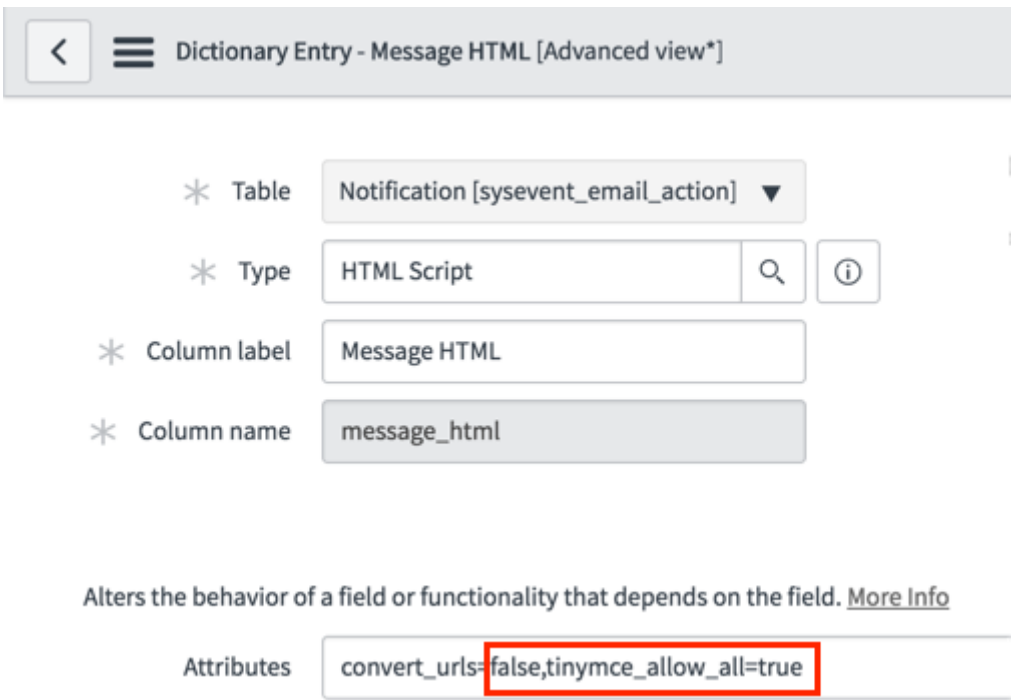
Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Formular mit einem HTML-Feld, das TinyMCE verwendet.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die HTML-Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.



3. Geben Sie im Feld **Attribute**den Wert `Tinymce_allow_script_urls=true`ein, getrennt bei Bedarf durch ein Komma.

   Wörterbucheintragsattribute können nur hinzugefügt werden, wenn sich das Wörterbucheintragsformular in der erweiterten Ansicht befindet, da sie in der Standardansicht nicht angezeigt werden.



   Wenn bereits andere Attribute aufgeführt sind, verwenden Sie ein Komma als Trennzeichen.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Menüleiste im TinyMCE-HTML-Editor

Sie können die Menüleiste im TinyMCE-HTML-Editor sowohl in der CoreUI als auch in Arbeitsbereichen aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Menüleiste oben im HTML-Editor angezeigt, der zum Erstellen, Bearbeiten und Formatieren von Inhalten verwendet werden kann. Standardmäßig ist die Menüleiste inaktiv. Sie können es für eine bestimmte Tabelle über die Konfiguration des Wörterbuchattributs aktivieren.

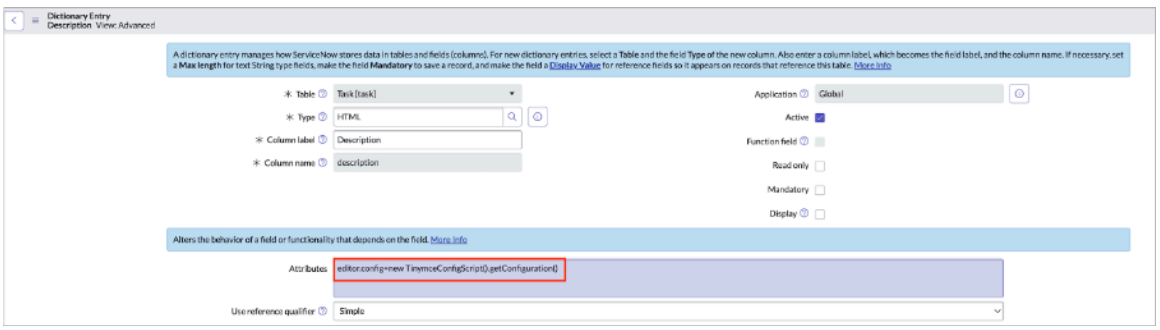
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Datensatz mit einem HTML-Feld, das Sie ändern möchten.
   Wählen Sie beispielsweise einen Incident, ein Problem oder einen Wissensdatensatz aus.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ Erweiterte Ansicht.
4. Geben Sie im Feld Attribute die Eingabe „editor.config=new TinymceConfigScript().getConfiguration()“ ein.



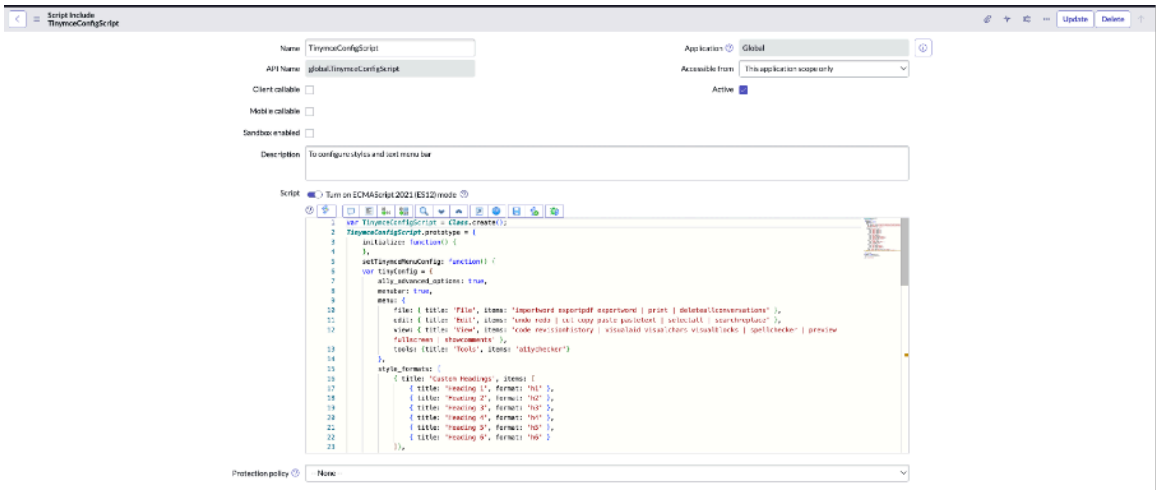
Dieses Attribut **„editor.config“** verweist auf ein Skript: **TinymceConfigScript()**.

5. Greifen Sie auf **TinyMCEConfigScript**zu.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
   b. Geben Sie TinymceConfigScript in die Suchleiste oben im Formular ein, und drücken Sie **die Eingabetaste** oder **die Eingabetaste**.
   c. Wählen Sie **TinymceConfigScript**aus.

      Das folgende Skript wird standardmäßig angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.




```
var TinymceConfigScript = Class.create();
TinymceConfigScript.prototype = {
   initialize: function() {
   },
   setTinymceConfig: function() {
   var tinyConfig = {
      menubar: 'edit format',
      menu: {
         file: { title: 'File', items: 'importword exportpdf exportword | print |
 deleteallconversations' },
         edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste pastetext | selectall |
 searchreplace' },
         view: { title: 'View', items: 'code revisionhistory | visualaid visualchars visualblocks |
 spellchecker | preview fullscreen | showcomments' }
      },
      style_formats: [
         { title: 'Headings', items: [
            { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
            { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
            { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
            { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
            { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
            { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
         ]},
         { title: 'Inline', items: [
            { title: 'Bold', format: 'bold' },
            { title: 'Italic', format: 'italic' },
            { title: 'Underline', format: 'underline' },
            { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
            { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
            { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
            { title: 'Code', format: 'code' }
         ]},
         { title: 'Blocks', items: [
            { title: 'Paragraph', format: 'p' },
            { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
            { title: 'Div', format: 'div' },
            { title: 'Pre', format: 'pre' }
         ]},
         { title: 'Align', items: [
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            { title: 'Left', format: 'alignleft' },
            { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
            { title: 'Right', format: 'alignright' },
            { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
        ]}
    ]
  };
  return tinyConfig;
},
getConfiguration: function() {
  var config = this.setTinymceConfig();
  answer = JSON.parse(JSON.stringify(config));
},

  type: 'TinymceConfigScript'
};
```

d. Legen Sie das Menüleistenattribut im Skript auf **„true“** fest, um die Menüleiste zu aktivieren. Dadurch werden alle Optionen „Datei“, „Bearbeiten“, „Anzeigen“, „Einfügen“, „Formatieren“ „Tabelle“ in der Menüleiste aktiviert.

e. Wenn Sie die Menüleiste deaktivieren möchten, legen Sie das Menüleistenattribut auf **false**fest.

f. Wenn Sie nur bestimmte Optionen in der Menüleiste aktivieren möchten, können Sie das Skript ändern, indem Sie diese spezifischen Optionen in der Menüleiste auflisten.

Beispiel: Menüleiste: „Dateibearbeitungsformat“, sodass nur diese 3 Optionen in der Menüleiste angezeigt werden.

g. Sie können auch die Schaltflächen konfigurieren, die in einem Menü angezeigt werden, indem Sie das Skript ändern.

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea', // change this value according to your HTML
  menu:{
    file: { title: 'File', items: 'newdocument restordraft | preview | importword exportpdf
 exportword | print | deleteallconversations' },
    edit: { title: 'Edit', items: 'undo redo | cut copy paste pastetext | selectall |
 searchreplace' },
    view: { title: 'View', items: 'code revision history | visualaid visualchars visualblocks |
 spellchecker | preview fullscreen | showcomments' },
    insert: { title: 'Insert', items: 'image link media addcomment pageembed
 codesample inserttable | math | charmap emoticons hr | pagebreak nonbreaking anchor
 tableofcontents | insertdatetime' },
    format: { title: 'Format', items: 'bold italic underline strikethrough superscript subscript
 codeformat | styles blocks fontfamily fontsize align lineheight | forecolor backcolor |
 language | removeformat' },
    tools: { title: 'Tools', items: 'spellchecker spellcheckerlanguage | a11ycheck code
 wordcount' },
    table: { title: 'Table', items: 'inserttable | cell row column | advtablesort | tableprops
 deletetable' },
    help: { title: 'Help', items: 'help' }
  }
});
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Konfigurieren Sie anwenderdefinierte Stilformatoptionen im TinyMCEConfigScript, indem Sie die CSS im Abschnitt „style_formats“ anfügen.

   Beispiel für den Abschnitt „style_formats“ von TinyMCEConfigScript:

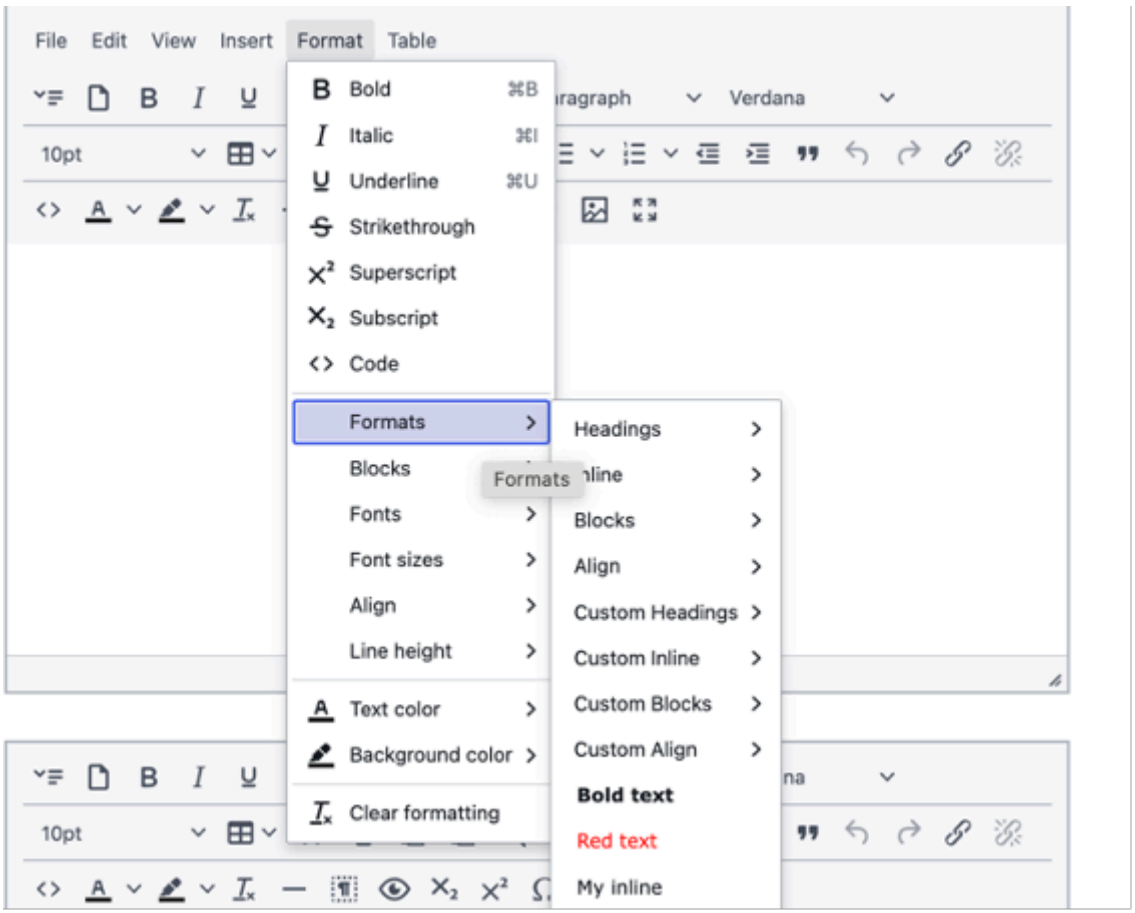
```
style_formats: [
  { title: 'Headings', items: [
    { title: 'Heading 1', format: 'h1' },
    { title: 'Heading 2', format: 'h2' },
    { title: 'Heading 3', format: 'h3' },
    { title: 'Heading 4', format: 'h4' },
    { title: 'Heading 5', format: 'h5' },
    { title: 'Heading 6', format: 'h6' }
  ]},
  { title: 'Inline', items: [
    { title: 'Bold', format: 'bold' },
    { title: 'Italic', format: 'italic' },
    { title: 'Underline', format: 'underline' },
    { title: 'Strikethrough', format: 'strikethrough' },
    { title: 'Superscript', format: 'superscript' },
    { title: 'Subscript', format: 'subscript' },
    { title: 'Code', format: 'code' }
  ]},
  { title: 'Blocks', items: [
    { title: 'Paragraph', format: 'p' },
    { title: 'Blockquote', format: 'blockquote' },
    { title: 'Div', format: 'div' },
    { title: 'Pre', format: 'pre' }
  ]},
  { title: 'Align', items: [
    { title: 'Left', format: 'alignleft' },
    { title: 'Center', format: 'aligncenter' },
    { title: 'Right', format: 'alignright' },
    { title: 'Justify', format: 'alignjustify' }
  ]}
]
```

   Beispiel mit drei neuen hinzugefügten Stilformaten (Fetttext, Roter Text, My-inline):

```
tinymce.init({
  selector: 'textarea',  // change this value according to your HTML
  style_formats: [
    { title: 'Bold text', inline: 'b' },
    { title: 'Red text', inline: 'span', styles: { color: '#ff0000' } },
    { name: 'my-inline', title: 'My inline', inline: 'span', classes: [ 'my-inline' ] }
  ],
  // The following option is used to append style formats rather than overwrite the default
 style formats.
  style_formats_merge: true
});
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf den HTML-Editor zu, und im Formatabschnitt der Menüleiste werden die neuen anwenderdefinierten Formate (Fetttext, Roter Text, My-inline) angezeigt.



Bildfeldtyp

Mit Bildfeldern können Sie Bilder zu Formularen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise den Benutzerdatensätzen in Ihrem System Hochformate hinzufügen. Der Bildtyp muss .gif, .jpg/.jpegoder .pngsein.

Die Größenänderung von Bildern wird von CSS definiert. Größere Bilder werden in 250 Pixel geändert. Bei den meisten Browsern wird der größere der Werte für Höhe und Breite auf 250 Pixel reduziert, und der Anteil des Bildes bleibt erhalten. Beispielsweise wird die Größe eines Bilds mit einer Größe von 1508 x 663 Pixel in 250 x 110 Pixel geändert. Einige Browser ändern die Höhe und Breite auf 250 Pixel, was zu einem quadratischen Bild führt.

Sie können ein neues Bildfeld hinzufügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie das gewünschte Formular.
2. Erstellen Sie ein neues Feld, dessen **Typ** auf **Bild**festgelegt ist.
   Anweisungen dazu finden Sie unter Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an.
3. Fügen Sie dem Formular das neue Feld hinzu, und speichern Sie Ihre Anpassung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Formular zeigt das neue leere Bildfeld an.

4. Klicken Sie im Feld Bild **auf Zum Hinzufügen klicken**, wählen Sie ein Bild zum Hochladen aus, und klicken Sie auf **OK**.
   Das ausgewählte Bild wird an das Formular angehängt und im Bildfeld angezeigt.

Ergebnisse

Picture [Update][Delete]

Zugehörige Informationen

Formularlayout konfigurieren

IP-Adressenfeldtyp

Im Feldtyp **IP-Adresse (validierte IPv4, IPv6)** [ip_addr] werden gültige IPv4- und IPv6-Adressen gespeichert.

Unterstützung für IPv4 und IPv6

Die standardmäßige Dezimalpunktschreibweise wird für IPv4 und die Hexadezimalschreibweise wird für IPv6 unterstützt. Für IPv6 können Sie die kanonische Notation verwenden, um Nullen zu komprimieren. Machen Sie sich mit IETF RFC5952 vertraut, um Beispiele und Richtlinien zur Textdarstellung für IPv6-Adressen zu erhalten.

Im Folgenden finden Sie Beispiele für gültige IP-Adressen:

- **Eine standardmäßige IPv4-Adresse in Dezimalpunktschreibweise**:

  `10.34.51.20`

- **Eine erweiterte IPv4-Adresse würde mit Nullen aufgefüllt**:

  `10.1.10.210` würde dargestellt als `010.001.010.210`

- **Eine IPv6-Adresse in vollständig erweiterter Schreibweise**:

  `1507:f0d0:1002:0051:0000:0000:0000:0004`

- **Dieselbe IPv6-Adresse oben in kanonischer Notation**:

  `1507:f0d0:1002:51::4`

Wie IP-Adressen in der Datenbank gespeichert werden

Das Feld `ip_addr` für die IP-Adresse ist ein VARCHAR-Feld (Variable Sign) mit einer Länge von 40 Zeichen. Die Werte werden normalerweise in der Standardnotation (dezimalpunktweise oder kanonisch) für IPv4- und IPv6-Adressen gespeichert, unabhängig davon, welche Notation Sie bei der Eingabe von Werten in das Feld verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie beispielsweise eine IPv6-Adresse in einem nicht kanonischen Format (erweitert oder andere gültige Formate gemäß IETF RFC5952) eingeben, speichert das System sie standardmäßig im kanonischen Format, es sei denn, in dieser Spalte ist ein IP-Datensteuerungsattributwert definiert mit einem anderen Adressformat. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt zum Glide-Attribut [ip_data_control] in Tabellen und Felder mithilfe von Wörterbuchattributen ändern.

Unterstützung für Datenmigration

Bietet Unterstützung bei der Migration von als Zeichenfolgenfelder gespeicherten IP-Adressen zum neuen **IP-Adresstyp (validiertes IPV4, IPV6)**. Der neue IP-Adresstyp akzeptiert nur gültige IP-Adressen. Die vorhandenen Daten werden gemäß dem Attribut ip_data_control formatiert. Das Attribut ip_data_control kann auf genau einen der folgenden vier Werte festgelegt werden:

- `canonical`: Eingehende IP-Adressen werden validiert und kanonisiert, bevor sie in die Datenbank eingegeben werden. Ungültige IP-Adressen werden abgelehnt.
- `canonicalize_when_possible`: Gültige IP-Adressen werden vor der Eingabe in die Datenbank kanonisiert. Ungültige IP-Adressen werden ebenfalls in die Datenbank eingegeben, ohne dass sie geändert werden.

  Hinweis:
  `canonicalize_when_possible` ist der Standardwert für das Attribut ip_data_control, sofern nicht anders angegeben.

- *expanded*: Die IP-Adressen werden validiert und in erweiterter Form gespeichert, um effiziente Datenbankbereichsabfragen zu unterstützen. Ungültige IP-Adressen werden abgelehnt.
- *none*: In diesem Werttyp wird keine Validierung oder Normalisierung durchgeführt. Es wird nur als Notfallmechanismus verwendet, da es diesen Typ im Wesentlichen auf ein einfaches Zeichenfolgenfeld zurücksetzt.

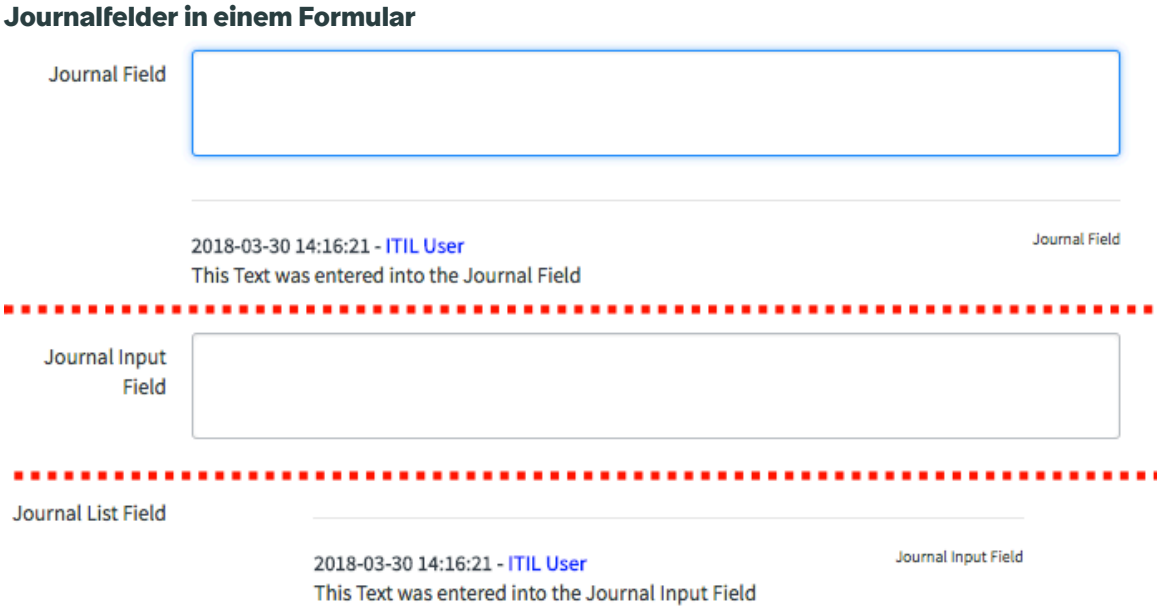
Journalfeldtyp

Es gibt drei Arten von Journalfeldern: „journal“, „journal_list“ und „journal_input“.

Journalfeldtypen

Journalfeldtypen	Beschreibung
Journal	Lassen Sie die Eingabe zu, speichern Sie sie und zeigen Sie die kombinierten Eingaben unter dem Eingabefeld an. Journalfelder werden im Aktivitätenstrom im Formular und in der Listenansicht angezeigt.
journal_input	Eingabe zulassen und speichern, die kombinierten Eingaben jedoch nicht anzeigen. Journaleingabefelder werden nur mit dem Datensatz angezeigt, dem sie zugeordnet sind, sodass sie nicht im Aktivitätenstrom in der Listenansicht angezeigt werden.
„journal_list“	Eingabe nicht zulassen oder speichern; Sie zeigen lediglich den Inhalt anderer Journalfelder an, von denen das Feld „journal_list“ abhängig ist. Wenn ein Feld „journal_list“ von mehr als einem Journalfeld abhängig ist, werden die Eingaben dieser Felder chronologisch miteinander verwebt. Das Feld „journal_list“ zeigt keine Inhalte innerhalb des Aktivitätenstroms an, sondern Inhalte in einem separaten Block.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das Beispielbild enthält die drei verfügbaren Journalfeldtypen. Das erste ist ein Journalfeld, dessen Eingaben unter dem Feld angezeigt werden. Das zweite ist ein Journal-Eingabefeld, das die vorherigen Eingaben nicht anzeigt. Das dritte ist das Listenfeld Journal, das so konfiguriert ist, dass die Eingabe aus dem darüber liegenden Journaleingabefeld angezeigt wird.

Das Senden von Journaleinträgen wird in einer Benachrichtigung eingeschränkt

Administratoren können mit der folgenden Systemeigenschaft die Anzahl der in Benachrichtigungen enthaltenen Journaleinträge steuern.

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
glide.email.journal.lines	Anzahl von Journaleinträgen (zusätzliche Anmerkungen, Arbeitsnotizen usw.) in E-Mail-Benachrichtigungen (-1 bedeutet alle).	Gibt die Anzahl der Einträge aus einem Journalfeld (z. B. **Zusätzliche Kommentare** und **Arbeitsnotizen**) an, die in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sind. Ein Wert von -1 enthält alle Journaleinträge. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Speicherort: Systemeigenschaften > E-Mail

Code zum Abrufen des Inhalts eines Journalfelds in ein Array

Um den Inhalt eines Journalfelds so in ein Array zu integrieren, dass Sie jeden Eintrag durchlaufen können, können Sie den Code auf dieser Seite verwenden.

```
var notes = current.work_notes.getJournalEntry(-1);
//gets all journal entries as a string where each entry is delimited by '\n\n'
var na = notes.split("\n\n");

//stores each entry into an array of strings
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
for (var i = 0; i < na.length; i++)
 gs.print(na[i]);
```

Journalfeld-Skriptwerte

Die Methode *„setValue()“* wird für Journalfelder nicht unterstützt. Weisen Sie stattdessen Werte im Skript zu, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

```
var now_GR = new GlideRecord('incident');

//query priority 1 incidents in the state of either 'new' or 'active'.
gr.addQuery('priority', 1);
var gc = gr.addQuery('state', 1);
gc.addOrCondition('state', 2);
gr.query();

while(gr.next())
{

//print a list of the incident numbers updated
gs.print(gr.number);

//add an entry to the 'work notes' journal field for each incident
gr.work_notes = "This is a high-priority incident. Please prioritize.";
gr.update();
}
```

Anzeigegrenzwerte für Journalfelder

Journalfelder können die Größe von Aufgabendatensätzen erheblich erhöhen, da sie Benutzern die Eingabe sehr großer Zeichenfolgenwerte ermöglichen.

Anzeigegrenzen verhindern, dass die Instanz das gesamte Journalfeld in den Arbeitsspeicher lädt. Administratoren können:

- Legen Sie fest, wie lange Journalfelder nicht mehr den gesamten Feldinhalt, sondern nur einen Teil (Vorschau genannt) des Feldinhalts anzeigen. Anwender können weiterhin auf den gesamten Inhalt des Felds zugreifen, indem sie auf die Schaltfläche **Alle anzeigen** klicken.
- Legen Sie die Größe des Vorschautexts fest, der im Journalfeld angezeigt wird.
- Legen Sie die maximale Anzahl von Journaleinträgen fest, die Journalfelder anzeigen können.

In Core-UImüssen sich Journalfelder und der Aktivitätsformatierer im selben Formularabschnitt befinden. Sie können kein weiteres Feld zwischen einem Journalfeld und dem Aktivitätsformatierer platzieren. Der Aktivitätenstrom ist so konzipiert, dass Journalfelder über dem Aktivitätsformatierer gestapelt bleiben.

Hinweis:
Anzeigegrenzen für Journalfelder werden im Legacy-Feld **„Kommentare und Arbeitsnotizen“** nicht unterstützt.

Legen Sie die maximale Anzeigegröße für Journalfelder fest

Sie können die maximale Anzeigegröße für Journalfelder festlegen, indem Sie eine Systemeigenschaft hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Journalfeld die in dieser Eigenschaft festgelegte Länge überschreitet, zeigt die Instanz eine Vorschau des Journalfelds anstelle des gesamten Inhalts des Felds an. Die Vorschau enthält die Schaltfläche **Alle anzeigen**, um den restlichen Inhalt des Felds anzuzeigen. Eine separate Eigenschaft bestimmt die Anzahl der Zeichen, die in der Vorschau angezeigt werden.

Prozedur
1. Fügen Sie eine Systemeigenschaft mit den folgenden Einstellungen hinzu.

Eigenschaft	Wert
Name	glide.max_journal_list_size
Beschreibung	Größe in Megabyte, wenn ein Journalfeld eine Vorschau anstelle des gesamten Inhalts des Felds anzeigen soll.
Typ	Ganzzahl
Wert	10

2. Klicken Sie auf **Absenden**.

Legen Sie die Größe der Journalvorschau fest

Legen Sie die Größe der Systemeigenschaft *glide.max_journal_list_size* fest. Wenn ein Journalfeld diese Größe überschreitet, zeigt die Instanz eine Vorschau und nicht den gesamten Inhalt des Felds an. Benutzer können auf die Schaltfläche **Alle anzeigen** klicken, um den Rest des Inhalts des Felds anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Legen Sie die Werte für die Eigenschaft wie in der Tabelle aufgeführt fest.

Eigenschaft	Wert
Name	glide.shortened_journal_length
Beschreibung	Anzahl der Zeichen, die als Vorschau der Journalfelder angezeigt werden sollen.
Typ	Ganzzahl
Wert	512000

4. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie die maximale Anzahl von Journaleinträgen fest

Um die maximale Anzahl von Einträgen festzulegen, die das System im Aktivitätsformatierer anzeigt, bearbeiten Sie die folgende Systemeigenschaft. Der Aktivitätsformatierer zeigt die Einträge beginnend mit dem neuesten Eintrag bis zur maximalen Anzahl an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Eingeben von sys_properties.list im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *glide.history.max_entries*.
3. Bearbeiten Sie den **Wert** der Eigenschaft.

Eigenschaft	Wert
Name	glide.history.max_entries
Beschreibung	Maximale Anzahl der Einträge, die das System im Aktivitätsformatierer anzeigt. Der Standardwert ist 250.
Typ	Ganzzahl
Wert	250

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Aktivitätsformatierer

Aktivieren Sie den Zeichenzähler des Textfelds

Standardmäßig gilt für mehrzeilige Textfelder eine Beschränkung von 4.000 Zeichen. Damit Benutzer sehen können, wie viele Zeichen bis zum Erreichen des Grenzwerts verbleiben, können Sie die Eigenschaft *glide.ui.textarea.character_counter* aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

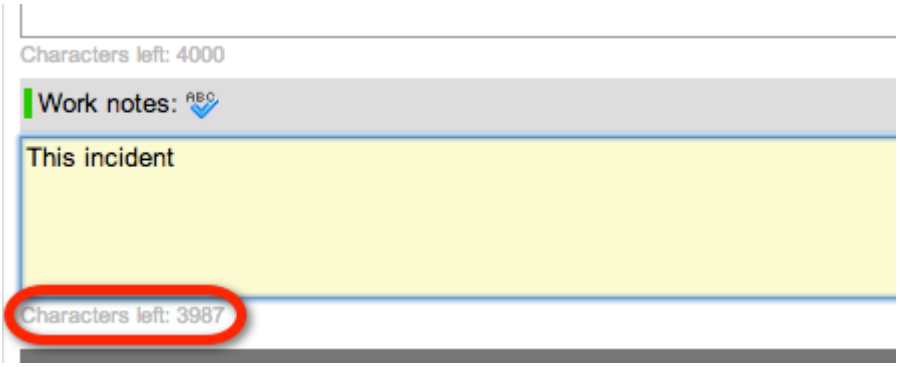
Diese Eigenschaft fügt einen Zähler unter Textfeldern hinzu, z. B. den Feldern **„Zusätzliche Kommentare“** und **„Arbeitsnotizen“**. Der Zähler wird dynamisch aktualisiert, wenn Anwender Text eingeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben **Zeichenzähler für Textbereich (Journal- und mehrzeilige Textfelder)**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Speichern**.



Feldtyp für Name-Wert-Paare

Mit dem Namen können Sie in Skripts auf die Werte zugreifen, die in einem Feld für Name-Wert-Paare gespeichert sind.

Beispielskript

Im folgenden Beispiel wird veranschaulicht, wie Sie einem Feld mit Name-Wert-Paaren Zuordnungen hinzufügen und vorhandene Werte anhand des Namens abfragen.

```
// Script example demonstrating setting and getting values
var gr = new GlideRecord('u_nv_table');
gr.initialize();

gr.nv_field.name1 = "value1"; //add a name-value Pair mapping with the name "name1" and
 value "value1"
gr.nv_field.name2 = "value2"; //add another name-value Pair mapping with the name "name2"
 and value "value2"

// Access by dot notation
gs.print("name1 = " + gr.nv_field.name1); // Expected output: name1 = value1

// Iterate over each property and print name and value
for(var name in gr.nv_field) {
   gs.print(name + " = " + gr.nv_field[name]);
}

gs.print(gr.nv_field); // Expected output: {"name1":"value1","name2":"value2"}
```

Feldtyp „Fertigstellungsgrad“

Administratoren können Felder für den Fertigstellungsgrad erstellen, die Dezimaleingaben akzeptieren und als Fortschrittsbalken erscheinen, wenn sie in Listen angezeigt werden.

Verwenden Sie beispielsweise ein Feld „Fertigstellungsgrad“, um den Fertigstellungsprozentsatz für eine Aufgabe oder ein Projekt in einem Formular festzulegen und diesen Prozentsatz dann als Fortschrittsbalken in einer Liste anzuzeigen.

Administratoren können auch Ansichten konfigurieren, die den tatsächlichen Fortschritt mit einem Zielwert vergleichen, um festzustellen, ob die Ziele erfüllt werden, und dann Farbe anwenden, um visuelle Warnungen bereitzustellen, wenn der Fortschritt nicht den Erwartungen entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularansicht eines Felds „Fertigstellungsgrad“

Listenansicht eines Felds „Fertigstellungsgrad“

Attribut für Farben des Zielschwellenwerts

Wenn das Attribut *target_field* konfiguriert ist, kann ein Administrator mit einem zweiten Attribut namens *target_threshold_colors* zusätzliche Parameter definieren.

Die Parameter sind:

- Verschiedene Schwellenwerte, bei denen der farbige Balken die Farbe ändern soll
- Eine bestimmte Farbe für jeden Schwellenwert

Das Format des Attributwerts ist **„number1:color1;number2:color2“** usw. Verwenden Sie dieses Attribut, um Warnfarben auf Abschlussprozentsätze anzuwenden, die niedriger als die Zielprozentsätze sind. Diese Werte sind als Prozentsatz des erreichten Ziels definiert. Beispiel: Bei einem Wert von **0:rot;50:gelb;90:grün** wird ein roter Balken angezeigt, wenn der Fortschritt beim Zielprozentsatz zwischen 0 und 49 liegt. Wenn der Prozentsatz des Ziels zwischen 50 und 89 liegt, ist die Farbe gelb. Prozent des Ziels 90 und höher werden grün angezeigt. Abschlussprozentsätze, die die Zielprozentsätze überschreiten, werden ebenfalls grün angezeigt. Sortieren Sie die Farbattribute vom kleinsten Prozentsatz zum größten.

Wenn Sie kein Zielfeld angeben, wird ein Zielwert von 100 verwendet, sodass Sie die Farbschwellenwerte mit einem einzelnen Feldwert verwenden können.

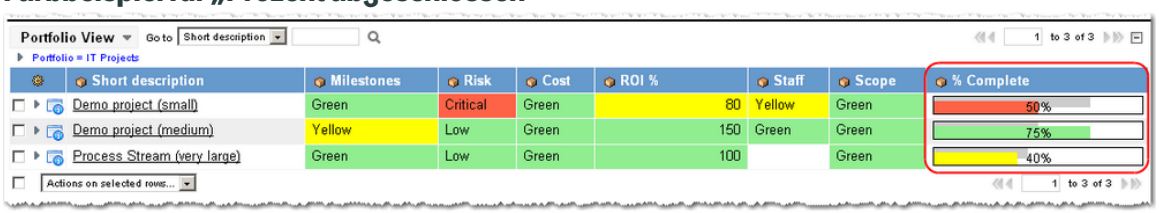
```
target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen
```

In der folgenden Tabelle sind Beispiele für die Berechnung des Prozentsatzes der Zielvorgabe mit den oben definierten Farben aufgeführt.

Attribut für Farben des Zielschwellenwerts

Zielprozentsatz	Wert des Felds „Prozent“.	Prozentsatz der Zielberechnung	Farbe
100	40	40 %	Tomate
65	59	90.7%	hellgrün
15	10	66.7%	Grau

Farbbeispiel für „Prozent abgeschlossen“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie ein Zielfeldattribut hinzu

Fügen Sie einem Feld „Prozentsatz abgeschlossen“ ein optionales Attribut (*target_field*) hinzu, um den tatsächlichen Prozentsatz der Fertigstellung einer Aufgabe oder eines Projekts mit einem Zielprozentsatz in einem anderen Dezimalfeld zu vergleichen, das angibt, wo sich die Aufgabe an diesem Punkt befinden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn kein Zielfeld angegeben ist, wird ein Zielwert von 100 angenommen.

Prozedur

1. Klicken Sie in einem Formular mit der rechten Maustaste auf das Feld **% abgeschlossen**.
2. Wählen Sie im Popup-Menü **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Fügen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ das folgende Attribut hinzu:
   target_field=percent_complete_target
4. Aktualisieren Sie den Wörterbuchdatensatz.

   In der Liste wird hinter dem farbigen Balken ein grauer Balken angezeigt, um den Zielwert anzuzeigen. Die grauen Zielleiste wird nur angezeigt, wenn Sie ein Zielfeld definiert haben.

Feldtyp „Telefonnummer“

Der E.164-Telefonnummernstandard stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen für eine Telefonnummer enthalten und ordnungsgemäß formatiert sind, um einen internationalen Anruf erfolgreich über das öffentliche Telefonnetz eines Gebiets weiterzuleiten.

Wenn ein Benutzer eine Telefonnummer eingibt, wird diese als Zahlenfolge empfangen und gespeichert. Ein E.164-Telefonnummernfeld formatiert und validiert die Nummern automatisch, sodass sie E.164-konform sind, wenn sie als lokale und internationale Nummern angezeigt werden. Der Feldtyp „E.164-Telefonnummer“ ersetzt nicht den Feldtyp „Telefon“.

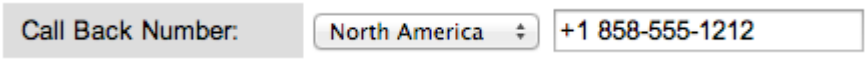
Was wird im Feld E.164-Telefonnummer angezeigt?

- [Optional] Eine Auswahlliste für das Telefonnummerngebiet.
- [Immer] Ein Eingabefeld zur Eingabe von Telefonnummern.
- [Standardmäßig] Eine rote Unterstreichung, wenn eine Telefonnummer nicht mit dem Format für das ausgewählte Telefongebiet übereinstimmt und nicht gespeichert werden kann.
- [Optional] Eine grüne Unterstreichung, wenn eine Telefonnummer nicht mit dem Format für das ausgewählte Telefongebiet übereinstimmt, aber mit **„Andere/Unbekannt“** als Gebiet gespeichert werden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Telefon e164



Gebiete zugewiesen

Gebiete werden Standorten und nicht direkt Benutzern zugewiesen.

Das Gebiet eines Benutzers und damit die E.164-konformen Telefonfunktionen des Benutzers hängen vom Standort des Benutzers ab. Wenn für einen Benutzer beispielsweise in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] der Standort **SHS Quadra 5,bloco E.,Brasilien** definiert ist, definiert der übergeordnete Datensatz für Brasilien in der Standorttabelle das Telefongebiet. Das Telefongebiet kann auf jeder Ebene der Kartenseitenhierarchie zugewiesen werden, die aufsteigend zum nächsten übergeordneten Element durchsucht wird, bis das Gebiet gefunden wird oder keine übergeordneten Elemente mehr vorhanden sind.

Abhängige Felder

Im Wörterbuch können Sie ein abhängiges Feld im Feld **Benutzer** oder **Standort** angeben, das das entsprechende Gebiet in der Auswahlliste der Auswahlliste anzeigt, wenn ein Benutzer eine Telefonnummer eingibt.

Wenn Sie beispielsweise in das abhängige Feld in der Incident-Tabelle „caller_id“ eingeben, wird das entsprechende Gebiet zur Auswahlliste der Gebietsauswahl hinzugefügt, wenn ein Benutzer die Anruferinformationen eingibt.

Zugehörige Informationen

Ein Feld abhängig machen

Konfiguration des Felds „E.164-Telefonnummer“.

Administratoren können die Systemeigenschaften von Telefonnummern und Wörterbuchattribute für bestimmte Aufgaben verwenden.

Die Systemeigenschaften wenden die Konfigurationsoption auf alle Telefonnummernfelder an, die kein vergleichbares Wörterbuchattribut aufweisen. Die Wörterbuchattribute wenden die Konfiguration nur auf das Telefonnummernfeld an, dem sie hinzugefügt wurde. Da Wörterbuchattribute Vorrang vor Systemeigenschaften haben, können Administratoren eine globale Konfiguration mit einer Eigenschaft festlegen und dann Ausnahmen für jedes Feld anwenden.

Hinweis:
Alphanumerische Zeichen sind nicht zulässig und gelten nicht als gültige Telefonnummer.

Validierung des Gebietsformats erforderlich

Standardmäßig erfordern Telefonnummernfelder, dass eine Telefonnummer dem Anzeigeformat des ausgewählten Gebiets entspricht.

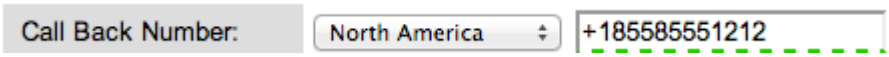
Standardmäßig erfordern Telefonnummernfelder, dass eine Telefonnummer dem Anzeigeformat des ausgewählten Gebiets entspricht. Wenn eine Telefonnummer diesem Format nicht entspricht, wird im Eingabefeld eine rote Linie unter der Telefonnummer angezeigt, oder das gesamte Feld wird rot, und Anwender können die Telefonnummer nicht speichern.

Telefon e164 streng

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Systemeigenschaft *glide.phone_number_e164.strict* auf **„false“** setzen oder das Wörterbuchattribut *pn_strict* hinzufügen, kann das Eingabefeld für Telefonnummern eine grüne Linie unter Nummern anzeigen, die nicht mit dem für das ausgewählte Gebiet aufgeführten Gebietsformat übereinstimmen, oder das gesamte Feld wird grün. Sie können das Gebiet **„Andere/Unbekannt“** verwenden, um ansonsten ungültige Telefonnummern zu speichern.

Telefon e164 nicht streng



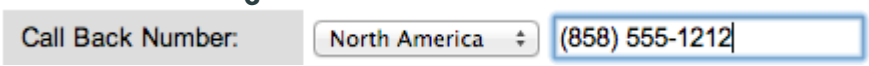
Warnung:
Der Wechsel von der optionalen Validierung des Gebietsformats zur erforderlichen Validierung des Gebietsformats kann dazu führen, dass die Validierung einiger Telefonnummern insgesamt fehlschlägt. In solchen Fällen zeigt das Feld E.164-Telefonnummer eine Fehlermeldung an.

Erfordert Eingabe des internationalen Formats

Standardmäßig können Benutzer Telefonnummern im lokalen Format ihres Gebiets eingeben und müssen die Nummer nicht für internationale Anrufe formatieren.

Das Telefonnummernfeld formatiert lokale Telefonnummern automatisch in E.164-konforme internationale Telefonnummern, wenn der Benutzer die Bearbeitung des Felds beendet. Solange die eingegebene Telefonnummer dem Format des Gebiets für eine lokale Nummer entspricht, können Anwender die Telefonnummer speichern.

Telefon e164 Eintrag lokal



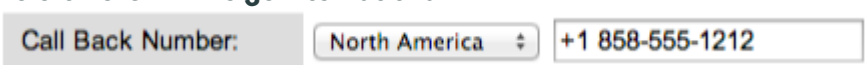
Telefon e164-Anzeige International

Wenn Sie die Systemeigenschaft *glide.phone_number_e164.allow_national_entry* ändern oder das Wörterbuchattribut *pn_allow_national_entry* hinzufügen, müssen Benutzer eine Telefonnummer im internationalen Format des Gebiets eingeben, die mit dem Pluszeichen (+) beginnt. Benutzer können eine lokal formatierte Telefonnummer nicht speichern, und im Eingabefeld für Telefonnummern wird unter Telefonnummern eine rote Linie ohne die richtige internationale Formatierung angezeigt.

Konfigurieren Sie die Anzeige des lokalen Formats

Standardmäßig werden im Feld E.164-Telefonnummer Telefonnummern immer im internationalen Format angezeigt.

Telefon e164-Anzeige International



Ändern Sie die E.164-Telefonnummer so, dass sie unter bestimmten Umständen das lokale Format verwendet, indem Sie die folgende Systemeigenschaft hinzufügen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.phone_number_e164.display_national	• **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: false • **Andere mögliche Werte**: ○ **true oder form**: Zeigt Telefonnummern in einem lokalen Format in Formularen und in einem internationalen Format in Listen an. ○ **all**: Zeigt Telefonnummern immer in einem lokalen Format an. ○ **Anwender**: Zeigt Telefonnummern nur in einem lokalen Format an, wenn die Telefonnummer der lokalen Einstellung des aktuellen Anwenders entspricht. ○ **„falsch“**: Zeigt Telefonnummern nicht im lokalen Format an.

Wählen Sie einen der möglichen Werte aus, um zu bestimmen, wie das System die E.164-Telefonnummer behandelt.

Sie können einem bestimmten Feld auch das folgende Wörterbuchattribut hinzufügen, um die Systemeigenschaft zu überschreiben:

Wörterbuchattribut	Beschreibung
pn_display_national	Überschreibt die Einstellung der Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_national* für die Anzeige von Telefonnummern in einem E.164-Telefonnummernfeld. Die verfügbaren Werte sind identisch mit den für die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_national* beschriebenen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: falsch • Beispiel:pn_display_national=all

Konfigurieren Sie die Anzeige von Gebietsbezeichnungen

Eine Eigenschaft steuert die Anzeige von Gebietsbezeichnungen.

Sie können Gebietsbezeichnungen neben der Nummer in einem E.164-Telefonnummernfeld anzeigen, indem Sie die Systemeigenschaft festlegen oder das Wörterbuchattribut hinzufügen. Diese Anzeige ist nützlich, wenn die Auswahlliste für die Gebietsauswahl deaktiviert ist und der Benutzer das Gebiet für die eingegebene Telefonnummer sehen soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch das Aktivieren von Gebietsbezeichnungen wird auch das Telefongebiet in Listen angezeigt.

Fügen Sie die folgende Systemeigenschaft hinzu, um die Gebietsbezeichnung neben der Nummer in einer E.164-Telefonnummer anzuzeigen.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.phone_number_e164.display_territory_text	Bestimmt, wann in einem E.164-Telefonnummernfeld eine Gebietsbezeichnung angezeigt wird. • **Typ** : Zeichenfolge • **Standardwert**: schreibgeschützt • **Andere mögliche Werte**: ○ **all**: Zeigt die Gebietsbezeichnung an. ○ **nationalen**: Zeigt die Gebietsbezeichnung nur an, wenn die Telefonnummer im lokalen Format vorliegt. ○ **schreibgeschützt**: Zeigt die Gebietsbezeichnung im schreibgeschützten Modus an, unabhängig davon, ob die Zahl im lokalen oder internationalen Format vorliegt. ○ **schreibgeschützt-national**: Zeigt die Gebietsbezeichnung nur im schreibgeschützten Modus an, wenn die Zahl im lokalen Format vorliegt. ○ **Liste**: Zeigt die Gebietsbezeichnung in einer Liste an. ○ **list-national**: Zeigt die Gebietsbezeichnung in einer Liste an, wenn die Zahl im nationalen Format angegeben ist. ○ **Keine**: Zeigt die Gebietsbezeichnung nicht an.

Sie können einem bestimmten Feld auch das folgende Wörterbuchattribut hinzufügen, um die Systemeigenschaft zu überschreiben:

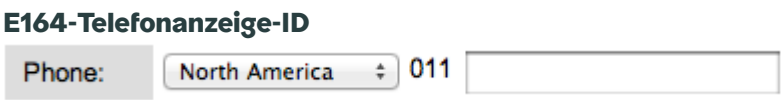
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wörterbuchattribut	Beschreibung
pn_display_territory_text	Überschreibt die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_territory_text*, die definiert, wann in einem Telefonnummernfeld eine Gebietsbezeichnung angezeigt wird. Die verfügbaren Werte sind identisch mit den zuvor für die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_territory_text* beschriebenen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: read-only • Beispiel:pn_display_territory_text=all

Konfigurieren Sie die internationalen Direktwahlpräfixe

Es ist eine Eigenschaft verfügbar, um die Anzeige von Präfixen zu steuern.

Sie können die Anzeige des internationalen Direktwahlpräfixes aktivieren, das zwischen der Auswahlliste der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld für ein E.164-Telefonnummernfeld in Formularen angezeigt wird, indem Sie die Systemeigenschaft festlegen oder das Wörterbuchattribut hinzufügen.



Fügen Sie die folgende Systemeigenschaft hinzu, um das internationale Direktwahlpräfix anzuzeigen.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.phone_number_e164.display_users_idd	Bestimmt, ob die internationale Direktwahlvorwahl zwischen der Auswahlliste der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld in Formularen angezeigt werden soll. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch

Sie können einem bestimmten Feld auch das folgende Wörterbuchattribut hinzufügen, um die Systemeigenschaft zu überschreiben:

Wörterbuchattribut	Beschreibung
pn_display_users_idd	Überschreibt die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_users_idd*, die bestimmt, ob das internationale Direktwahlpräfix zwischen der Auswahlliste der Gebietsauswahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)

Wörterbuchattribut	Beschreibung
	und dem Eingabefeld in Formularen angezeigt werden soll. Die verfügbaren Werte sind identisch mit den oben für die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_users_idd* beschriebenen Werten. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Beispiel:pn_display_users_idd=false

Konfigurieren Sie die Auswahlliste für die Telefongebietsauswahl

Standardmäßig zeigt ein E.164-Telefonnummernfeld immer das Telefongebiet an, das der Telefonnummer zugeordnet ist.

Durch Ändern der Systemeigenschaft oder Hinzufügen des Wörterbuchattributs wird die Auswahlliste der Gebietsauswahl ausgeblendet. Wenn die Auswahlliste für die Gebietsauswahl ausgeblendet ist, können Benutzer nur eine lokale oder nationale Nummer eingeben.

Telefon e164 Auswahl ausblenden

Fügen Sie die folgende Systemeigenschaft hinzu, um die Auswahlliste der Gebietsauswahl ein- oder auszublenden.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	Bestimmt, ob die Auswahlliste für die Gebietsauswahl angezeigt werden soll. Wenn Sie die Auswahlliste für die Gebietsauswahl ausblenden, müssen Anwender nur lokale oder nationale Telefonnummern eingeben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr

Sie können einem bestimmten Feld auch das folgende Wörterbuchattribut hinzufügen, um die Systemeigenschaft zu überschreiben:

Wörterbuchattribut	Beschreibung
pn_display_territory_selector	Überschreibt die Einstellung der Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_territory_selecto* die bestimmt, ob die Auswahlliste für die Gebietsauswahl angezeigt werden soll. Die verfügbaren Werte sind identisch mit den oben für die Eigenschaft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wörterbuchattribut	Beschreibung
	glide.phone_number_e164.display_territory_selecto beschriebenen Werten. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Beispiel: pn_display_territory_selector=false

Systemeigenschaften für E.164-Telefonnummernfeld

Für die Konfiguration von E.164-Telefonnummernfeldern sind mehrere Eigenschaften verfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

e.164 Systemeigenschaften für das Feld „Telefonnummer“.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.phone_number_e164.strict	Bestimmt, ob alle Telefonnummernfelder dem Anzeigeformat für das ausgewählte Gebiet entsprechen müssen. Wenn der Wert **wahr**ist, zeigt das Eingabefeld für Telefonnummern eine rote Linie unter den Telefonnummern an, die nicht dem Format für das ausgewählte Gebiet entsprechen. Benutzer können die Telefonnummer nicht speichern. Wenn der Wert **false**ist, zeigt das Eingabefeld für Telefonnummern eine grüne Linie unter Telefonnummern an, die nicht dem Format für das ausgewählte Gebiet entsprechen. Benutzer können die Telefonnummer speichern. Die Auswahlliste der Gebietsauswahl bietet die Möglichkeit, ein Format für **andere/unbekannte** Gebiete auszuwählen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu.
glide.phone_number_e164.allow_national_entry	Legt fest, ob Benutzer Telefonnummern im lokalen Format eingeben können oder Telefonnummern im internationalen Format eingeben müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e.164 Systemeigenschaften für das Feld „Telefonnummer“. (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Bei **„wahr“**können Anwender Telefonnummern im lokalen Format für das ausgewählte Gebiet eingeben. Bei **„false“**müssen Anwender Telefonnummern im internationalen Format für das ausgewählte Gebiet eingeben. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu.
glide.phone_number_e164.display_national	Bestimmt, ob E.164-Telefonnummern im lokalen Format angezeigt werden sollen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: falsch • Andere mögliche Werte: ○ **true oder form**: Zeigt Telefonnummern in einem lokalen Format in Formularen und in einem internationalen Format in Listen an. ○ **all**: Zeigt Telefonnummern immer in einem lokalen Format an. ○ **Anwender**: Zeigt Telefonnummern nur in einem lokalen Format an, wenn die Telefonnummer der lokalen Einstellung des aktuellen Anwenders entspricht. Die lokale Einstellung des aktuellen Benutzers richtet sich nach dem Standort, der dem Benutzerdatensatzzugeordnet ist. ○ **„falsch“**: Zeigt Telefonnummern nicht im lokalen Format an. • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu.
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	Bestimmt, ob die Auswahlliste für die Gebietsauswahl angezeigt werden soll. Wenn Sie die Auswahlliste für die Gebietsauswahl ausblenden, müssen Anwender nur lokale oder nationale Telefonnummern eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e.164 Systemeigenschaften für das Feld „Telefonnummer“. (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu.
glide.phone_number_e164.display_territory_text	Bestimmt, wann in einem E.164-Telefonnummernfeld eine Gebietsbezeichnung angezeigt wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: read-only • Andere mögliche Werte: ○ **all**: Zeigt immer die Gebietsbezeichnung an. ○ **nationalen**: Zeigt die Gebietsbezeichnung nur an, wenn die Telefonnummer im lokalen Format vorliegt. ○ **schreibgeschützt**: Zeigt die Gebietsbezeichnung im schreibgeschützten Modus an, unabhängig davon, ob die Zahl im lokalen oder internationalen Format vorliegt. ○ **schreibgeschützt-national**: Zeigt die Gebietsbezeichnung nur im schreibgeschützten Modus an, wenn die Zahl im lokalen Format vorliegt. ○ **Liste**: Zeigt die Gebietsbezeichnung in einer Liste an. ○ **list-national**: Zeigt die Gebietsbezeichnung in einer Liste an, wenn die Zahl im nationalen Format angegeben ist. ○ **Keine**: Zeigt die Gebietsbezeichnung nicht an. • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu.
glide.phone_number_e164.display_users_idd	Legt fest, ob das internationale Direktwahlpräfix zwischen der Auswahlliste der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld in Formularen angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e.164 Systemeigenschaften für das Feld „Telefonnummer“. (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu.

Wörterbuchattribute für E.164-Telefonnummernfelder

Sie können die globale Systemeigenschaft mit bestimmten Wörterbuchattributen überschreiben.

e.164 Wörterbuchattribute für Telefonnummernfelder

Wörterbuchattribut	Beschreibung
pn_strict	Überschreibt die Einstellung der Eigenschaft *glide.phone_number_e164.strict*, die erfordert, dass alle Telefonnummerneinträge dem Format für das ausgewählte Gebiet entsprechen. Die verfügbaren Werte sind identisch mit den für die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.strict* beschriebenen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Beispiel:pn_strict=falsch
pn_allow_national_entry	Überschreibt die Eigenschaftseinstellung *glide.phone_number_e164.allow_national_entry*, die bestimmt, ob Benutzer Telefonnummern im lokalen Format eingeben können oder ob sie Telefonnummern im internationalen Format eingeben müssen. Die verfügbaren Werte sind identisch mit den für die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.allow_national_entry* beschriebenen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Beispiel:pn_allow_national_entry=false
pn_display_national	Überschreibt die Einstellung der Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_national* für die Anzeige von Telefonnummern in einem E.164-Telefonnummernfeld. Die verfügbaren Werte sind identisch mit den für die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_national* beschriebenen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: falsch • Beispiel:pn_display_national=all

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e.164 Wörterbuchattribute für Telefonnummernfelder (Fortsetzung)

Wörterbuchattribut	Beschreibung
pn_display_territory_selector	Überschreibt die Einstellung der Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_territory_selector*, die bestimmt, ob die Auswahlliste für die Gebietsauswahl angezeigt werden soll. Die verfügbaren Werte sind identisch mit den für die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_territory_selector* beschriebenen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Beispiel: pn_display_territory_selector=false
pn_display_territory_text	Überschreibt die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_territory_text*, die definiert, wann in einem Telefonnummernfeld eine Gebietsbezeichnung angezeigt wird. Die verfügbaren Werte sind identisch mit den für die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_territory_text* beschriebenen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: read-only • Beispiel:pn_display_territory_text=all
pn_display_users_idd	Überschreibt die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_users_idd*, die bestimmt, ob das internationale Direktwahlpräfix zwischen der Auswahlliste der Gebietsauswahl und dem Eingabefeld in Formularen angezeigt werden soll. Die verfügbaren Werte sind identisch mit den für die Eigenschaft *glide.phone_number_e164.display_users_idd* beschriebenen. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Beispiel:pn_display_users_idd=false

Konfigurieren Sie eine Telefonanzeigeregel für das Gebiet

Die Zeichenfolge der Zahlen, aus denen eine Telefonnummer besteht, wird automatisch validiert und für ein bestimmtes Gebiet formatiert, indem eine Reihe regulärer Ausdrücke angewendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Nummer wird zuerst anhand der Telefonvalidierungen validiert, die für das Gebiet definiert wurden, und in der durch das Feld **Reihenfolge** angegebenen Reihenfolge. Um gültig zu sein, muss die Nummer mit dem regulären Ausdruck übereinstimmen, der im Feld **„Bedingung“** für mindestens eine Telefonvalidierung definiert ist.

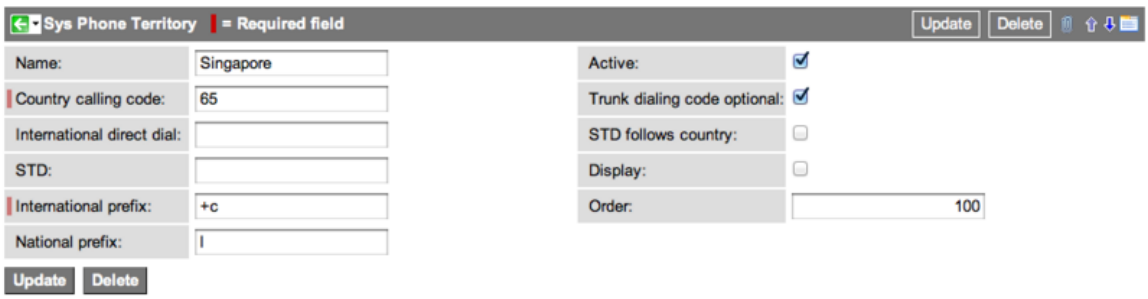
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem eine Nummer validiert wurde, wird der **Bedingungsausdruck** für jedes für das Gebiet definierte Format auf die Nummer in der durch die Felder **Reihenfolge** bestimmten Reihenfolge angewendet. Die regulären Ausdrücke **Muster** und **Format** werden angewendet, um eine Telefonnummer zu erstellen, die für das Gebiet richtig formatiert ist.

Im Bildschirm „Sys Phone-Gebiet“ können Administratoren die Anzeigeregeln für ein bestimmtes Gebiet bearbeiten. Administratoren möchten möglicherweise die Felder **Aktiv**, **Anzeige**oder **Reihenfolge** ändern. So bearbeiten Sie die Anzeigeregeln für ein Gebiet:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Telefonanzeigenregeln**.
2. Klicken Sie auf den **Namen**eines Gebiets.
3. Bearbeiten Sie die Felder entsprechend (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.



Anzeigeregeln für Telefon im Gebiet

Feld	Beschreibung
Name	Der eindeutige Name des Gebiets.
Ländervorwahl	Die Landesvorwahl zum Wählen von Nummern von außerhalb des Gebiets.
Internationale Direktwahl	Das Präfix für internationale Anrufe aus dem Gebiet, z. B. 00 oder 001.
STD	Der Teilnehmervorwahlcode, auch bekannt als Direktwahlcode, eine Folge von Zahlen vor der Telefonnummer, die angeben, ob der Anruf außerhalb des lokalen Anrufbereichs weitergeleitet werden soll.
Internationale Vorwahl	Das für eine internationale Anrufe erforderliche Präfix, z. B. ein Pluszeichen (+).
Nationale Vorwahl	Das zum Wählen eines Ortsgesprächs erforderliche Präfix.
Aktiv	Ein Indikator, der angibt, ob die Gebietstelefondefinition aktiv ist. Wenn diese Option deaktiviert ist, ist dieses Gebiet für Anwender nicht verfügbar.
Amtswählcode – optional	Ein Indikator, der angibt, ob der STD-Code optional ist.
STD folgt Land	Ein Indikator dafür, ob der STD-Code rechts neben dem Ländervorwahlcode angezeigt werden soll.
Bildschirm	Ein Indikator dafür, ob das Gebiet in der Auswahlliste angezeigt werden soll. Durch Deaktivieren dieses Kontrollkästchens wird das Gebiet aus der Auswahlliste entfernt. Wenn eine internationale Nummer für ein Gebiet eingegeben wird, das nicht in der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Auswahlliste der Gebietsauswahl angezeigt wird, wird dieses Gebiet vorübergehend nur für dieses Feld zur Auswahlliste hinzugefügt. Beispiel: Wenn das Feld **Anzeige** des Vereinigten Königreichs nicht ausgewählt ist, wird das Vereinigte Königreich nicht in der Auswahlliste der Gebietsauswahl angezeigt. Wenn der Benutzer jedoch eine internationale Nummer eingibt, die mit +44 beginnt, wird das Vereinigte Königreich zur Liste hinzugefügt und die Nummer wird entsprechend formatiert und validiert.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der ein Gebiet in einer Auswahlliste angezeigt wird. Gebiete werden numerisch nach der hier zugewiesenen Nummer sortiert. Wenn mehreren Gebieten dieselbe Nummer zugewiesen ist, werden sie alphabetisch untersortiert. Allen Gebieten ist ein Standardwert von 100 zugewiesen. Um ein Gebiet oben in der Liste anzuzeigen, weisen Sie einen Wert kleiner als 100 zu. Um ein Gebiet am Ende der Liste anzuzeigen, weisen Sie einen Wert größer als 100 zu. Beispiel: Wenn einem Gebiet ein Reihenfolgewert von 500 zugewiesen ist, wird es am Ende der Liste angezeigt, und wenn mehr als ein Gebiet dem Reihenfolgewert 500 zugewiesen ist, werden sie in alphabetischer Reihenfolge am Ende der Liste aufgelistet.

Telefonüberprüfungen

Telefonvalidierungen sind bereits für alle Gebiete konfiguriert und werden automatisch auf die Telefonnummer angewendet, um sicherzustellen, dass die Nummer für das Gebiet gültig ist.

E164-Telefonvalidierungen

Phone validations | New | Go to Order | 1 to 7 of 7

Phone territory = Singapore

Name	Condition	Order
SG fixedLine	[36]\d{7}|[17-9]\d{7,10}	100
SG fixedLine	6[1-9]\d{6}	110
SG mobile	(?:8[1-7]|9[0-8])\d{6}	120
SG tollFree	1?800\d{7}	130
SG premiumRate	1900\d{7}	140
SG voip	3[12]\d{6}	150
SG uan	7000\d{7}	160

Actions on selected rows... | 1 to 7 of 7

Telefonformate

Telefonformate sind bereits für alle Gebiete konfiguriert und werden automatisch auf die Telefonnummer angewendet, um sicherzustellen, dass die Nummer für das Gebiet gültig ist.

E164-Telefonformate

Phone formats | New | Go to Order | 1 to 4 of 4

Phone territory = Singapore

Name	Condition	Format	Order	Pattern
SG availableFormats	[369]|8[1-9]	$1 $2	100	([3689]\d{3})(\d{4})
SG availableFormats	1[89]	$1 $2 $3	110	(1[89]00)(\d{3})(\d{4})
SG availableFormats	70	$1 $2 $3	120	(7000)(\d{4})(\d{3})
SG availableFormats	80	$1 $2 $3	130	(800)(\d{3})(\d{4})

Actions on selected rows... | 1 to 4 of 4

Referenzfeldtyp

Ein Referenzfeld speichert einen Verweis auf ein Feld in einer anderen Tabelle. Beispielsweise ist das Feld **Anrufer** in der Incident-Tabelle ein Verweis auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Referenzfeld definieren, erstellt das System eine Beziehung zwischen den beiden Tabellen. Durch Hinzufügen eines Referenzfelds zu einem Formular werden die anderen Felder in der referenzierten Tabelle für das Formular verfügbar.

Hinweis:
Ein Referenzfeld kann nur auf Datensätze aus einer anderen Tabelle verweisen. Um ein Feld hinzuzufügen, das auf Datensätze in einer beliebigen Tabelle verweisen kann, verwenden Sie den Elementtyp „Dokument-ID“.

Administratoren können neue Referenzfelder erstellen und verschiedene Optionen für Referenzfelder konfigurieren.

Referenzfeldoptionen

Option	Beschreibung
Anzeigewerte	In jedem Referenzfeld wird für jeden referenzierten Datensatz in der Datenbank eine sys_id gespeichert, die sys_id wird jedoch nicht angezeigt. Das Referenzfeld zeigt den angegebenen Anzeigewert an.
Verzierungen	Eine Referenzdekoration ist ein Symbol, das neben einem Referenzfeld angezeigt wird.
Referenzstile	Referenzstile sind spezielle Feldstile, die die Darstellung von Referenzfeldern steuern.
Referenzqualifizierer	Referenzqualifizierer schränken die Datensätze ein, die für Referenzfelder verfügbar sind.
Kaskadierende Löschregeln	Kaskadierende Löschregeln geben an, was mit Datensätzen geschehen soll, die auf einen gelöschten Datensatz verweisen.
Automatische Vervollständigung	Standardmäßig wird ein Referenzfeld automatisch ausgefüllt, wenn der Benutzer etwas in das Feld eingibt. Administratoren können Einstellungen für die automatische Vervollständigung konfigurieren.
Referenzschlüssel	Ein Referenzschlüssel speichert ein anderes Feld als „sys_id“ als eindeutigen Bezeichner für ein Referenzfeld.
Aktivieren Sie die dynamische Erstellung	Wenn die dynamische Erstellung aktiviert ist, wird durch die Eingabe eines nicht vorhandenen Werts in ein Referenzfeld ein neuer Datensatz in der referenzierten Tabelle erstellt, anstatt einen Fehler zurückzugeben.

Tipp:
Informationen zur Problembehandlung finden Sie im Artikel Das Referenzfeld zeigt nicht den erwarteten Anzeigewert an, wenn es ausgewählt ist, oder es erscheint leer [KB0693859] in der Knowledge Base Now Support.

Fügen Sie ein Referenzfeld hinzu

Fügen Sie einer Tabelle Referenzfelder hinzu und verwenden Sie dieselbe Methode wie für jedes andere Feld.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die zugehörige Tabelle wird auch in der Liste Verfügbare Tabellen für zukünftige Formularanpassungen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie das gewünschte Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
3. Verwenden Sie Dot-Walking, um das Feld in der referenzierten Tabelle, das Sie hinzufügen möchten, zu suchen und auszuwählen.

   Example
   Er wird als *`Table name.Field`*angezeigt. Die E-Mail-Adresse des Anrufers wird beispielsweise als *`Caller.Email`*angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Aktivieren Sie die dynamische Erstellung für Referenzfelder

Wenn die dynamische Erstellung aktiviert ist, wird durch die Eingabe eines nicht vorhandenen Werts in ein Referenzfeld ein neuer Datensatz in der referenzierten Tabelle erstellt, anstatt einen Fehler zurückzugeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig muss ein Benutzer einen Wert in ein Referenzfeld eingeben, der einem vorhandenen Datensatz in der Tabelle entspricht, auf die sich das Referenzfeld bezieht. Beispielsweise muss das Feld **Anrufer** in einem Incident einen Wert aufweisen, der ein vorhandener Benutzer ist. Sie können die dynamische Erstellung aktivieren, um einen neuen Datensatz in der referenzierten Tabelle zu erstellen, wenn ein Benutzer einen nicht vorhandenen Wert in ein Referenzfeld eingibt, anstatt einen Fehler zurückzugeben.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung im Formular, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
2. Füllen Sie die folgenden Felder aus (möglicherweise müssen Sie das Wörterbuchformular konfigurieren):
   - **dynamic_creation**: Checkbox aktivieren.
   - **dynamic_creation_script**: Geben Sie ein Skript ein, das den Datensatz dynamisch erstellt.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Beispiele:

   Sie können das folgende `dynamische_creation_script` verwenden, um einen Datensatz in der referenzierten Tabelle zu erstellen.

   ```
   current.name = value;
   current.insert();
   ```

   Hinweis:
   Das übergeordnete Objekt kann für den Zugriff auf alle Elemente im übergeordneten Datensatz verwendet werden.

   Sie können eine Skripteinbindung mit dem Namen *`MyUserReferenceCreator`* mit folgendem Inhalt erstellen:

   ```
   var MyUserReferenceCreator = Class.create();
   MyUserReferenceCreator.prototype = {
   ```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    initialize: function() {
    },

    create: function(current, value) {
        current.name=value;
        return current.insert();
    },

    type: 'MyUserReferenceCreator'
}
```

Wenn die Skripteinbindung erstellt wird, generiert das folgende dynamische_kreation_skript einen neuen Speicherort für einen ungültigen Referenzfeldwert:

```
new MyUserReferenceCreator().create(current, value);
```

Zugehörige Informationen

Formularlayout konfigurieren

Konfigurieren Sie kaskadierende Löschregeln

Wenn ein Datensatz gelöscht wird, gibt es verschiedene Optionen dafür, wie sich die Löschung auf Datensätze auswirkt, die auf den gelöschten Datensatz verweisen. Sie können konfigurieren, was mit Datensätzen geschieht, die auf einen Datensatz verweisen, wenn dieser Datensatz gelöscht wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie beispielsweise einen Benutzerdatensatz löschen, auf den im Feld **Anrufer-ID** in mehreren Incident-Datensätzen verwiesen wird, können Sie konfigurieren, was mit diesen Incident-Datensätzen geschieht. Standardmäßig werden die Referenzen gelöscht, sodass die Incident-Datensätze mit einem leeren Feld **für die Anrufer-ID** verwaltet werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Referenzfeld in einem Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
3. Klicken Sie unter **„Zugehörige Links"**auf **Erweiterte Ansicht**.
4. Suchen Sie den Abschnitt „Referenzspezifikation".
5. Wählen Sie im Feld **Kaskadierungsregel für Referenz** eine der folgenden Optionen aus.

   Hinweis:
   Die Option für dieses Feld hat keine Auswirkungen auf Tabellen mit M2M-Beziehungen. Dies bedeutet, dass in diesem Beispiel der Anwenderdatensatz gelöscht wird, wenn die Tabellen eine M2M-Beziehung haben.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie Wörterbucheinträge

Definieren Sie den Referenzschlüssel

Standardmäßig speichern Referenzfelder die sys_id des Datensatzes in der Datenbank.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Definieren eines Referenzschlüssels können Sie ein anderes Feld als sys_id als eindeutigen Bezeichner für das Referenzfeld verwenden. Der Wert des Referenzschlüsselfelds wird anstelle der sys_id in der Datenbank für dieses Referenzfeld gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Felddatensatz (z. B. **resolved_by** in der Incident-Tabelle).
3. Geben Sie im Feld **Referenzschlüssel** einen Feldnamen in der referenzierten Tabelle ein (z. B. email in der Tabelle sys_user).

   Hinweis:
   Wählen Sie in der referenzierten Tabelle immer ein Feld aus, das sowohl erforderlich als auch eindeutig ist.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zeigen Sie ein Referenzfeld als Auswahlliste an

Sie können ein Referenzfeld als Auswahlliste anzeigen, anstatt ein Suchfenster zu öffnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Ein Auswahlreferenzfeld mit einem definierten Referenzschlüssel funktioniert nicht.

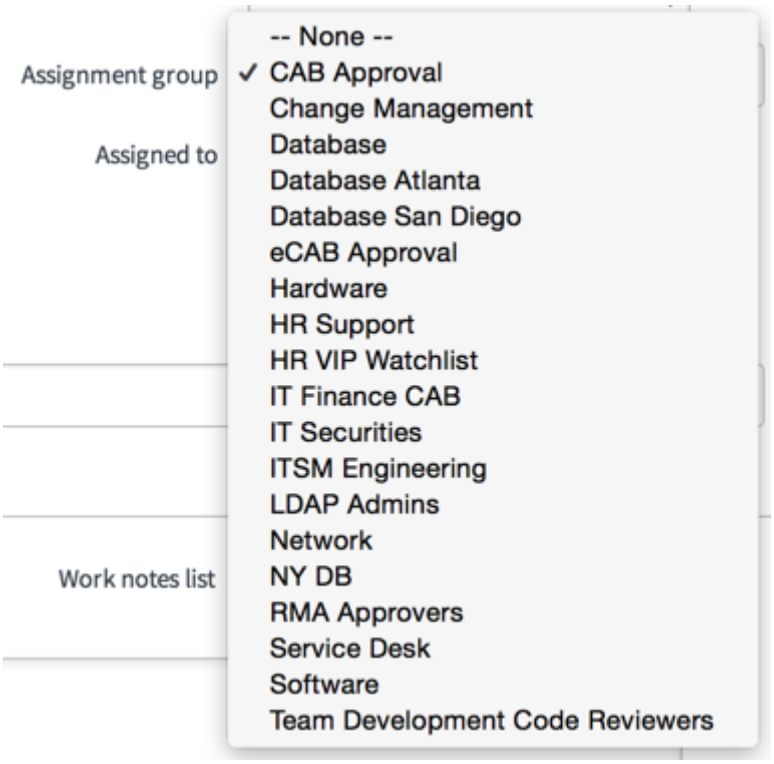
Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Referenzfelds, und wählen Sie **Wörterbuch konfigurieren**.
2. Wählen Sie im Abschnitt Spezifikation der Auswahlliste im Feld **Auswahl** eine der folgenden Optionen aus.
   - **Dropdownliste mit --Keine--**
   - **Dropdownliste ohne --Keine--**
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
4. Klicken Sie unter **„Zugehörige Links“**auf **Erweiterte Ansicht**.
5. Fügen Sie im Feld **Attribute** das folgende Attribut hinzu, getrennt von anderen Attributen durch ein Komma.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
ref_auto_completer=AJAXReferenceChoice
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Formular wird erneut geöffnet, und enthält das Referenzfeld als Auswahlliste.



Hinweis:

Die Systemeigenschaft *glide.ui.max_ref_dropdown* bestimmt, ob ein Referenzfeld als Auswahlliste oder als Referenzsymbol angezeigt wird. Wenn die Anzahl der verfügbaren Auswahlmöglichkeiten den Wert dieser Eigenschaft überschreitet, wird anstelle einer Auswahlliste ein Referenzsymbol angezeigt. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 25. Diese Eigenschaft wirkt sich auf die gesamte Instanz aus. Sie können diese Eigenschaft jedoch für ein einzelnes Feld mithilfe des Wörterbuchattributs *max_ref_dropdown* überschreiben. Zum Ändern von Wörterbuchattributen ist die Rolle „personalize_dictionary“ erforderlich.

Die Systemeigenschaft *glide.xmlhttp.max_choices* bestimmt, wie viele Auswahlmöglichkeiten in einer Auswahlliste angezeigt werden. Diese Eigenschaft hat standardmäßig den Wert 15. Wenn die Eigenschaft jedoch nicht in der Instanz vorhanden ist, verwendet die Instanz den hartcodierten Wert 10.

Zugehörige Informationen

Systemwörterbuch

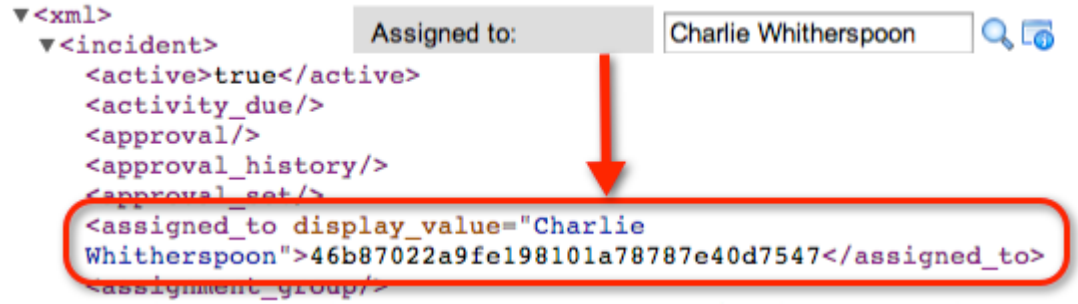
Anzeigewerte

Referenzfelder speichern eine sys_id für jeden referenzierten Datensatz in der Datenbank, die sys_id wird jedoch nicht angezeigt.

Das Referenzfeld zeigt den Anzeigewert an. Beispielsweise speichert das Feld **Zugewiesen an** eines incident die sys_id eines bestimmten Benutzers, zeigt jedoch tatsächlich den Namen des Benutzers an. Das folgende Beispiel zeigt, wie **„Charlie Witherspoon“**, d. h. den Anzeigewert eines Benutzerdatensatzes, im Feld **Zugewiesen an** angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzeigewert-XML



Referenzfeld

Referenzfeld	Wert, der in der Datenbank gespeichert ist	Anzeigewertfeld der Quelltabelle	In der Anwenderoberfläche angezeigter Wert
Zugewiesen an [task.assigned_to]	46b87022a9fe198101a78787e40d7547	Name [sys_user.name]	März 2021

Referenzfelder zeigen Anzeigewerte in:

- Listen
- Formulare
- Berichte
- Vorschläge zur automatischen Vervollständigung
- Slushbuckets

Zugehörige Informationen

Eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_id)

Wählen Sie ein Feld als Anzeigewert für die Tabelle aus

Nur ein Feld kann als Anzeigewert für eine Tabelle definiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie den **Anzeigewert** auf **true**festlegen, legt eine Geschäftsregel den **Anzeigewert** für alle anderen Felder in der Tabelle auf **false** fest. In früheren Versionen müssen Sie manuell sicherstellen, dass keine anderen Felder in der Tabelle den Wert **true** in der Spalte **Anzeige** haben.

Hinweis:
Erweiterte Tabellen erben den Anzeigewert der übergeordneten Tabelle. Durch das Festlegen eines separaten Anzeigewerts für die erweiterte Tabelle wird der Anzeigewert der übergeordneten Tabelle überschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Filtern nach **[Tabelle] [ist] [**<name of the referenced table>] .
3. Suchen Sie das gewünschte Feld, und legen Sie für **Anzeige** den **Wert true**fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die besten Ergebnisse zu erzielen, wählen Sie ein Feld aus, das erforderlich und eindeutig in jedem Datensatz als Anzeigewertfeld ist.

Hinweis:
Wenn Sie ein Feld als Anzeigefeld für eine Tabelle definieren, stellen Sie sicher, dass alle Werte für das Feld in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] in alle angegebenen Sprachen übersetzt werden. Anzeigefeldoptionen, die nicht übersetzt wurden, werden von Funktion zum automatischen Vervollständigen (Textvervollständigung) nicht angezeigt.

Referenzfelder suchen nach dem Anzeigewert in der folgenden Reihenfolge:

a. Ein Feld mit display=true im Systemwörterbuch in der untersten Untertabelle für erweiterte Tabellen.
b. Ein Feld mit display=true im Systemwörterbuch in der übergeordneten Tabelle.
c. Ein Feld mit **dem Namen „name“** oder **„u_name** “ oder **„x_name**“
d. Ein Feld mit dem Namen **„number“** oder **„u_number** “ oder **„x_number**“
e. Das Feld, das in der Glide-Eigenschaft benannt ist `glide.record.display_value_default`
f. Feld **Erstellt am** des referenzierten Datensatzes.

Verzierungen

Referenzdekorationen sind Symbole, die neben dem Referenzfeld angezeigt werden.

Die Referenzsuche ist immer sichtbar und wird verwendet, um einen zu referenzierenden Datensatz auszuwählen. Andere Referenzdekorationen werden angezeigt, wenn ein Datensatz ausgewählt wird.

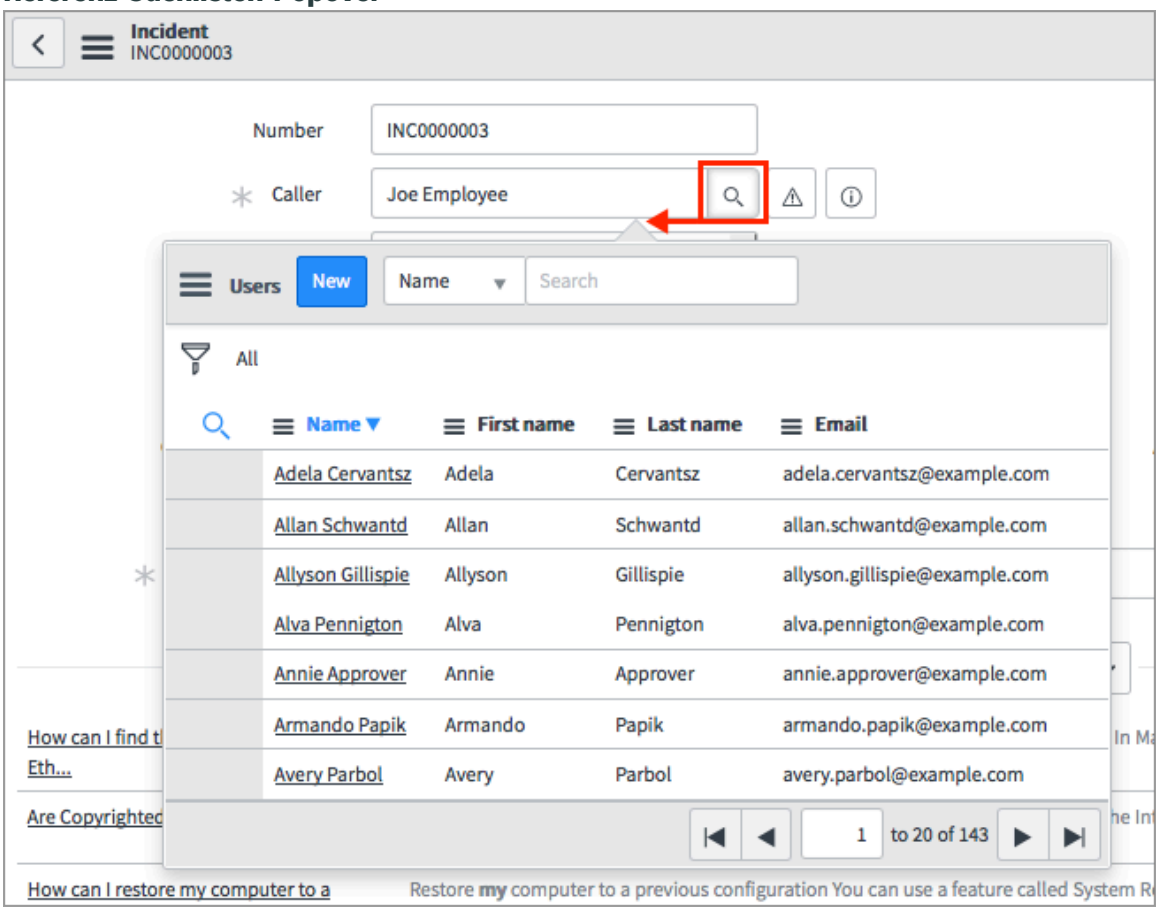
Referenzsuche

In Formularen wird das Referenz-Suchsymbol ( ) neben bearbeitbaren Referenzfeldern angezeigt. Durch Klicken auf das Referenz-Suchsymbol wird eine Liste der Datensätze in der referenzierten Tabelle angezeigt.

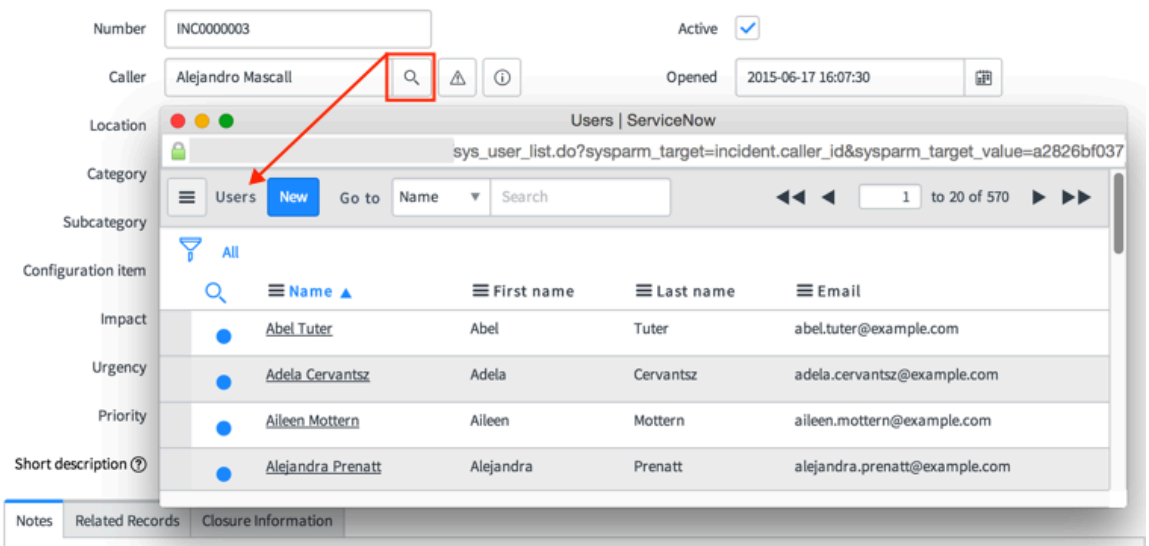
Wenn die v3-Liste aktiviert ist, wird die Liste in einem Popover angezeigt. Andernfalls wird die Liste in einem Popup-Fenster angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz-Suchlisten-Popover



Popup-Liste „Referenzsuche“.



Strukturauswahlsuche

Die Referenzsuche kann im Strukturauswahlformat gerendert werden, indem das Wörterbuch geändert und das Attribut *tree_picker*hinzugefügt wird.

Sie können die in der Strukturauswahl verwendeten Bezeichnungen nicht anpassen. Die Bezeichnungsnamen werden aus den Werten in der Tabelle übernommen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Hierarchie der Baumanzeige wird nicht in Referenzfeldern angezeigt, wenn Sie mobile Anwendungen verwenden.

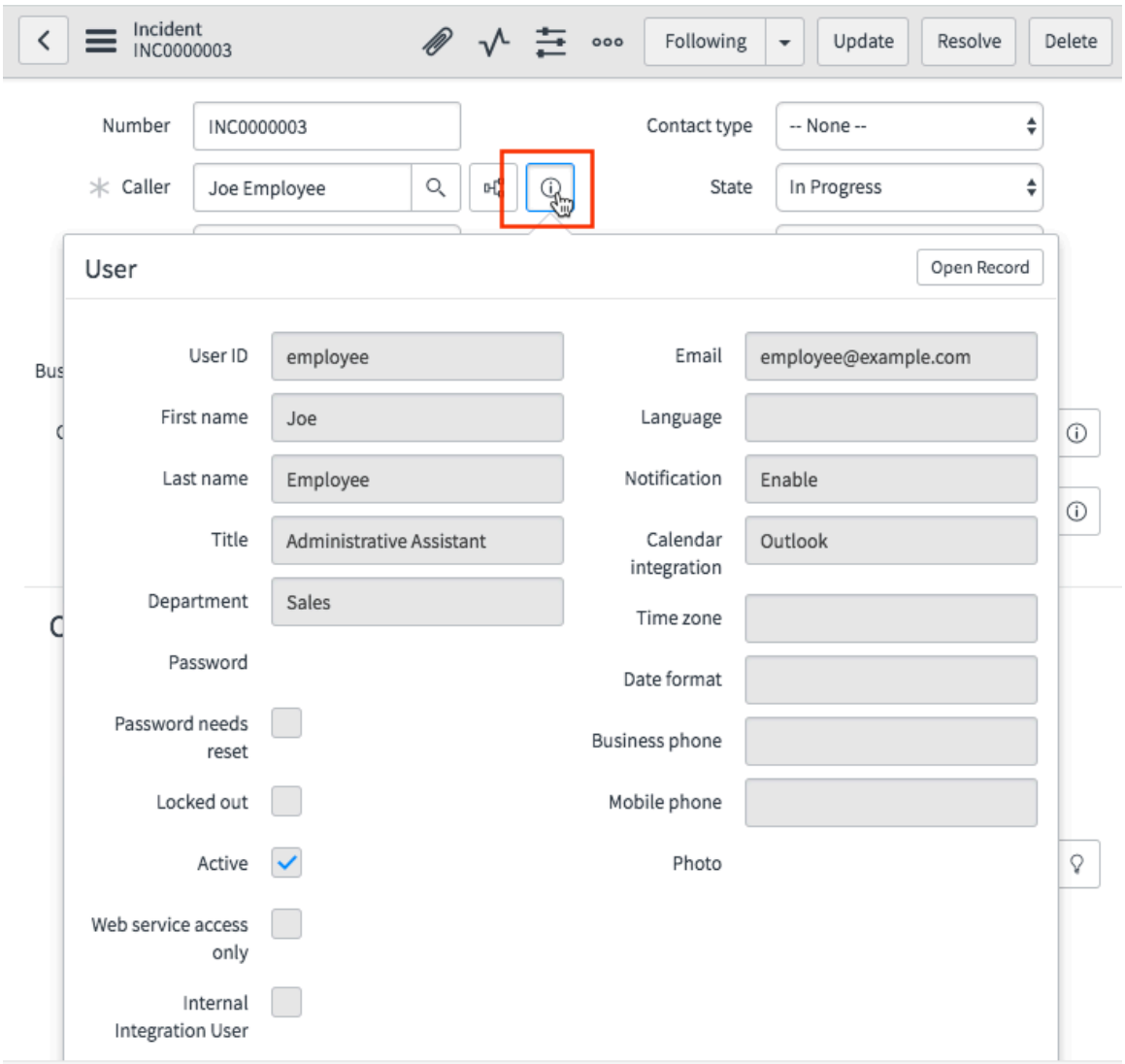
Zugehörige Informationen

Strukturauswahl

Referenzfeldsymbol

In Formularen wird das Referenzsymbol (ⓘ) neben ausgefüllten Referenzfeldern angezeigt. Durch Klicken auf das Symbol wird eine schreibgeschützte Vorschau des referenzierten Datensatzes geöffnet.

Vorschau des referenzierten Datensatzes in einem Formular



Die Vorschau bleibt geöffnet, bis Sie auf eine andere Stelle des Formulars klicken.

Klicken Sie auf **Datensatz öffnen,** um zum referenzierten Datensatz zu navigieren.

Hinweis:
Wenn Sie im Serviceportal ein Referenzsymbol verwenden, wird ein Formular in der Standardansicht des Formulars und nicht in einer Popup-Ansicht geöffnet. Schreibberechtigungen für dieses Formular entsprechen dem Öffnen des Formulars in der Standardansicht in der Standard-UI.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Referenzsymbolansicht von Feldern

Verwenden Sie die sys_popup-Formularansicht einer Tabelle, um die Felder im Popup-Formular zu konfigurieren, die angezeigt werden, wenn Sie auf ein Referenzsymbol zeigen. Wenn die Tabelle keine Ansicht sys_popup hat, verwendet das Popup die Standardansicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_form

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Popup-Formular wird nur im oberen Formularabschnitt angezeigt.

Prozedur

1. Um ein Referenzfeld-Popup-Formular für eine Tabelle mithilfe der Standardansicht sys_popup zu konfigurieren, navigieren Sie zum folgenden URL-Format, und ersetzen Sie dabei den Instanznamen und Tabellennamen:

   ```
   <your instance name>.service-now.com/<table name>.do?sysparm_view=sys_popup
   ```

   Hinweis:
   Dieses URL-Format zeigt nur eine Tabelle und die Standardansicht sys_popup an. Sie funktioniert nicht für Datensätze, die eine andere Ansicht verwenden.

   Example
   Ein Beispiel für eine Instanz für Acme, die Tabelle „sys_user“ und die Standardansicht „sys_popup“:

   ```
   acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup
   ```

2. **Wahlweise:** Um ein Referenzfeld-Popup-Formular für eine Tabelle mit einer nicht standardmäßigen sys_popup-Ansicht zu konfigurieren, navigieren Sie zum folgenden URL-Format, und ersetzen Sie dabei den Instanznamen, den Tabellennamen und den Namen der Ansicht:

   ```
   <your instance name>.service-now.com/<table
    name>.do?sysparm_view=sys_popup,<name_of_view>
   ```

   Example
   Ein Beispiel für eine Instanz für Acme, die Tabelle „sys_user“ und die ESS-Ansicht „sys_popup“:

   ```
   acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup,ess
   ```

3. Konfigurieren Sie das Formular so, dass je nach Bedarf Felder hinzugefügt oder entfernt werden.

Konfigurieren Sie Popups für schreibgeschützte Felder

Referenz-Popups und Click-Throughs werden standardmäßig ausgeblendet, wenn ein Clientskript, eine UI-Richtlinie, eine Variable oder eine ACL das Feld schreibgeschützt macht. Die Möglichkeit, den Zieldatensatz anzuzeigen oder darauf zu klicken, hängt nicht davon ab, ob das Referenzfeld schreibgeschützt ist. Sie können die schreibgeschützte Einstellung ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

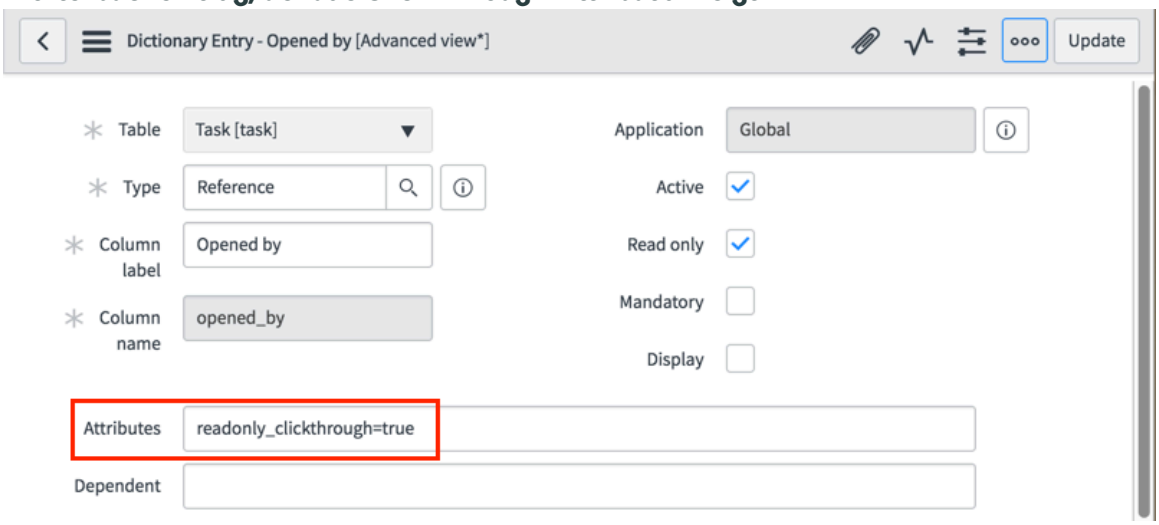
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Ändern Sie den Wert des **Felds Click-Through eines Referenzfelds aktivieren, wenn das Referenzfeld schreibgeschützt ist.** Eigenschaft (`glide.ui.reference.readonly.clickthrough`).
   Bei Festlegung auf wahr wird das Popup für schreibgeschützte Felder und für Variablen angezeigt.

Nächste Maßnahme

Wenn dieser Systemwert auf **false**festgelegt ist, können Sie die Einstellung für ein bestimmtes schreibgeschütztes Referenzfeld überschreiben. Konfigurieren Sie den Wörterbucheintrag, und fügen Sie das Attribut `readonly_clickthrough=true` hinzu.

Wörterbucheintrag, der das Click-Through-Attribut anzeigt



Konfigurieren Sie das Symbol für zugehörige Incidents

Sie können ein Symbol so konfigurieren, dass es neben einem Referenzfeld in einem Formular angezeigt wird (z. B. im Feld **Anrufer**), um zugehörige Incidents anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über das Symbol zum Anzeigen zugehöriger Incidents ( ) werden andere Incidents angezeigt, die sich auf den referenzierten Datensatz beziehen.

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Referenzfelds, und wählen Sie **Wörterbuch konfigurieren**.
2. Fügen Sie das Wörterbuchattribut `ref_contributions=user_show_incidents` im Feld **Attribute** hinzu.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Formular wird erneut geöffnet, und das Symbol für zugehörige Incidents wird neben dem Feld auf der rechten Seite angezeigt.

Zugehörige Informationen

Tabellen und Felder mithilfe von Wörterbuchattributen ändern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie das Symbol „Workflow anzeigen“.

Sie können ein Symbol so konfigurieren, dass es neben einem Workflow-Feld angezeigt wird, um den zugehörigen Workflow im Workflow-Editor anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Klicken auf das Symbol „Workflow anzeigen“ (⚠) wird der Workflow im Workflow-Editor geöffnet.

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Workflow-Felds, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Wörterbuch konfigurieren**.
2. Fügen Sie das Wörterbuchattribut `ref_contributions=show_workflow` im Feld **Attribute** hinzu.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das Formular wird erneut geöffnet, und rechts neben dem Feld wird das Symbol „Workflow anzeigen“ angezeigt.

Zugehörige Informationen

Tabellen und Felder mithilfe von Wörterbuchattributen ändern

Referenzqualifizierer

Verwenden Sie Referenzqualifizierer, um die Daten zu filtern, die für ein Referenzfeld zurückgegeben werden.

Ein Referenzfeld speichert einen Link (eine Referenz) zu einem Feld in einer anderen Tabelle, wodurch die Datensätze/Felder in der referenzierten Tabelle für das Formular verfügbar werden, das das Referenzfeld enthält.

Beispielsweise ist das Feld **Zugewiesen an** in der Incident-Tabelle ein Verweis auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user]. Standardmäßig werden alle Werte für das referenzierte Feld in der Referenzsuche angezeigt und können direkt über das Referenzfeld (Vorauseingabe) aufgerufen werden. Erweiterung des vorherigen Beispiels: Wenn kein Referenzqualifizierer definiert ist, werden alle Benutzer in der Tabelle „User“ in der Referenzsuche angezeigt. Einschließlich der inaktiven Benutzer. Manchmal kann dies die gewünschte Funktionalität sein. In anderen Fällen ist möglicherweise nur eine Teilmenge der verfügbaren Werte erwünscht. Erstellen Sie in diesem Fall einen Referenzqualifizierer, um die verfügbaren Daten zu filtern, sodass nur die gewünschten Werte zurückgegeben und dem Formular zur Verfügung gestellt werden. Beispielsweise nur die aktiven Benutzer oder Benutzer, die eine bestimmte Rolle aufweisen. Referenzqualifizierer sind robust und können aus einfachen UND/ODER-Bedingungen, Inline-JavaScript oder komplexen Skripteinbindungen bestehen.

Sie können den Referenzqualifizierer für eine Tabelle und jede auf dieser Tabelle basierende Tabelle (übergeordnet oder erweitert) ändern, indem Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ einen Referenzqualifizierer definieren. Sie können den Referenzqualifizierer auch nur für eine erweiterte Tabelle und ihre untergeordneten Elemente (nicht die übergeordnete Tabelle) durch eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchsändern. Sie können nur einen einzelnen Referenzqualifizierer pro Feld und pro Formular/Tabelle definieren. Referenzqualifizierer gelten nicht für Bedingungsgeneratoren. Informationen zur Verwendung von Filtern in Bedingungsgeneratoren finden Sie unter Dynamische Filteroption erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

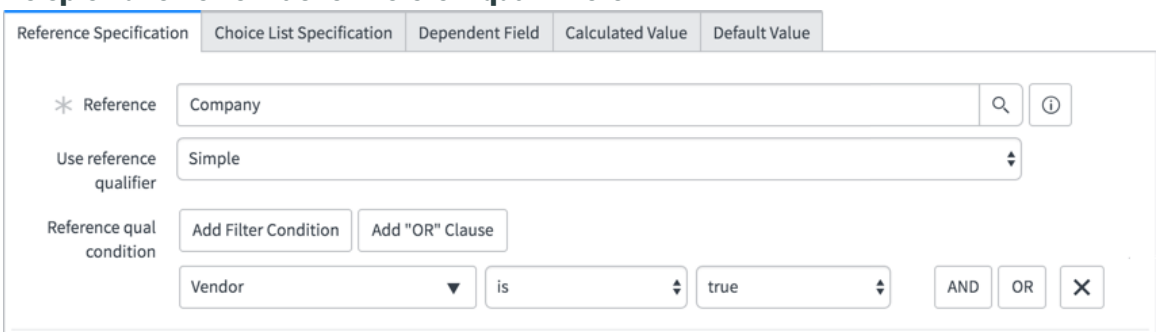
- Das Erstellen von Referenzqualifizierern erfordert Kenntnisse über das zugrunde liegende ServiceNow- Datenmodell (Tabellen und Felder) sowie Kenntnisse über die Webservices und Skripts .
- Um einzuschränken, auf welche Daten bestimmte Anwender zugreifen können, verwenden Sie ACLs, die keine Referenzqualifizierer sind.

Sie können einen Referenzqualifizierer mit einer der folgenden Methoden definieren.

Einfacher Referenzqualifizierer

Einfache Referenzqualifizierer verwenden UND/ODER-Anweisungen (Bedingungen), um einfache Filter zu erstellen. Verwenden Sie einfache Referenzqualifizierer, wenn Sie nach Bedingungen filtern, z. B. ob ein Unternehmen aktiv ist, ein Anwender eine bestimmte Rolle hat und/oder sich ein Anrufer in einer bestimmten Zeitzone befindet. Einfache Referenzqualifizierer können maximal 13 Referenzqualifiziererbedingungen aufweisen. Weitere Informationen zur Verwendung von Bedingungsgeneratoren finden Sie unter Condition builder .

Beispiel für einen einfachen Referenzqualifizierer



Dynamische Referenzqualifizierer

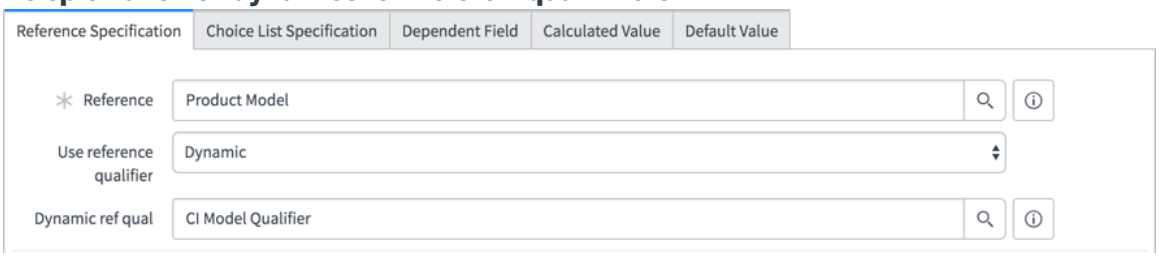
Mit dynamischen Referenzqualifizierern können Sie mithilfe der Option Dynamische Filter erstellen eine Abfrage für ein Referenzfeld ausführen, um den zurückgegebenen Datensatz zu filtern. Dynamische Filteroptionen sind gespeicherte Filter, die codierte Abfragezeichenfolgen , JavaScript oder Skripteinbindungen enthalten und in mehreren dynamischen Referenzqualifizierern verwendet werden können. Änderungen, die an einer dynamischen Filteroption vorgenommen werden, gelten automatisch für alle Referenzqualifizierer, die dieselbe dynamische Filteroption verwenden. Verwenden Sie diese Art von Referenzqualifizierer, wenn Sie denselben Filter für mehrere Formulare verwenden oder Filterfunktionen für Implementierer bereitstellen möchten, die sich nicht mit Code auskennen.

Die Basisinstanz bietet mehrere dynamische OOB-Filteroptionen. Wenn keine dynamische Filteroption vorhanden ist, die Ihren Anforderungen entspricht, können Sie eine neue dynamische Filteroption erstellen, die speziell auf Ihre Anforderungen zugeschnitten ist. Ein Beispiel für eine dynamische OOB-Filteroption ist der Referenzqualifizierer im Feld **„Modell-ID“** in einem Konfigurationselementformular, z. B. Computerformular. Der Referenzqualifizierer ruft die dynamische Filteroption **„CI-Modellqualifizierer“** auf, die wiederum die Skripteinbindung `ModelAndCategoryFilters` aufruft. Diese Skripteinbindung filtert den Datensatz basierend auf der Klasse des CI. Die einzigen Optionen für die Modell-ID sind Optionen, die zu derselben Klasse wie das aktuelle CI gehören. Beispielsweise sind im Feld **Modell-ID** im Formular Computer nur CIs verfügbar, die zur Klasse Computer gehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die verfügbaren dynamischen Filteroptionen zu finden, navigieren Sie zu **Systemdefinition** → **Dynamische Filteroptionen**. Klicken Sie in der rechten Ecke der Liste Dynamische Filteroptionen auf das Filtersymbol, und erstellen Sie die Filterbedingung Verfügbar für Referenzqualifikation ist wahr. Alle dynamischen Filteroptionen, die in dynamischen Referenzqualifizierern verwendet werden können, werden angezeigt.

Beispiel für einen dynamischen Referenzqualifizierer



Erweiterter Referenzqualifizierer

Mit erweiterten Referenzqualifizierern können Sie eine inlinecodierte Abfragezeichenfolge oder einen JavaScript-Filter (tatsächlicher Code oder der Name einer vorhandenen Skripteinbindung oder Geschäftsregel) direkt im Feld **Referenzqual**. des Referenzqualifizierers definieren. Ähnlich wie bei den anderen Referenzqualifizierertypen wird der Filter beim Laden des Formulars ausgeführt, und nur die Datensätze, die dem Filter entsprechen, werden im Referenzfeld angezeigt. Verwenden Sie diesen Referenzqualifizierertyp für Implementierungen, die nur einen einfachen, eindeutigen Filter erfordern, der nicht von einem einfachen Referenzqualifizierer verarbeitet werden kann und nicht für mehrere Referenzfelder verwendet wird.

Hinweis:
Es empfiehlt sich, JavaScript-Aufrufe an Funktionen in einer Skripteinbindung anstatt an eine globale Business Rule zu tätigen.

Ein Beispiel für eine codierte Abfragezeichenfolge ist `vendor=true`, mit der alle Unternehmen zurückgegeben werden, die als Lieferanten angegeben sind. Die Eingabe dieser Zeichenfolge entspricht der Verwendung des Bedingungsgenerators (siehe Beispiel für den einfachen Referenzqualifizierer). Weitere Informationen zur gültigen codierten Abfragezeichenfolgensyntax und zu Beispielen finden Sie unter Codierte Abfragezeichenfolgen .

Beispiele für erweiterte Referenzqualifizierer

Ein Beispiel für einen JavaScript-Aufruf ist `javascript:new myScriptInclude().my_refqual()`. Dieser Code ruft die Funktion *`my_refqual()`* in der Skripteinbindung *`myScriptInclude()`*auf. Die Funktion muss eine Abfragezeichenfolge zurückgeben, die die in einem Referenzfeld verfügbaren Optionen filtern kann.

Hinweis:
Sie können auch codierte JavaScript-Filter wie `javascript:'u_active=true^' + "u_hr_service="+current.hr_service"` in Referenzqualifizierern verwenden.

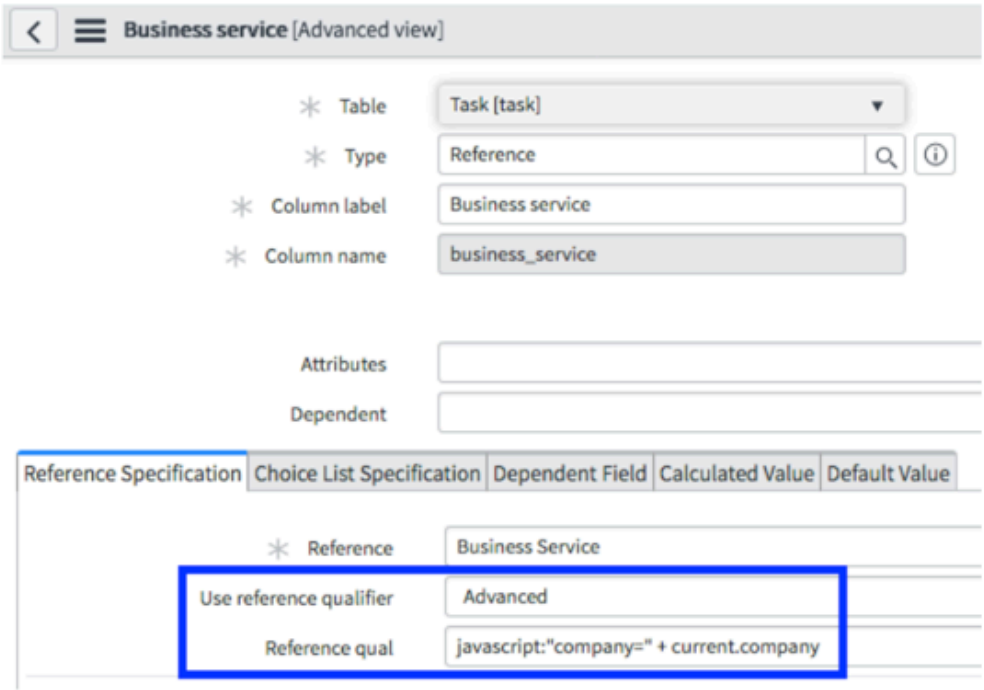
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In einem anderen Beispiel: Wenn Sie versuchen, basierend auf dem aktuellen Unternehmen zu filtern, müssen Sie kein Suchskript verwenden, sondern können diese Zeile einfach Ihrem dynamischen Qualifizierer hinzufügen:

```
return "company=" + current.company;
```

Sie können dies auch vereinfachen und anstelle eines dynamischen Referenzqualifizierers einen erweiterten Referenzqualifizierer verwenden:

```
javascript:"company=" + current.company
```



Ein zusätzliches Beispiel, in dem das Referenzfeld so konfiguriert wird, dass nur Benutzer einer bestimmten Gruppe angezeigt werden, finden Sie im Artikel How to auswählen nur Benutzer einer bestimmten Gruppe in einem Referenzfeld [KB0831564] in der Knowledge Base Now Support .

.

Zugehörige Listen und Referenzqualifizierer

Wenn ein Feld in mehreren zugehörigen Listen in einer einzelnen Formularansicht angezeigt wird, muss möglicherweise überprüft werden, welche zugehörige Liste referenziert wird, um den Referenzqualifizierer für das Feld ordnungsgemäß zu erstellen. Konfigurieren Sie in dieser Situation das Listensteuerelement für die zugehörige Liste, und geben Sie im Feld **„Listenbearbeitungs-Tag“** ein eindeutiges Tag ein. Dieser Tag-Wert ist zum Filtern von Skripts als Variable mit dem Namen `listEditRefQualTag`verfügbar. Der folgende Skripteinbindungscode ist ein Beispiel für eine Funktion, die diesen Tag-Typ verwendet.

```
// Advanced reference qualifier on the CI Relationship Child field that takes into account
// the related list that we are editing the child field on, if the field is being edited
// from a tagged related list.

 cmdb_rel_ci_child_refQual:function(){
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
if(listEditRefQualTag =="application") return "sys_class_name = cmdb_ci_appl";

if(listEditRefQualTag =="database") return "sys_class_name = cmdb_ci_database"

}
```

Aktuelle Javascript-Syntax wird in Referenzqualifizierern verwendet

`current` ist ein JavaScript-Objekt, das die Felder und Feldwerte des aktiven (aktuellen) Datensatzes enthält. Bei Formularen ist dies der Datensatz, der im Formular angezeigt (geladen) wird. In erweiterten und dynamischen Referenzqualifizierern können Sie das `aktuelle` JavaScript-Objekt verwenden, um Filter zu definieren, z. B. `javascript:"company=" + current.company`.

Dieses JavaScript gibt innerhalb eines Referenzqualifizierers nur die Datensätze aus der referenzierten Tabelle zurück, die dem Unternehmensfeldwert des aktuellen Datensatzes entsprechen. Wenn also im Feld **Unternehmen** der Wert Acme angezeigt wird, gibt JavaScript alle Referenzfelddatensätze zurück, deren Unternehmenswert Acme entspricht (company="Acme"). Wenn Sie dann einen Datensatz aufrufen, dessen Unternehmenswert „ViewRite“ ist, wird das JavaScript zu „company="ViewRite.““ aufgelöst.

Alle Felder innerhalb des aktuell geladenen Formulars (Tabellen) sind für die Verwendung mit dem `aktuellen` Objekt verfügbar. Verwenden Sie Dot-Walking, um auf Werte in einer Tabelle zuzugreifen, einschließlich der referenzierten Tabelle. Im Incident-Formular verweist beispielsweise das Feld **Zugewiesen an** auf die Benutzertabelle. Um auf die E-Mail-Adresse des Anwenders zuzugreifen, verwenden Sie die folgende Syntax: `javascript:"emailAddress=" + current.assigned_to.email`.

Zugehörige Informationen

- Erstellen Sie eine dynamische Filteroption
- Erstellen Sie geskriptete Filter
- CMDB-Klassifizierungen

Konfigurieren Sie Referenzqualifizierer

Systemadministratoren können Referenzqualifizierer konfigurieren, die das Filtern des zugehörigen Referenzfelds ermöglichen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe führt Sie durch die Erstellung eines Referenzqualifizierers im Systemwörterbuch. Beim Erstellen eines Referenzqualifizierers im Systemwörterbuch gilt er nicht nur für diese Tabelle, sondern auch für alle untergeordneten Elemente der Tabelle.

Hinweis:
Sie können Referenzqualifizierer auch durch Außerkraftsetzung des Wörterbuchsfür erweiterte Tabellen erstellen. Außerkraftsetzung des Wörterbuchs wirkt sich nur auf die erweiterte Tabelle und ihre untergeordneten Elemente aus, nicht auf die übergeordnete Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Referenzfeld im Formular oder der Tabelle, für das Sie einen Referenzqualifizierer definieren möchten.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Referenzfeldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Wählen Sie unter **„Zugehörige Links“ Erweiterte Ansicht**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der einfache Referenzqualifizierer ist sowohl in der Standardansicht als auch in der erweiterten Ansicht verfügbar. Die dynamischen und erweiterten Referenzqualifizierer sind nur in der erweiterten Ansicht verfügbar.

4. Überprüfen Sie im Abschnitt „Referenzspezifikation“, ob die Tabelle im Feld **Referenz** die Tabelle enthält, die dem Referenzfeld zugeordnet werden soll, oder wählen Sie bei Bedarf eine andere Tabelle aus.
5. Wählen Sie in der Auswahlliste **Referenzqualifizierer verwenden** den zu implementierenden Referenzqualifizierer aus.
6. Konfigurieren Sie den Qualifizierer basierend auf dem Typ des Referenzqualifizierers.
   - **Einfach**: Erstellen Sie die Bedingung mithilfe der Auswahllisten.
   - **Dynamisch**: Wählen Sie entweder eine vorhandene dynamische Filteroption aus, oder erstellen Sie eine dynamische Filteroption.
   - **Erweitert**: Geben Sie im Feld **Referenzqual**. codierte Abfragezeichenfolgen, JavaScript, das eine Abfragezeichenfolge zurückgibt, oder den Namen einer auszuführenden Skripteinbindung oder Business-Regel ein.
7. Füllen Sie den Abschnitt **Referenzspezifikation – Zusätzliche Anpassung** entsprechend aus.

Feld	Beschreibung
Referenzschlüssel	Gibt ein anderes Feld als „sys_ID“ an, das als eindeutiger Bezeichner für das Referenzfeld verwendet werden soll.
Kaskadierungsregel für Referenz	Definiert, was mit einem Datensatz geschieht, wenn der Datensatz, auf den er verweist, gelöscht wird. Mögliche Optionen: ○ Keine ○ Kaskadieren ○ Löschen ○ Löschen ○ Keinen Workflow löschen ○ Beschränken
Fließende Referenz	Kennzeichnung, die bestimmt, ob die Bearbeitungsoption für 1:n-Beziehungen konfiguriert werden soll.
Dynamische Erstellung	Kennzeichnung, die bestimmt, ob das System einen neuen Datensatz erstellen soll, wenn ein Wert für das Referenzfeld nicht mit einem vorhandenen Datensatz übereinstimmt. Wenn Sie diese Option auswählen, geben Sie im Feld **Dynamisches Erstellungsskript** ein Skript ein, das angibt, wie der Datensatz erstellt wird.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Feld „Zugewiesen an“ nach Rolle einschränken

Dieses Beispiel zeigt, wie JavaScript und eine Geschäftsregel verwendet werden, um die Auswahl des Felds „Incident **zugewiesen an“** auf Benutzer mit der Rolle itil_admin zu beschränken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können itil_admin auch in einer beliebigen anderen Rolle in einem Referenzfeld ändern, das sich auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] bezieht.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident.
2. Klicken Sie in der oberen linken Ecke des Bildschirms auf das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie dann aus **Konfigurieren** > **Lexikon**.
3. Geben Sie im Feld **Referenzqual**. den Wert `javascript:"sys_idIN"+getRoledUsers("itil_admin").join(",")` ein.
4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Um die Geschäftsregel des Basissystems anzuzeigen, die dieser JavaScript-Code aufruft, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.
6. Öffnen Sie **getRoledUsers**.
   Die Geschäftsregel verwendet den folgenden JavaScript-Code.

```
// Return an array of sys_ids of the users that have at least one role
// optional parameters allow the exclusion (NOT IN) of some roles or
// look for specific roles (IN)
//
// optional: queryCondition - 'IN' or 'NOT IN'
// optional: roleList - a comma separated list of role names
//
function getRoledUsers(queryCondition, roleList) {
  var roleListIds;
  if (queryCondition && roleList) {
    roleListIds = getRoleListIds(roleList);
  }

  var users = {};
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_has_role');
  if (roleListIds) {
    now_GR.addQuery('role', queryCondition, roleListIds);
  }
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    users[now_GR.user.toString()] = true;
  }

  var ids = [];
  for (var id in users)
    ids.push(id);

  return ids;
}

// get sys_id's for the named roles
function getRoleListIds(roleList) {
  var ids = [];
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_role');
  now_GR.addQuery('name','IN',roleList);
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    ids.push(now_GR.sys_id.toString());
  }
  return ids;
}
```

Beschränken Sie das Zuweisungsgruppenfeld

Dieses Beispiel zeigt, wie Sie einen erweiterten Referenzqualifizierer mit JavaScript und einer Skripteinbindung verwenden, um die Auswahlmöglichkeiten für Incident-**Zuweisungsgruppen** auf die Gruppen zu beschränken, die den im Feld Zugewiesen **an** angegebenen Benutzer enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary or admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Incident.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung **Zuweisungsgruppe**, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Wenn das Formular in **der Ansicht Standard**angezeigt wird, klicken Sie unter **Zugehörige Links**auf **Erweiterte Ansicht**.
4. Stellen Sie sicher, dass im Feld **Referenzqualifizierer verwenden** die Option **Erweitert** ausgewählt ist.
5. Geben Sie im Feld **Referenzqual**. den Wert `javascript:new ReferenceQualifierHelper().backfillAssignmentGroup()` ein.
6. Speichern Sie den Datensatz.
7. Navigieren zu **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**.
8. Klicken Sie auf **Neu**.
9. Benennen Sie Ihre Skripteinbindungen als `ReferenceQualifierHelper`, um dem Javascript im folgenden Schritt zu entsprechen.
   Dieser Name stellt sicher, dass der API-Name auf Grundlage des Felds Name korrekt generiert wird.
10. Skripteinbindungen mit dem folgenden JavaScript-Code.
    Stellen Sie sicher, dass das Feld **Zugängliches Formular** für die Umgebung richtig festgelegt ist.

```
var ReferenceQualifierHelper = Class.create();
ReferenceQualifierHelper.prototype = {

 backfillAssignmentGroup:function() {
  var assigneeGroupsQualifier = '';
  var assignee = current.assigned_to;

  //return if the assigned_to value is empty (this causes all groups to be returned)
  if(!assignee)
   return;

  //sys_user_grmember has the user to group relationship
  var grAssigneeGroups = new GlideRecord('sys_user_grmember');

  grAssigneeGroups.addQuery('user',assignee);
  grAssigneeGroups.query();

  while(grAssigneeGroups.next()) {
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 if (assigneeGroupsQualifier.length == 0) {
  // Create the beginning of the qualifier and add the 1st group
  assigneeGroupsQualifier = 'sys_idIN' + grAssigneeGroups.getValue('group');
 }
 else {
  // build a comma separated string of groups if there is more than one
  assigneeGroupsQualifier += (',' + grAssigneeGroups.group);
 }
}
// return Groups where assigned to is in those groups we use IN for lists

gs.log('DP: RefQual = ' + assigneeGroupsQualifier);

return assigneeGroupsQualifier;
},
type: 'ReferenceQualifierHelper'
};
```

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie zum Testen einen Incident, und wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus. Klicken Sie auf das Symbol **Zuweisungsgruppensuche**. Nur die Gruppen, die den von Ihnen ausgewählten Anwender enthalten, werden angezeigt. Beispiel: Sie weisen Bob Smith, der zur Gruppe **„Datenbank"** und zur Gruppe **„Netzwerk"** gehört, einen Incident zu. Die einzigen Optionen, die in der Zuweisungsgruppe angezeigt werden, sind **Datenbank** und **Netzwerk**.

Der INSTANCEOF-Operator in Referenzqualifizierern

Sie können den INSTANCEOF-Operator in einem Referenzqualifizierer verwenden, um einen komplexen Klassenqualifizierer zu kürzen oder zu vereinfachen.

Verwenden Sie beispielsweise den Operator INSTANCEOF für ein Referenzfeld für die Tabelle cmdb_ci, um anzugeben, dass alle Unterklassen einer Klasse in den Ergebnissen enthalten sind. Der folgende Referenzqualifizierer gibt alle Server zurück, einschließlich Linux, UNIX, Windowsusw., da jede dieser Unterklassen die Klasse cmdb_ci_server erweitert.

```
sys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_server
```

In einem anderen Beispiel können Sie den folgenden Referenzqualifizierer auf ähnliche Weise vereinfachen.

```
u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_name=cmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_win_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_unix_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_linux_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

Mit dem INSTANCEOF-Operator wird der Referenzqualifizierer wie folgt neu geschrieben, da die Serverunterklassen die Klasse cmdb_ci_computer erweitern.

```
u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

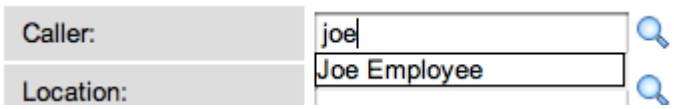

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Vervollständigung für Referenzfelder

Standardmäßig wird ein Referenzfeld automatisch ausgefüllt, wenn der Benutzer etwas in das Feld eingibt.

Administratoren können zusätzliche Optionen für die automatische Vervollständigung konfigurieren. Ein Anwender muss über Leseberechtigung auf Tabellenebene für die referenzierte Tabelle verfügen, damit die Optionen automatisch vervollständigt werden können.

Automatische Vervollständigung



Wörterbuchattribute für die automatische Vervollständigung von Referenzfeldern

Es gibt Wörterbuchattribute, die für Referenzfelder spezifisch sind und das Verhalten der automatischen Vervollständigung bestimmen.

Wörterbuchattribute für automatische Vervollständigung für Referenzfelder

Attribut	Beschreibung
ref_auto_completer	Gibt den Namen der clientseitigen JavaScript-Klasse an, die die Dropdown-Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung erstellt. Zu den gültigen Klassenwerten gehören: • `AJAXReferenceCompleter`: Zeigt übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung als Dropdown-Auswahlliste an. In der Liste wird nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle angezeigt. Referenzfelder verwenden diese Klasse automatisch, wenn keine andere Klasse für die automatische Vervollständigung angegeben ist. • `AJAXTableCompleter`: Zeigt übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung als Zeilen in einer Tabelle an. Die Tabelle zeigt die Anzeigewertspalte der Referenztabelle und alle im Attribut `ref_ac_columns` aufgeführten Spalten. • `AJAXReferenceChoice`: Zeigt übereinstimmende Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung als Dropdown-Auswahlliste an. In der Liste wird nur die Anzeigewertspalte der Referenztabelle angezeigt. Darüber hinaus werden in der Liste nur bis zu 25 übereinstimmende Optionen angezeigt. Wenn mehr als 25 Optionen zur automatischen Vervollständigung vorhanden sind, zeigt das Referenzfeld stattdessen die Auswahlmöglichkeiten mit der AJAXTableCompleter-Klasse an.
ref_ac_columns	Gibt die Liste der anzuzeigenden Referenztabellenspalten an. Trennen Sie die Spaltennamen mit einem Semikolon. `ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on` ermöglicht beispielsweise die automatische Vervollständigung, um Text aus den Spalten „user_name“, „email“ und „sys_created_on“ abzugleichen.
ref_ac_order_by	Gibt die Referenztabellenspalte an, nach der die Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung sortiert werden. Beispielsweise sortiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wörterbuchattribute für automatische Vervollständigung für Referenzfelder (Fortsetzung)

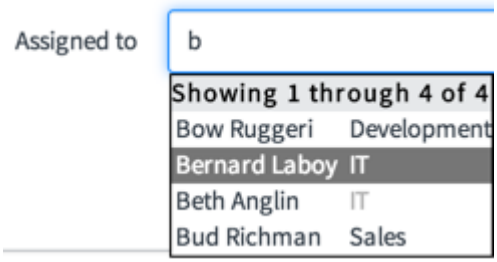
Attribut	Beschreibung
	ref_ac_order_by=name die Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung alphabetisch nach Name.

UI-Funktionen zur automatischen Vervollständigung

Die AJAX-Tabellenvervollständigerklasse weist eine Reihe von UI-Verbesserungen auf.

- Der Tabellenvervollständiger zeigt immer die Anzahl der Datensätze an, die von der automatisch vervollständigten Abfrage gefunden werden.
- Der Tabellenvervollständiger hebt die gesamte ausgewählte Zeile hervor, indem er die Farbe des Hintergrunds und des Texts ändert.
- Der Tabellenvervollständiger listet für jede Spalte einen Wert auf.
  - Wenn ein Wert zum ersten Mal in einer Spalte angezeigt wird, zeigt ihn der Tabellenvervollständiger in schwarzer Schrift an.
  - Der Tabellenvervollständiger zeigt nachfolgende doppelte Werte in grauer Schrift an. Zuvor hat der Tabellenvervollständiger eine leere Zelle in einer Spalte angezeigt, die einen doppelten Wert enthält.

Hervorhebung der ausgewählten Zeile



Legen Sie das Wörterbuchattribut *ref_auto_completer=AJAXTableCompleter* fest, um diese Verbesserungen zu verwenden.

Definieren Sie Attribute zur automatischen Vervollständigung für alle Verweise auf eine Tabelle

Ein Feld erbt und verwendet die Attribute der Referenztabelle zur automatischen Vervollständigung, es sei denn, das Feld enthält einen eigenen Wert für dieselben Attribute. Sie können die Attribute für Verweise auf eine Tabelle definieren. Dies wirkt sich auf jedes Formular aus, das auf diese Tabelle verweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Attribut auf Feldebene überschreibt ein Attribut auf Tabellenebene mit demselben Namen. Wenn ein Feld andere Referenzattribute verwendet als die, die für die Referenztabelle definiert sind, verwendet das Feld beide Attributsätze.

Verwenden Sie diese Schritte, um Attribute für die automatische Vervollständigung für alle Felder in einer Tabelle zu definieren, die noch keine eigenen Attribute für die automatische Vervollständigung aufweisen. In diesem Beispiel wird beschrieben, wie Sie Attribute zur automatischen Vervollständigung für alle Verweise auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Attributwert der automatischen Vervollständigung eines Felds ersetzt den Attributwert der automatischen Vervollständigung einer Tabelle. Dies bedeutet, dass jeder vorhandene Wert auf Feldebene für ein Attribut der automatischen Vervollständigung jeden Wert ersetzt, den der Administrator aus der Referenztabelle auf das Attribut der automatischen Vervollständigung anwendet.

Prozedur

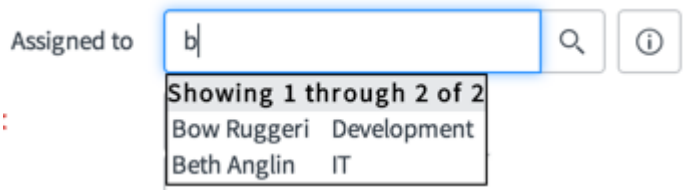
1. Navigieren Sie zu einer Liste der Zieltabelle, z. B. **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Listenversion aus.
3. Wählen Sie die Zeile aus, in der kein Spaltenname aufgeführt ist.
   Diese Zeile ist normalerweise die erste Zeile in der Liste. Wählen Sie beispielsweise den ersten Link **sys_user** aus.
4. Klicken Sie unter **„Zugehörige Links“**auf **Erweiterte Ansicht**.
5. Geben Sie im Feld **Attribute** eine durch Kommas getrennte Liste von Attributen zur automatischen Vervollständigung ein, die auf alle Felder in der Tabelle angewendet werden sollen.

   Example
   Um beispielsweise die Abteilung des Benutzers mit allen Verweisen auf die Tabelle „sys_user“ anzuzeigen, geben Sie Folgendes ein:

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department
   ```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Um die neuen Attribute für die automatische Vervollständigung zu testen, öffnen Sie ein Formular, das auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verweist, z. B. einen offenen Incident. Geben Sie ein einzelnes Zeichen in das Feld **Zugewiesen an** ein. Die Optionen zur automatischen Vervollständigung umfassen jetzt den Anwendernamen und die Abteilung.



Entfernen Sie die Anzeigewertspalte

Sie können die Anzeigewertspalte aus einem Referenzfeld entfernen, indem Sie das Attribut *ref_ac_display_value* auf „falsch“ setzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dies führt dazu, dass das Referenzfeld die Anzeigewertspalte entfernt und nur die im Attribut *ref_ac_columns* aufgeführten Spalten anzeigt. Diese Funktion erfordert die Verwendung der Klasse *AJAXTableCompleter* und der Attribute *ref_ac_columns*, *ref_ac_columns_search*und *ref_ac_display_value*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die automatische Vervollständigung kann keinen Text aus zusätzlichen Spalten abgleichen, wenn das Referenzfeld ein Produkt des UI-Makros *ui_reference* ist. Dies bedeutet, dass jede Aktion der automatischen Vervollständigung für eine Auswahl, z. B. die Liste Identität eines Benutzers annehmen, nur Text mit dem Anzeigewert abgleichen kann.

In diesem Beispiel wird beschrieben, wie Sie die Spalte „Anzeigewert“ aus Verweisen auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] entfernen und durch Verweise auf die Spalten „first_name“ und „last_name“ ersetzen.

Prozedur

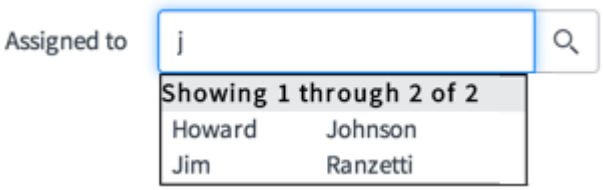
1. Navigieren Sie zu einer Liste der Zieltabelle, z. B. **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Listenversion aus.
3. Wählen Sie die Zeile aus, in der kein Spaltenname aufgeführt ist.
   Diese Zeile ist normalerweise die erste Zeile in der Liste. Wählen Sie beispielsweise den ersten Link **sys_user** aus.
4. Klicken Sie unter **„Zugehörige Links“**auf **Erweiterte Ansicht**.
5. Fügen Sie im Feld **Attribute** die Attribute *ref_auto_completer*, *ref_ac_columns*,*ref_ac_columns_search* und *ref_ac_display_value* hinzu.

   Example
   Um beispielsweise die Spalte „Anzeigewert“ auszublenden und nur den Vor- und Nachnamen des Benutzers anzuzeigen, geben Sie Folgendes ein.

   ```
   ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=first_name;last_name,ref_ac_colu
   mns_search=true,ref_ac_display_value=false
   ```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Um die neuen Attribute für die automatische Vervollständigung zu testen, öffnen Sie ein Formular, das auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verweist, z. B. einen offenen Incident. Geben Sie ein einzelnes Zeichen in das Feld **Zugewiesen an** ein. Die Optionen zur automatischen Vervollständigung blenden jetzt die Spalte „Anzeigewert“ (user_name) aus und zeigen nur die Spalten „first_name“ und „last_name“ an.



Verbessern Sie Abfragen zur automatischen Vervollständigung

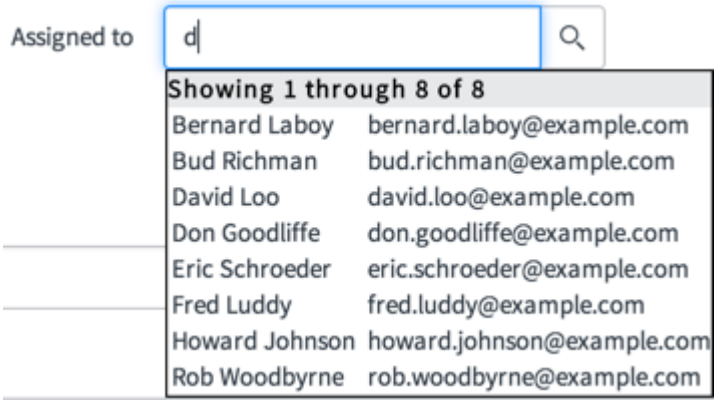
Standardmäßig verwenden alle Referenzfelder eine Abfrage **vom Typ „beginnt mit** “, um nach übereinstimmendem Text in der Referenztabelle zu suchen. Dadurch wird verhindert, dass die automatische Vervollständigung jedes Mal, wenn ein Anwender ein Referenzfeld durchsucht, ineffiziente „ **Enthält** “-Abfragen ausführt. Sie können festlegen, dass für alle Referenzfelder eine **Starts with-** Abfrage verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Beispiel veranschaulicht eine **„enthält** “-Abfrage. Beachten Sie, dass der Buchstabe „d“ an beliebiger Stelle im Vor- oder Nachnamen des Anwenders steht.

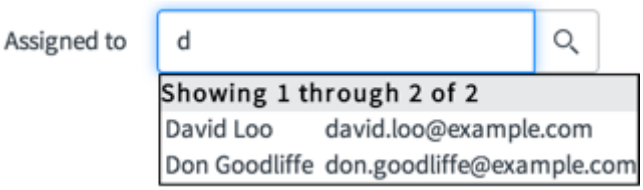


In diesem Verfahren wird beschrieben, wie Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.ref_ac.startswith` so ändern, dass immer eine `starts with` -Abfrage verwendet wird.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Wählen Sie die Eigenschaft `glide.ui.ref_ac.startswith` aus.
   Um nach der Eigenschaft zu suchen, geben Sie *startswith im Filter **Wechseln zur** Suche für die Spalte **Name** ein.
3. Ersetzen Sie im Feld **Wertfalse** durch **true**.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.ref_ac.startswith` auf **„wahr“** setzen, werden vorhandene `autocomplete.contains` -Einstellungen sowohl in den Einstellungen auf Anwender- als auch auf der Systemebene überschrieben. Diese Eigenschaft ändert die Abfragemethode der Autovervollständigung für alle Benutzer unabhängig von ihren Einstellungen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Testen Sie den Change, indem Sie einen Datensatz mit einem Referenzfeld öffnen und ein Zeichen eingeben (siehe folgendes Beispiel).



Konfigurieren Sie die automatische Vervollständigung, um Text aus einem beliebigen Referenzfeld abzugleichen

Standardmäßig stimmt die automatische Vervollständigung nur mit Text in der Spalte „Anzeigewert“ überein. Sie können ein Referenzfeld so konfigurieren, dass es dem Text aus jeder zusätzlichen Spalte entspricht, die das Referenzfeld anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

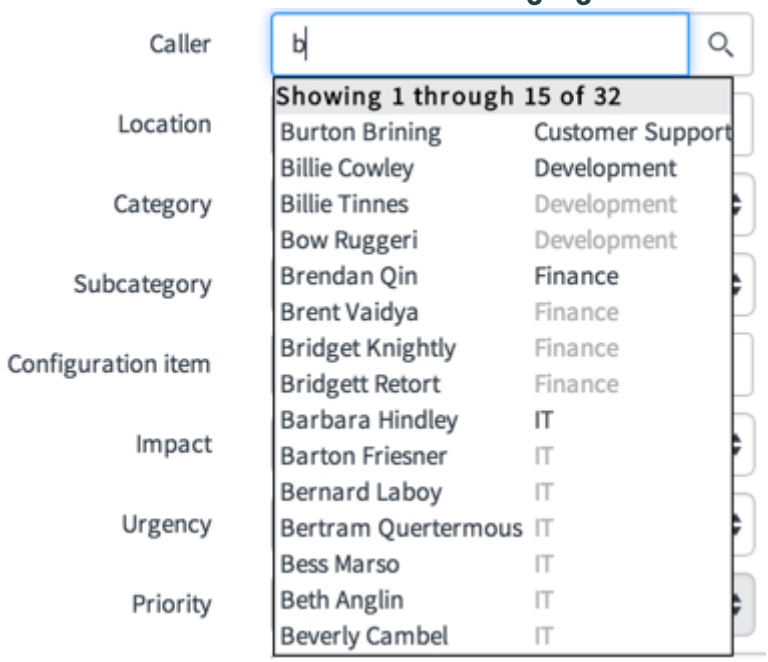
Sie können das Attribut *ref_ac_columns_search* hinzufügen, um die automatische Vervollständigung für den Abgleich von Text in jeder Spalte zu aktivieren, die im Attribut *ref_ac_columns* aufgeführt ist. Legen Sie das Attribut *ref_ac_columns_search* auf **„wahr“** fest, um Text aus allen Referenzfeldspalten abzugleichen. Standardmäßig (oder wenn dieses Attribut **„false“**ist) stimmt die automatische Vervollständigung nur mit Text in der Spalte für den Anzeigewert überein.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung eines Referenzfelds.
2. Wählen Sie in der Auswahlliste **Dictionary konfigurieren** aus.
3. Klicken Sie unter **„Zugehörige Links“**auf **Erweiterte Ansicht**.
4. Fügen Sie im Feld **Attribute** die gewünschten Attribute der automatischen Vervollständigung hinzu. Diese Attribute fügen beispielsweise der Anruferliste das Feld „Abteilung“ hinzu und sortieren Anrufer nach ihrer Abteilung:

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=dep
artment,ref_ac_columns_search=true
```

Attribut der automatischen Vervollständigung



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Example:

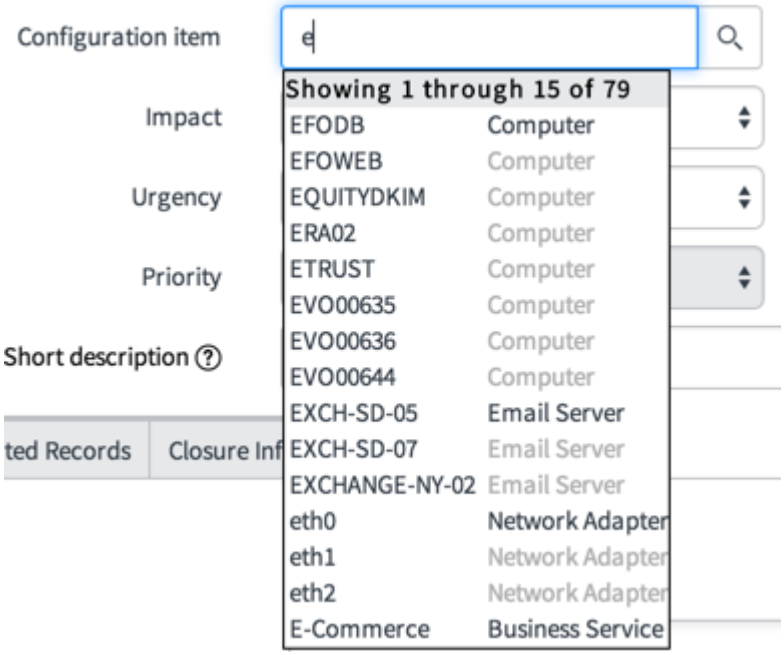
Im folgenden Beispiel wird beschrieben, wie Sie im Feld **Konfigurationselement** festlegen, dass die CI-Klassennamen aus den Auswahlmöglichkeiten für die automatische Vervollständigung für die Tabelle „Konfigurationselement“ [cmdb_ci] angezeigt werden.

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter ,ref_ac_columns =sys_class_name ,ref_ac_order_by
 =sys_class_name ,ref_contributions =task_show_ci_map ;ci_show_incidents
```

Hinweis:

Das Attribut *ref_contributions* steuert die Symbole, die neben dem Referenzfeld angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktivieren Sie die automatische Vervollständigung für Suchen

Standardmäßig verwendet die automatische Referenzvervollständigung eine **beginnt mit** der Suche. Es kann eine Anwendereinstellung erstellt werden, um eine **„Enthält** “-Suche zu implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

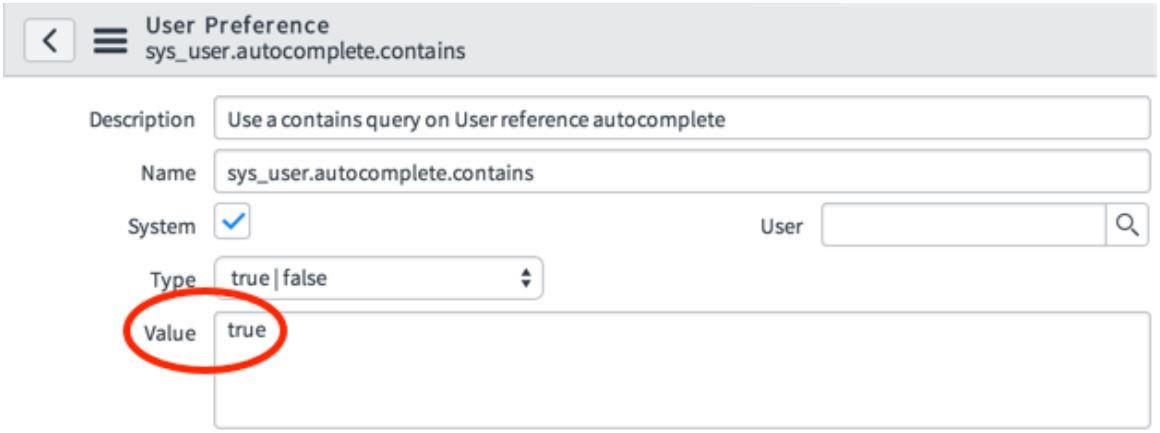
Prozedur

1. Deaktivieren Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.ref_ac.startswith`.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verbessern Sie Abfragen zur automatischen Vervollständigung.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Systemeigenschaft `glide.ui.ref_ac.startswith` auf **„wahr“** setzen, werden vorhandene Einstellungen für „autocomplete.contains“ sowohl in den Einstellungen auf Anwender- als auch auf der Systemebene überschrieben. Diese Eigenschaft ändert die Abfragemethode der automatischen Vervollständigung für alle Benutzer unabhängig von ihren Einstellungen.

2. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.
3. Wählen Sie die Einstellung **„“**aus.<referenced table> .autocomplete.contains"' .
4. Legen Sie das **Wertfeld** auf **true**fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

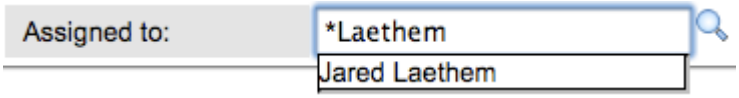
Melden Sie sich ab und wieder an, um die aktualisierte Suche anzuzeigen.

Platzhalter in Referenz-Autovervollständigungen

Platzhaltersuchen verwenden die Funktion der automatischen Vervollständigung.

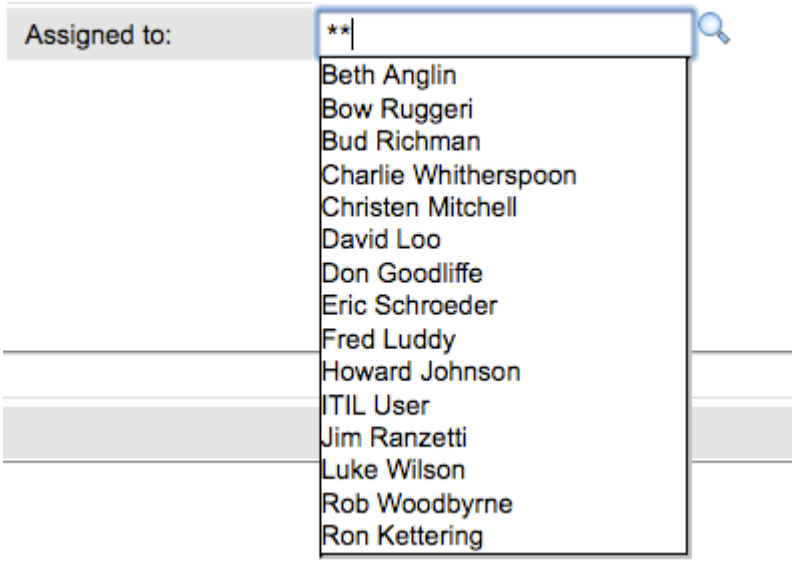
Verwenden Sie ein Sternchen im Referenzfeld für Platzhaltersuchen.

Platzhaltersuche mit einem Sternchen



Wenn zwei Sternchen eingegeben werden, wird eine Liste der verfügbaren Datensätze in den Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung angezeigt.

Platzhaltersuche mit zwei Sternchen



Zugehörige Informationen

Platzhalterzeichen ermöglichen die Suche nach Mustern und Variationen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Letzte Auswahlen

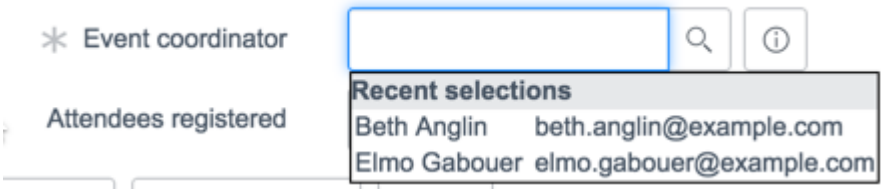
Referenzfelder speichern eine Liste der letzten Auswahlen jedes Anwenders, damit Sie beim Ausfüllen eines Referenzfelds schnell vergangene Werte auswählen können.

Standardmäßig speichert das System für jeden Benutzer bis zu 15 Auswahlmöglichkeiten aus einem Referenzfeld in der Tabelle „Zuletzt verwendete Auswahl“ [sys_ui_recent_selection]. Sie können die Liste der letzten Auswahlen anzeigen, indem Sie ein leeres Referenzfeld auswählen.

Hinweis:

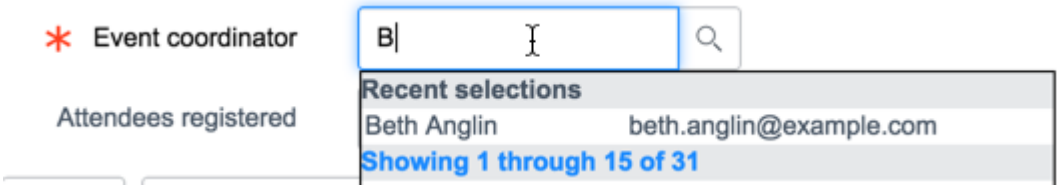
- Das System speichert keine aktuelle Auswahl für Referenzvariablen Servicekatalog.
- Die letzten Auswahlmöglichkeiten sind in Serviceportal oder mobilen Anwenderoberflächen nicht verfügbar.

Letzte Auswahlen



Das System verwendet Autovervollständigung, um die Liste der zuletzt ausgewählten Elemente so zu filtern, dass sie den eingegebenen Werten entsprechen.

Letzte Auswahlmöglichkeiten gefiltert



Das System fügt jedes Mal einen Datensatz für die neueste Auswahl hinzu, wenn Sie einen Referenzfeldwert einfügen oder aktualisieren. Administratoren können mit der Systemeigenschaft `glide.xmlhttp.max_choices` steuern, wie viele aktuelle Auswahlmöglichkeiten das System anzeigt. Wenn Sie die Eigenschaft auf 0 setzen, wird die letzte Auswahl deaktiviert.

Hinweis:

- Die Eigenschaft `glide.xmlhttp.max_choices` steuert auch die Anzahl der Einträge, die das System in Listen anzeigt.
- Informationen zum Löschen der letzten Auswahl finden Sie unter So löschen Sie die in den Referenzfeldern angezeigte Liste „Letzte Auswahlen“. [KB0747334] Artikel in der Knowledge Base Now Support.

Zugehörige Informationen

Verfügbare Systemeigenschaften

Vorschlagsfeldtyp

Damit Anwender leichter finden, wonach sie suchen, können Sie jedem Formular ein Vorschlagsfeld hinzufügen.

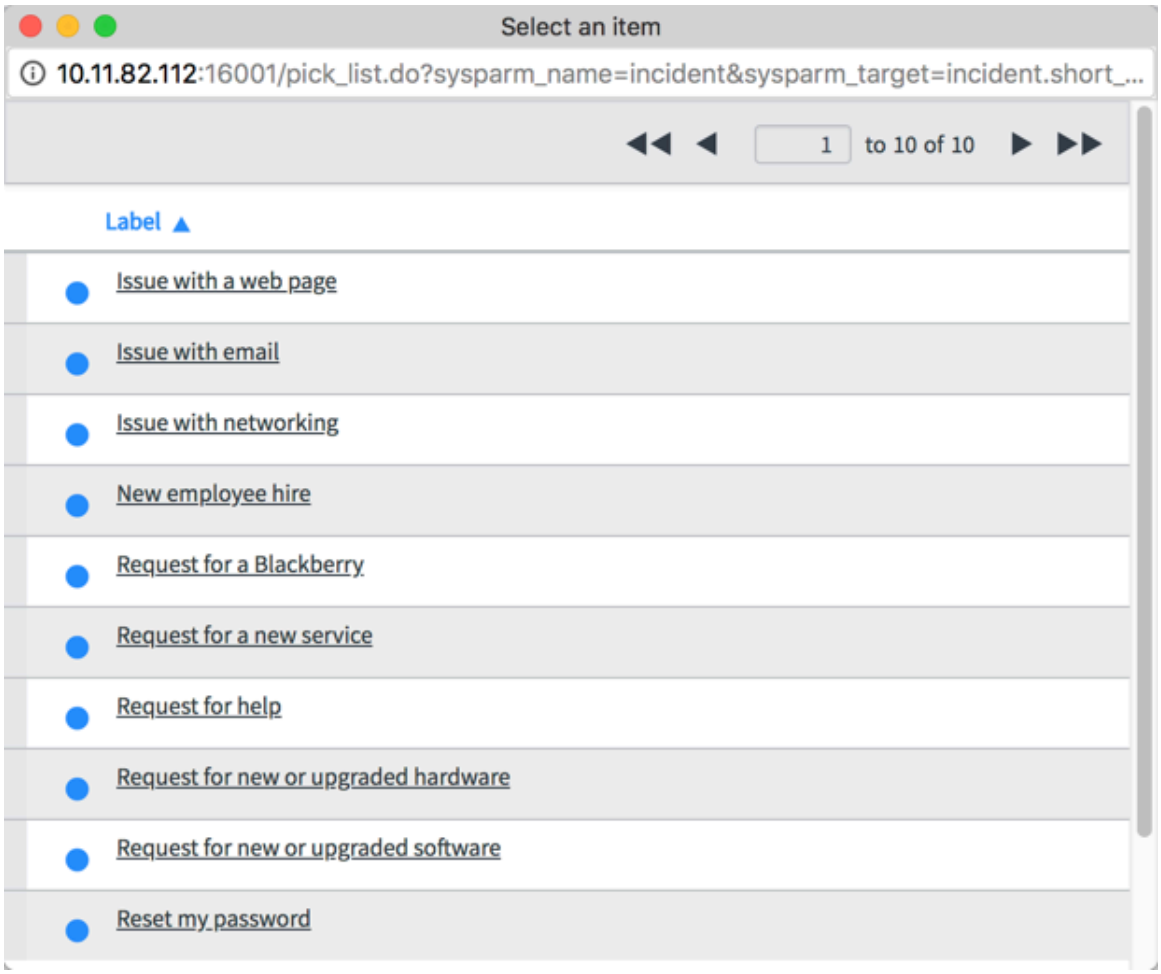
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Prozedur

1. Öffnen Sie das Formular, dem Sie ein Vorschlagsfeld hinzufügen.
2. Fügen Sie ein neues Feld hinzu, oder suchen Sie ein vorhandenes Feld.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**.
4. Wählen Sie im Feld **Auswahldie Option Vorschlag**aus.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Dem Benutzer werden Vorschläge gemacht.



Konfigurieren Sie vorgeschlagenen Text für Zeichenfolgenfelder

Sie können die vorgeschlagenen Textoptionen für Zeichenfolgenfelder konfigurieren.

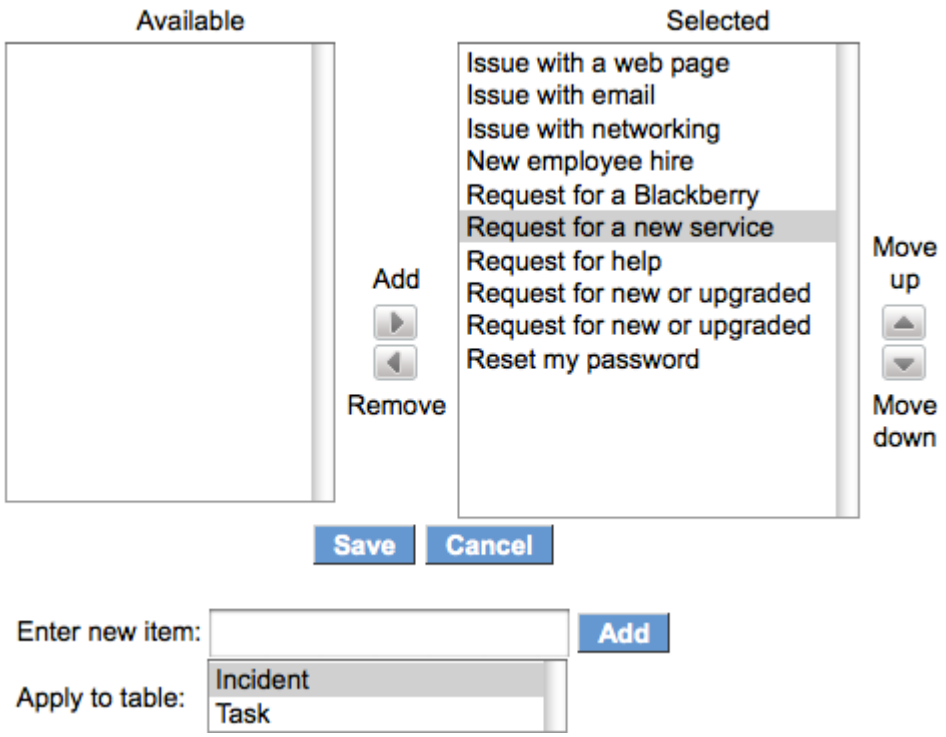
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_choices

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren**aus.
2. Wählen Sie mithilfe des Slushbucket Optionen und die Reihenfolge aus, in der sie angezeigt werden sollen.
   - Um eine neue Option zu erstellen, geben Sie den vorgeschlagenen Text in das **Feld Neuen Artikel eingeben** ein, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Das Feld **Auf Tabelle anwenden** ist verfügbar, wenn die aktuelle Tabelle eine andere Tabelle erweitert (z. B. Incident erweitert Aufgabe). In diesem Feld können vorgeschlagene Textoptionen für alle Tabellen konfiguriert werden, die die übergeordnete Tabelle erweitern, oder nur für die aktuelle (untergeordnete) Tabelle.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Um vorhandene Optionen zu bearbeiten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Auswahlliste anzeigen aus.**.

Example:



Konfigurieren Sie vorgeschlagenen Text für Journalfelder

Sie können die vorgeschlagenen Textoptionen für Journalfelder wie Arbeitsnotizen oder den Aktivitätenstrom konfigurieren. Vorgeschlagene Textoptionen für Journalfelder sind in Core-UInicht verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_responses

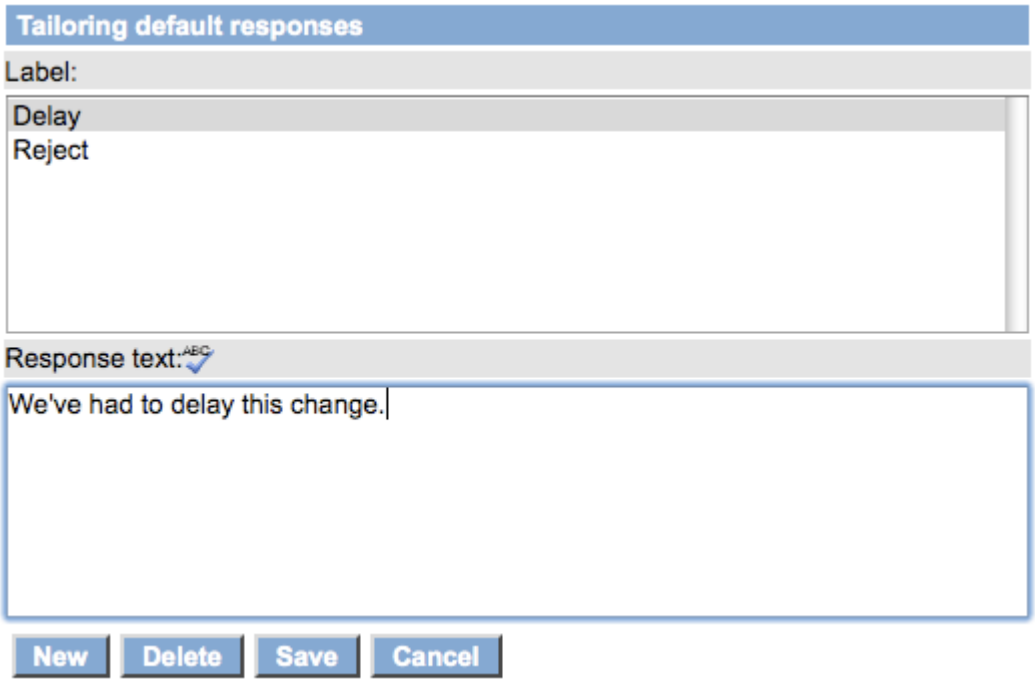
Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Antworten konfigurieren**aus.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie eine Bezeichnung oder eine kurze Beschreibung für die Option ein.
4. Geben Sie den vollständigen Text in **Antworttext**ein.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Example:



Wiki-Feldtyp

Wikitext-Felder verwenden die grundlegende Wiki-Markup-Sprache und unterstützen Links zu externen URLs und zu Quellen innerhalb des Systems.

Einige Felder im Basissystem unterstützen Wikitext, und Administratoren können Wikitext-Felder zu jedem Formular im System hinzufügen.

Unterstützte Wiki-Tags

Für Wikitext-Felder im System werden einfache Tags unterstützt.

Unterstützte Wiki-Tags

Format	Wiki-Tag
Header	= Header 1 =, == Header 2 == usw.
Nummerierter Schritt	#Schritt 1
Aufzählungszeichen (mehrstufig)	*Aufzählung 1, **Aufzählung 2
Einrückung	:Ebene 1, ::Ebene 2
Zeilenumbruch	
Tabellen	Vollständige Tabellenunterstützung, einschließlich Zellenabstand, Auffüllung, Rahmen, Hintergrundschattierung und Breitenmessung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Wiki-Tags (Fortsetzung)

Format	Wiki-Tag

	Zum Beispiel:
	`{| class="wikitable"`
	`|-`
	`! Header 1`
	`! Header 2`
	`|-`
	`| row 1, cell 1`
	`| row 1, cell 2`
	`|-`
	`| row 2, cell 1`
	`| row 2, cell 2`
	`|}`
	
	Hinweis:
	Sortierbare Tabellen werden nicht unterstützt (class="sortable").

Codeblöcke	<pre> Generischer Block </pre> <javascript>Javascript-Syntax</javascript> <xml>XML-Syntax</xml>
Fett	„“ Text „“
Kursivschrift	„Text“
Wiki- und HTML-Formatierung ignorieren	<nowiki>Wikitext</nowiki>
Weblink	[http://community.service-now.com/ <link text>]
Bilder platziert	[[Bild:<image name>]] Weitere Informationen zum Hochladen von Bildern oder Dateien in die Datenbank finden Sie unter Bilder werden in der Datenbank gespeichert .
HTML	Die gängigsten HTML-Tags werden unterstützt fett, stark, kursiv, header1 , header2 , header3 , Absatz , _{Sub}, ^{Sup}, Center

Erstellt ein Wikitext-Feld

Sie können ein Wikitext-Feld in jedem Formular erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_form

Prozedur

1. Erstellen Sie ein neues Feld, dessen **Typ** auf **Wiki**festgelegt ist.
2. Klicken Sie auf **Wikitext**, um mit der Bearbeitung zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Feld Wikitext wird im Formular angezeigt.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie ein Feld in einer Tabelle hinzu, und passen Sie es an

Erweitern Sie die Funktionalität eines Wikitext-Felds

Konfigurieren Sie das Wikitext-Feld für die Verknüpfung mit anderen Quellen im System.

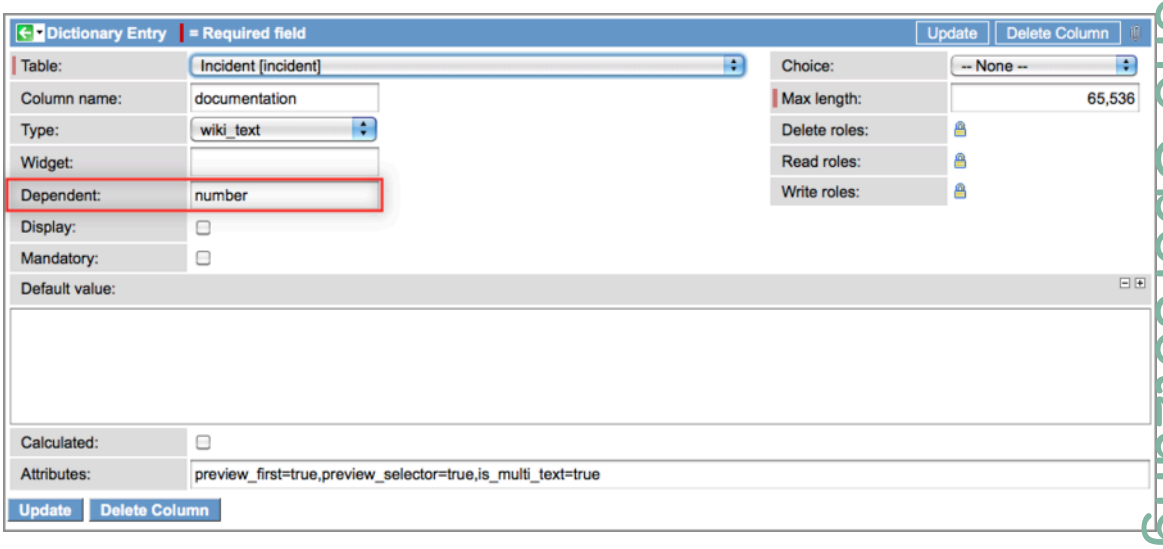
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_dictionary

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des neuen Wikitext-Felds.
2. Wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus
3. Geben Sie im Feld **Abhängig** des Wörterbuchformulars das Feld ein, das Sie für die Verknüpfung mit anderen Seiten verwenden möchten.

   In der Incident-Tabelle können Sie beispielsweise das **Nummernfeld** auswählen.



   Mit dieser Konfiguration können Sie einen Link zu jedem Incident erstellen, indem Sie die Nummer des incident verwenden. Um beispielsweise INC0000002 zu öffnen, geben Sie [[INC0000002]]ein.

   Die folgenden Wörterbuchattribute sind für wiki_text-Felder verfügbar.

   - *preview_first=true* Legt den Vorschaumodus so fest, dass er beim Laden der Seite angezeigt wird. Andernfalls wird der Editor angezeigt
   - *preview_selector=true* Mit der Umschaltfläche können Sie zwischen Editor und Vorschau wechseln
   - *dual_mode=true* Ermöglicht die gleichzeitige Anzeige von Editor und Vorschau im Bearbeitungsmodus.

Automatische Übersetzung

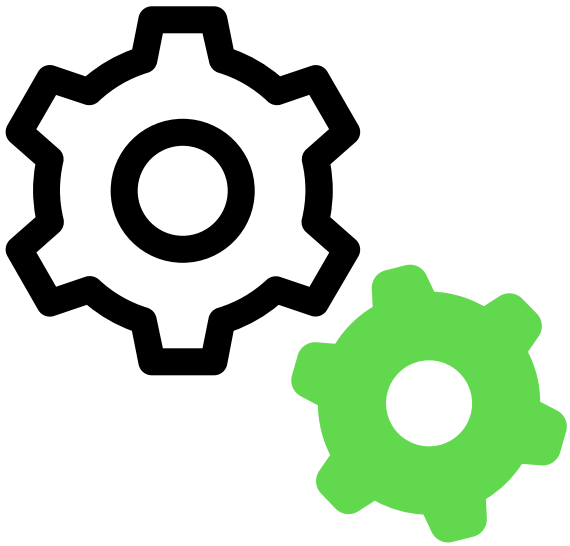
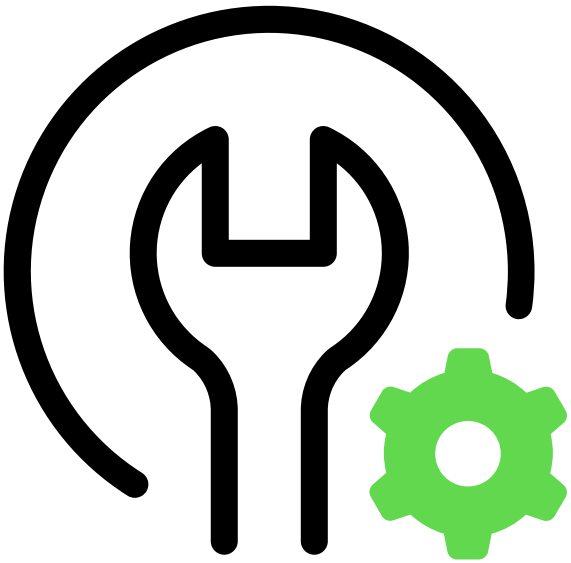
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Platform® Listenverwaltung

Administratoren steuern die Daten, die Endanwendern in einer Liste angezeigt werden, die angezeigten Steuerelemente und das Verhalten der Steuerelemente.

Erste Schritte

Hinweis:
Informationen zur Verwendung von Listen finden Sie unter Listen .

Konfigurieren	Verwalten
	
Konfigurieren Sie Listen für alle Anwender.	Verwalten Sie das Listenverhalten, und lassen Sie die Personalisierung für einzelne Anwender zu.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow -Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community
ServiceNow Community

Customer Success Center
Customer Success Center

Entwickler
developer.servicenow.com

ServiceNow University
ServiceNow University

Unterstützung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Listen im konfigurieren Now Platform®

Benutzer mit den entsprechenden Rollen können verschiedene Aspekte von Listen konfigurieren. Konfigurationsänderungen gelten für alle Benutzer.

Mit der Listenkonfiguration können Sie Listenspalten hinzufügen, entfernen und neu anordnen. Sie können Berechnungen so konfigurieren, dass sie unter Spalten angezeigt werden. Sie können auch Steuerungen ausblenden und Zugriffsbedingungen nach Rolle für vorhandene Listensteuerungen definieren. Das Konfigurieren von Listen wird in Versionen vor dem Fuji-Release als „Listen personalisieren“ bezeichnet.

Hinweis:
Wenn Sie eine Liste auf diese Weise konfigurieren, wird die Liste für alle Benutzer geändert. Wie Sie Änderungen an einer Liste vornehmen, die nur für Sie sichtbar sind, erfahren Sie unter Persönliche Listen .

Konfigurieren Sie das Listenlayout

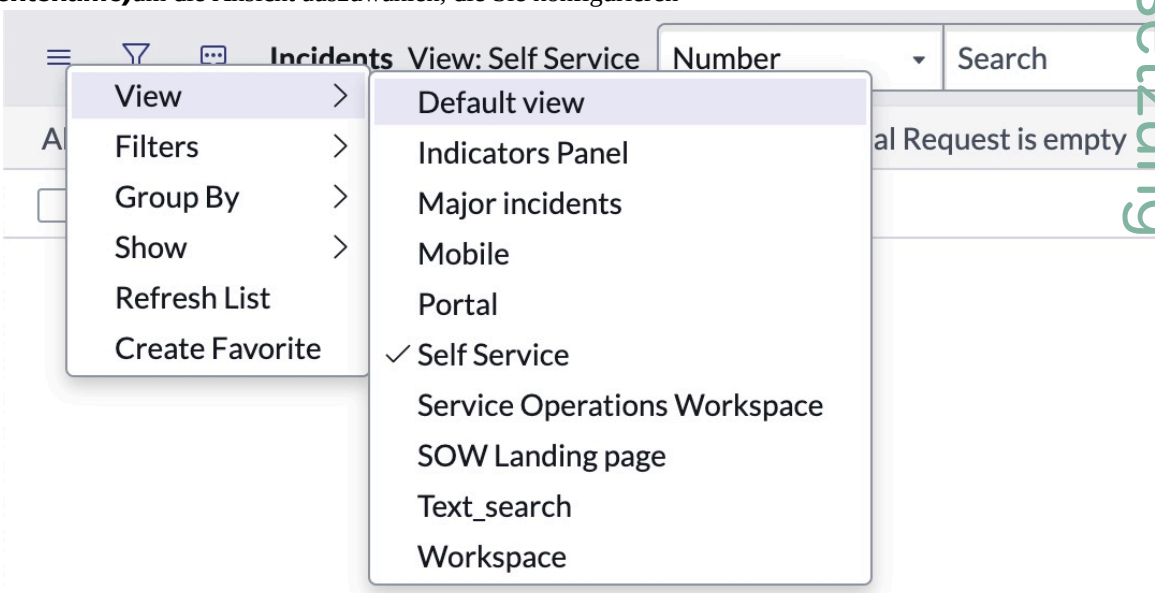
Sie können eine Liste konfigurieren, um auszuwählen, welche Spalten in einer Liste angezeigt werden, Listenansichten erstellen und Felder in der Tabelle erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: personalize_list

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie das Listenlayout

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Liste, die Sie konfigurieren möchten.
2. Öffnen Sie das Menü **Listensteuerelemente**, und wählen Sie **Ansicht > (Ansichtsname)**um die Ansicht auszuwählen, die Sie konfigurieren möchten.



3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Konfigurieren > Listenlayout**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie Felder hinzu, entfernen Sie sie, oder ordnen Sie sie neu an, um die angezeigten Spalten und ihre Reihenfolge zu konfigurieren.
   Das erste Nicht-Referenzfeld wird automatisch mit der Formularansicht des Datensatzes verknüpft. Erwägen Sie aus diesem Grund die Verwendung der Datensatznummer als erste Spalte im Listenlayout.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis:

- Wenn Sie persönliche Listen verwenden und dann die Listenansicht anders konfigurieren, werden die Änderungen erst angezeigt, wenn Sie Ihre persönliche Liste auf die Spaltenstandardwerte zurücksetzen.
- Inaktive Felder werden in vom Administrator konfigurierten Listen angezeigt, bis ein Administrator das Listenlayout aktualisiert, um sie zu entfernen.

Trouble?

Wenn ein Referenzfeld in einer Liste als (leer) anstelle des erwarteten Werts angezeigt wird, liegt dies an einem anderen Feld in der Liste, das einen falschen Verweis auf einen verwaisten Datensatz oder eine sys_id enthält, die in der referenzierten Tabelle nicht vorhanden ist. Die Lösung besteht darin, die falschen Referenzdaten aus allen Referenzfeldern in dieser Tabelle zu entfernen.

Fügt einer Basistabellenliste ein erweitertes Feld hinzu

Administratoren können eine Eigenschaft konfigurieren, die bestimmt, ob Felder in erweiterten Tabellen zu einer Liste übergeordneter Tabellen hinzugefügt werden können. Wenn diese Funktion beispielsweise aktiviert ist, können Sie das Feld **Anrufer** aus der Incident-Tabelle in einer Aufgabentabellenliste anzeigen und filtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Durch Aktivieren dieser Eigenschaft werden die erweiterten Tabellenfelder in der Personalisierungsliste nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Zulassen, dass Basistabellenlisten (Aufgabe, cmdb_ci usw.) erweiterte Tabellenfelder (incident_state, os_version usw.) enthalten und die Filterung nach erweiterten Tabellenfeldern zulassen** (`glide.ui.list.allow_extended_fields`).
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um erweiterte Felder in Listen übergeordneter Tabellen zu aktivieren, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Funktion zu deaktivieren.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie Listenberechnungen

Sie können Listenberechnungen für Spalten konfigurieren, die Spaltensummen, Mindestwerte, Höchstwerte und Durchschnittswerte berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_list

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Listenberechnungen für mehrere Spalten in derselben Liste konfigurieren. Listenberechnungen gelten nur für die Ansicht der Liste, in der sie konfiguriert sind. Alle Benutzer können die konfigurierten Listenberechnungen anzeigen.

Hinweis:

- Listenberechnungen sind auch in Listenberichten verfügbar.
- Listenberechnungen für ein berechnetes Feld können nur mit den *aktuellen Werten arbeiten, die in der Datenbank für jeden Datensatz gespeichert sind, und nicht mit den Werten, die beim Rendern der Liste neu berechnet werden.

Prozedur

1. Klicken Sie in einer Liste von Datensätzen mit der rechten Maustaste auf den Header einer numerischen Spalte, die Sie mit Listenberechnungen auswerten möchten.
2. Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Berechnungen auflisten**.
3. Wählen Sie eine oder mehrere der folgenden Listenberechnungsoptionen aus:
   - Gesamtwert (nicht verfügbar für Zeichenfolgen-, Datums- oder Datums-/Uhrzeitfelder)
   - Mindestwert
   - Höchstwert
   - Durchschnittswert (nicht verfügbar für Zeichenfolgen-, Datums- oder Datums-/Uhrzeitfelder)
4. Wählen Sie **OK**.
   Die Berechnungen werden unter dem letzten Datensatz in der Spalte angezeigt. Wenn die Liste gruppiert ist, werden zusätzlich zu den Gesamtberechnungen unten in der Liste Gruppenberechnungen unter dem letzten Datensatz in jeder Gruppe angezeigt.

Anzahl der Datensätze in einer Liste auslassen

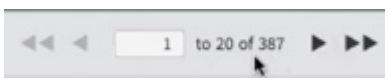
Beschleunigen Sie das Laden von Listen, indem Sie die Berechnung der Gesamtzahl der Datensätze in einer Liste entfernen.

Vorbereitungen

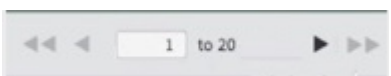
Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Berechnen der Gesamtzahl der Datensätze in einer aus großen Tabellen gefilterten Liste kann sehr lange dauern. Die Plattform zeigt die Gesamtzahl der Datensätze in der Liste an.



Um Listen schneller zu laden, können Sie die Seitenberechnung für alle oder nur für bestimmte gefilterte Listen entfernen. Wenn Sie die Berechnung entfernen, wird die Gesamtzahl der Datensätze nicht angezeigt, und das Doppelpfeilsymbol ( ) wird ausgegraut.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Liste, navigieren Sie z. B. zu **Incident** > **Alle**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Header in der Liste, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**.
3. Wählen Sie **Paginierungsanzahl entfernen aus**.
4. **Wahlweise:** So lassen Sie die Datensatzanzahl nur in einer bestimmten Ansicht aus:
   a. Wählen Sie **Paginierungsanzahl für bestimmte Ansichten entfernen aus**.
   b. Klicken Sie neben Bestimmte Liste der Ansichten, in denen die vollständige Datensatzanzahl nicht abgerufen werden kann, auf das Sperrsymbol ( ).
   c. Wählen Sie das Suchsymbol ( ) und anschließend die Ansicht aus, in der die Plattform die Seitenanzahl ausgelassen hat.
   d. Wiederholen Sie den vorherigen Schritt für so viele Ansichten wie erforderlich.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Listensteuerelemente konfigurieren

Sie können Listensteuerelemente konfigurieren, z. B. Schaltflächen und Filter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Liste.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Hinweis:
Die Listensteuerungsfelder, die für eingebettete Listen verfügbar sind, sind eingeschränkter. Sofern nicht anders angegeben, sind die Listensteuerungsfelder in der folgenden Tabelle sowohl für Standard- als auch für eingebettete Listen verfügbar.

Formular für Listensteuerungselemente

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle für die Liste oder zugehörige Liste. Zum Beispiel **Change Request [change_request]**. Das System legt diesen Wert automatisch fest.
Zugehörige Liste	Name der Tabelle und des Felds, durch die die zugehörige Liste definiert wird. Beispiel:**sysapproval_approver.sysapproval**. Das System legt diesen Wert automatisch fest.
Bezeichnung	Bezeichnung, die für diese Liste angezeigt werden soll. Ermöglicht einem Administrator, die Bezeichnung für eine zugehörige Liste oder eine Liste anzupassen. Wenn nicht angegeben, wird die Standard-Pluralbezeichnung für die Datei verwendet. Zum Beispiel wäre die Bezeichnung für die Incident-Tabelle **Incidents**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Schaltfläche 'Neu' auslassen	Option, mit der verhindert wird, dass die Schaltfläche **Neu** in dieser Liste angezeigt wird. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Schaltfläche **Neu** anzuzeigen oder die Schaltfläche **Neu** über Rollen (Feld **Neue Rollen**) zu steuern. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Schaltfläche 'Bearbeiten' auslassen	Option, mit der verhindert wird, dass die Schaltfläche **Bearbeiten** in dieser Liste angezeigt wird. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Schaltfläche **Bearbeiten** anzuzeigen oder die Schaltfläche **Bearbeiten** über Rollen (Feld **Neue Rollen**) zu steuern. Die Schaltfläche **Bearbeiten** gilt nicht für alle Listen. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Wenn leer, auslassen	Option, die dazu dient, die **Zugehörige Liste** im Formular vollständig auszulassen (kein Header), wenn keine Einträge für **Zugehörige Liste** vorhanden sind
Leere Spalten auslassen	Option für eine Liste der obersten Ebene, die dazu dient, die Spaltenüberschriften UND Filter/Breadcrumbs für eine leere Spalte auszulassen
Filter auslassen	Option zum Ausblenden von Filtern oder Breadcrumbs für diese Liste. Deaktivieren Sie diese Kontrollkästchen, wenn Sie immer Filter oder Breadcrumbs wünschen oder Filter/Breadcrumbs über Rollen (Feld **Filterrollen**) steuern möchten. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Links auslassen	Option zum Ausblenden von Links für Felder, die auf andere Dateien in dieser Liste verweisen. Lassen Sie diese Schaltfläche deaktiviert, um Links zu generieren oder die Verwendung von Links über Rollen (Feld **Link-Rollen**) zu steuern.
Drilldown-Link auslassen	Option zum Deaktivieren des Links zum Datensatz aus der ersten Spalte in der Listenansicht. Benutzer können das Referenzsymbol weiterhin auswählen, um auf den Datensatz zuzugreifen. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Hierarchische Listen	Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine hierarchische Liste. In eine Datensatzliste eingefügte hierarchische Liste. Hierarchische Listen ermöglichen einem Benutzer, den Inhalt der zugehörigen Listen eines Datensatzes anzuzeigen, ohne das Datensatzlisten-Formular zu verlassen. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Listenbearbeitungstyp	Möglichkeit eines Benutzers, Werte direkt in einzelnen Zellen in einer Liste zu bearbeiten. Die Optionen sind: ○ **Sofort speichern (Zellenbearbeitungsmodus):** Aktiviert die Zellenbearbeitung. Die gesamte Zeile wird gespeichert, wenn der Benutzer einen neuen Wert eingibt. ○ **Daten nach Zeilen speichern:** Aktiviert die Zellenbearbeitung. Die Zeile wird nur gespeichert, wenn der Benutzer von der Zeile wegnavigiert oder auf das Symbol **Speichern** ( ) klickt. Dieser Modus ermöglicht es dem Benutzer, mehrere Werte zu ändern, bevor ein Datensatz gespeichert wird. ○ **Listenbearbeitung deaktivieren:** Verhindert, dass Benutzer Zellen in der Liste bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Bearbeitungs-Tag auflisten	Eindeutiges Tag, das als Skriptvariable `listEditRefQualTag` an einen Referenzqualifizierer gesendet wird. Geben Sie eine beliebige Zeichenfolge aus Buchstaben oder Zahlen ein.
Listenbearbeitung: Zeile einfügen	Möglichkeit für einen Benutzer, Datensätze in der Listenansicht zu erstellen. Wenn es aktiviert ist, wird am Ende der Liste eine leere Zeile angezeigt. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Anzahl der Paginierung entfernen	Option zum Entfernen der Paginierungsanzahl aus der Liste
Natural Language Query (NLQ) deaktivieren	Option zum Deaktivieren der NLQ-Filter in bestimmten Listen, wenn NLQ für Listen in der Instanz aktiviert ist. Mit dem NLQ-Filter können Sie Listen mithilfe von natürlicher Sprache filtern, anstatt den Bedingungsgenerator zu verwenden. Weitere Informationen zu NLQ -Filtern finden Sie unter Natural Language Query (Abfragen in natürlicher Sprache) . **Hinweis:** Wenn die Systemeigenschaft (`com.snc.listv2.nlq.lists.enabled`(com.snc.listv2.nlq.lists.enabled) auf **false** festgelegt ist, wird die Abfrage zerstört. In die Suche eingegebener Text ersetzt vorhandene Bedingungen.
Applikation	Umfang der Anwendbarkeit dieser Einstellung. „Global“ bedeutet, dass diese Einstellung für alle Arbeitsbereiche verwendet werden kann.
Neue Rollen	Benutzerrollen, die auf die Schaltfläche **Neu** in dieser Liste zugreifen können. Lassen Sie das Feld leer, damit alle Benutzer auf die Schaltfläche **Neu** zugreifen können. Diese Option gilt nicht für eingebettete Listen, die keine Schaltfläche **Neu** enthalten.
Filterrollen	Benutzerrollen, die erforderlich sind, damit der Filter in der Liste angezeigt wird. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.
Link-Rollen	Benutzerrollen, die erforderlich sind, damit Links für Felder generiert werden, die auf andere Dateien verweisen

Beispiel für die Konfiguration von Listensteuerelementen

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie eine Liste zugehöriger Incidents in einem Problemdatensatz konfigurieren, sodass sie bestimmte Geschäftsanforderungen erfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In diesem Beispiel ist die Bezeichnung einer zugehörigen Listen so konfiguriert, dass sie Untergeordnete Incidents und nicht nur Incidents angibt. Zudem ist die zugehörige Liste so konfiguriert, dass die Schaltfläche **Neu** entfernt wird, um zu verhindern, dass Benutzer Incidents aus dem Problemformular erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Problemdatensatz.
2. Öffnen Sie das Listenkontextmenü in der zugehörigen Liste **Incidents**, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**.
3. Ändern Sie im Formular „Listensteuerung“ das Feld **Bezeichnung** in Untergeordnete Incidents.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Schaltflächen 'Neu' auslassen**.
5. Wählen Sie **Absenden** aus, um Ihre Änderungen zu speichern und zum vorherigen Datensatz zurückzukehren, in diesem Fall dem Problemdatensatz.
   Im Problemdatensatz hat sich die Bezeichnung für die eingebettete Incident-Liste geändert, und die Schaltfläche **Neu** ist nicht mehr verfügbar.

Erweiterte Listensteuerung mit Skripts

Sie können Skripts schreiben, um anzugeben, welche Listenelemente wie Links, Filter und Schaltflächen vorhanden sind.

Diese Skripts können auf den angezeigten Datensatz reagieren. Bei zugehörigen Listensteuerelementen identifiziert die **übergeordnete** globale Variable den übergeordneten Datensatz. Für primäre Listen ist kein übergeordneter Datensatz vorhanden.

Konfigurieren Sie das Formular „Listensteuerelement“, und fügen Sie das benötigte Skriptfeld hinzu:

- **Bedingung für „Spalten auslassen“:** Wenn keine Bedingungen vorhanden sind, werden Spaltenüberschriften ausgelassen.
- **Bearbeitungsbedingung auslassen:** Schaltfläche **„Bearbeiten“** auslassen.
- **Leere Bedingung auslassen:** Wenn keine Bedingungen vorhanden sind, wird der Listenheader ausgelassen.
- **Filterbedingung auslassen:** Listenfilter auslassen.
- **Bedingung für „Links auslassen“:** Zugehörige Links auslassen.
- **Neue Bedingung auslassen:** Schaltfläche **„Neu“** auslassen.

Wenn in diesen Skriptfeldern das Skript als **true**ausgewertet wird, wird das Element ausgelassen. Das folgende Skript ist ein Beispiel, das Sie in der zugehörigen Liste **„Betroffene CIs“** verwenden können, um nur die Schaltfläche **Bearbeiten** anzuzeigen, wenn die übergeordnete Aufgabe aktiv ist. Dieses Skript wird im Skriptfeld **„Bearbeitungsbedingung auslassen“** platziert.

```
var answer;
 if (parent.active == true ) {
 //Do not remove the 'Edit' button
  answer = false;
}
else {
 //Remove the 'Edit' button
  answer = true;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
}
answer;
```

Konfigurieren Sie eine Listen-UI-Aktion

Sie können eine UI-Aktion erstellen, die die Slushbucket-Schnittstelle öffnet, um Listen in der Listenansicht anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ui_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle **Liste [sys_ui_list]** aus.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Listenkontextmenü**.
5. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert ist.
6. Fügen Sie das folgende Skript in das Feld **Skript** ein:

```
var url  = "slushbucket.do?sysparm_form=list&sysparm_list=" + current. name +
 "&sysparm_view=" + current. view. name ;
url  += "&sysparm_collection=" + current. parent + "&sysparm_collection_relationship=" +
 current. relationship ;
url  += "&sysparm_referring_url=sys_ui_view.do?sys_id=" + current. view. toString ( ) ;
action. setRedirectURL (url ) ;
```

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Filtersteuerungen anzeigen/ausblenden

Der Filter in der Listenkonfiguration ein-/ausblenden listet die Felder auf, die in den Filterbedingungen konfiguriert werden sollen.

Die im Filter Ein-/Ausblenden genannten Felder sind in alphabetischer Reihenfolge sortiert.

Hinweis:
Wenn der Name der Felder mit einem Zeichen mit Akzent beginnt, werden diese Felder am Ende der Liste platziert.

Sie können die Systemeigenschaft *`guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale`* aktivieren, um die Felder des Filters Anzeigen/Ausblenden nach der gebietsschemabasierten Sprache zu sortieren. Die Eigenschaft sys ist standardmäßig auf **False**festgelegt. Wenn Sie ein anwenderdefiniertes Skript haben, das auf einer alphabetischen Sortierung der Felder basiert, kann die gebietsschemabasierte Spracheinstellung Ihr Skript unterbrechen. Daher können Sie die Systemeigenschaft nur aktivieren, wenn der Filter auf die gebietsschemabasierte Sprache abgestimmt sein soll.

Hinweis:
Wenn die Systemeigenschaft nicht aktiviert ist, werden die Felder in alphabetischer Reihenfolge sortiert. Die Felder, die mit einem hervorgehobenen Zeichen beginnen, werden am Ende der Liste platziert.

Verwalten von Listen auf Now Platform®

Administratoren können die Sortierreihenfolge steuern, persönliche Listen zulassen, Filter und Breadcrumbs einschränken, Kontextrangfolge zulassen und vieles mehr.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administration – Übersicht

- Steuern der Sortierreihenfolge für die Anzeige von Listen

  Alle Listen haben eine Standardsortierreihenfolge basierend auf dem Typ der in der Liste vorhandenen Felder.

- Verwaltung des Listeneditors

  Mit dem Listeneditor können Benutzer Feldwerte direkt aus einer Liste bearbeiten, ohne zu einem Formular navigieren zu müssen.

- Verwaltung einer persönlichen Liste

  Benutzer können das Layout für jede Listenansicht anpassen, indem sie eine Liste personalisieren. Administratoren können Optionen im Zusammenhang mit der Listenpersonalisierung konfigurieren.

- Detailzeilen verwalten

  Detailzeilen enthalten zusätzliche Informationen zu den Datensätzen in einer Liste.

- Filter und Breadcrumbs mit festen Abfragen einschränken

  In der Datensatzlistenansicht können Benutzer mithilfe von Breadcrumbs und Filtern zu verschiedenen Teilmengen einer Tabelle navigieren. Sie können den Zugriff auf Teile der Tabelle beschränken, indem Sie aktive Links in Breadcrumbs einschränken oder Breadcrumbs und Filter für bestimmte Rollen unterdrücken.

- Aktivieren Sie eine hierarchische Liste

  Sie können hierarchische Listen aktivieren, um Daten aus zugehörigen Listen direkt aus einer v2-Liste zugänglich zu machen.

- Kontextrangfolge

  Die Kontextrangfolge ermöglicht es einem Benutzer, eine Sammlung von Datensätzen bevorzugt zu sortieren. unabhängig von den Attributen dieser Datensätze.

- Passen Sie Listenkontextmenüs an

  Sie können den Inhalt und das Verhalten von Listenkontextmenüs anpassen.

Steuern der Sortierreihenfolge für die Anzeige von Listen

Alle Listen haben eine Standardsortierreihenfolge basierend auf dem Typ der in der Liste vorhandenen Felder.

Wenn ein Benutzer eine Liste zum ersten Mal anzeigt, wird sie nach einem der folgenden Elemente sortiert.

- Die **ORDERBY** -Argumente haben die URL gefunden. (Informationen zur Steuerung der Sortierreihenfolge finden Sie im folgenden Abschnitt.)
- Die Anwendereinstellungen **<table>für .db.order** und **<table>.db.order.direction**.
- Wörterbuchattribut „ **isOrder** “.
- Feld **Reihenfolge**, falls in der Tabelle eines vorhanden ist.
- Feld **Nummer**, falls in der Tabelle eines vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Feld **Name**, falls in der Tabelle eines vorhanden ist.
- Das Feld, das als Anzeigefeld für die Tabelle angegeben ist.

Hinweis:
Die Aufgabentabelle ist eine Ausnahme von der vorhergehenden Sequenz. Aufgaben und aus der Aufgabe erweiterte Tabellen verwenden das **Nummernfeld**, wenn keine URL-Argumente oder Anwendereinstellungen gefunden werden.

Standardreihenfolge mit Anwendereinstellungen festlegen

Die Anwendereinstellungen **<table>.db.order** und **<table>.db.order.direction** bestimmen das Feld und die Sortierrichtung, die dem Anwender angezeigt werden. Eine Standardsortierung kann erstellt werden, indem Sie Benutzereinstellungsdatensätze ohne Wert im Feld **Benutzer** erstellen und das Kontrollkästchen **System** aktivieren. Diese Einstellung wird auf alle Anwender angewendet, die keine eigene Einstellung haben.

Festlegen der standardmäßigen Sortierreihenfolge im Systemwörterbuch

Ein Administrator kann die Sortierreihenfolge der Datensätze festlegen, die für eine Tabelle im Systemwörterbuch angezeigt werden, wenn keine andere Sortierung angegeben ist. Dazu wird dem Wörterbucheintrag des gewünschten Felds ein Attribut namens **isOrder** mit dem Wert **true** hinzugefügt. Diese Sortierung ist die Sortierreihenfolge, die allen Anwendern anfänglich angezeigt wird. Sobald ein Benutzer eine Liste sortiert, wird diese Benutzereinstellung gespeichert, und die Liste wird für diesen Benutzer immer basierend auf der vorherigen Sortiereinstellung sortiert.

Hinweis:
isOrder kann definieren, welches Feld für die Listensortierung verwendet wird, aber nicht die Sortierrichtung steuern.

Sortiert eine Spalte in einer Liste nach Sitzungssprache

Standardmäßig werden beim Sortieren von Spalten in Listen die Feldwerte gemäß dem englischen Alphabet sortiert. Um die Sortierung einer Spalte nach der Sitzungssprache des Benutzers zu unterstützen, können Sie das Instanzverhalten und das Verhalten einzelner Spalten konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Sortierung nach Sitzungssprache.

Zugehörige Informationen

Systemwörterbuch

User preferences

Tabellen und Felder mithilfe von Wörterbuchattributen ändern

Steuerung für Sortierreihenfolge

Wenn der Benutzer in einer Liste auf einen Spaltenheader geklickt hat, um nach dieser Spalte zu sortieren, wird diese Aktion gespeichert. Wenn diese Liste das nächste Mal angezeigt wird, wird dasselbe Feld zum Sortieren der Liste verwendet.

Dieses gespeicherte Sortierfeld kann überschrieben werden, indem der Definition des Moduls eine `sysparm_order-` Spezifikation hinzugefügt wird. Wenn Sie beispielsweise bei jeder Anzeige von **Nachrichten** die neuen Elemente in der Reihenfolge ihrer Wichtigkeit auflisten möchten, kann das Modul **Nachrichten** entsprechend aktualisiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie die Sortierreihenfolge der Module auf den Wert im Feld „Wichtigkeit“ fest

Die tatsächliche Reihenfolge (aufsteigend oder absteigend) kann durch Hinzufügen der Spezifikation *„sysparm_order_direction“* angegeben werden. Hier sind zwei Beispiele für die Sortierung einer Liste nach dem Feld **„sys_created_on“**, eines aufsteigend und eines absteigend:

```
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=desc
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=asc
```

Nach mehreren Feldern sortieren

Um eine Liste nach mehreren Feldern zu sortieren, entfernen Sie alles aus dem Filterfeld, und platzieren Sie es im Feld „Argumente“. Wenn der Filter beispielsweise **[Aktiv] [ist] [wahr]** angibt und Sie nach Kategorie und Unterkategorie sortieren möchten, entfernen Sie die Bedingung, und fügen Sie Folgendes in die Modularguмente ein:

```
active=true^ORDERBYcategory^ORDERBYsubcategory
```

Dieses Argument ordnet zuerst nach der Kategorie und dann nach der Unterkategorie. Wenn ein Feld absteigend sortiert werden soll, ändern Sie *ORDERBY* in *ORDERBYDESC*.

Verwaltung des Listeneditors

Mit dem Listeneditor können Benutzer Feldwerte direkt aus einer Liste bearbeiten, ohne zu einem Formular navigieren zu müssen.

Administratoren können diese Funktion mithilfe der folgenden Optionen verwalten. Einige der Optionen werden in Liste v3 nicht unterstützt.

- Konfigurieren Sie globale Eigenschaften
- Konfigurieren Sie Einstellungen für Listensteuerelemente für eine Tabelle
- Konfigurieren Sie kontextbezogene Sicherheitsregeln
- Anwendereinstellungen verwalten (nur Liste v2)

Warnung:
In der Liste v2 erzwingt der Listeneditor keine Clientskripts oder UI-Richtlinien. In der Liste v3 erzwingt der Listeneditor UI-Richtlinien und obligatorische Wörterbuchattribute, aber keine Client-Skripts. Wenn Sie die Bearbeitung von Listen zulassen und gleichzeitig Client-Skripts auf Felder in einem Formular anwenden, kann es passieren, dass falsche Daten im Datensatz gespeichert werden. Für Systeme, in denen Client-Skripts oder UI-Richtlinien für Formulare gelten, sollten Sie ggf. die Listenbearbeitung deaktivieren oder entsprechende Business-Regeln oder die Zugriffssteuerung erstellen, um die Einstellung von Werten im Listeneditor zu steuern. Informationen zur Verwaltung der Formular- und Listenbearbeitung finden Sie unter Business-Regeln und Client-Skripts zur Steuerung von Feldwerten verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnung:
Sie können keine Statusfelder bearbeiten, die aus der Aufgabentabelle [task] aus einer Liste von Aufgabendatensätzen erweitert werden. Beispiele:

- problem_state
- incident_state
- Phase_state
- request_state

Diese Felder sind zwar in der Aufgabenliste sichtbar, müssen jedoch in der erweiterten Tabelle bearbeitet werden.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie den Listeneditor

Konfigurieren Sie die Eigenschaften des Listeneditors

Konfigurieren Sie Listeneditor-Eigenschaften, die steuern, ob Listen bearbeitet werden können und welche Feldtypen in Liste v2 nicht bearbeitet werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Um die Listenbearbeitung zu deaktivieren, setzen Sie die Eigenschaft **Listenbearbeitung aktivieren** (`glide.ui.list_edit`) auf **Nein**, indem Sie das Kontrollkästchen deaktivieren.
   Diese Eigenschaft ist standardmäßig aktiviert und ermöglicht global die Bearbeitung von Listen. Wenn Sie die Option deaktivieren, wird der Listeneditor global deaktiviert.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Feldtypen zu konfigurieren, die für v2-Listen nicht bearbeitet werden können.

   a. Suchen Sie die **Liste der Elementtypen (kommagetrennt), die nicht in der Eigenschaft Listeneditor** (`glide.ui.list_edit_ignore_types`) bearbeitet werden können, die mehrere Elementtypen enthält, die standardmäßig nicht bearbeitet werden können.

   Hinweis:
   Diese Eigenschaft hat keine Auswirkungen auf v3-Listen. Für die Liste v3 gibt es keine entsprechende Eigenschaft.

   Die folgenden Feldtypen können standardmäßig nicht im Listeneditor bearbeitet werden.

   - Bedingungen [conditions]
   - Währung [currency]
   - Dokument-ID [document_id]
   - Feldliste [field_list]
   - HTML [html]
   - Bild [user_image]
   - Liste [glide_list]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Preis [Preis]
- Vorlagenwert [template_value]
- Uhrzeit [glide_time]
- Benutzerrollen [user_roles]
- Video [video]
- Array [array]

b. Fügen Sie alle anderen Feldtypen, die Sie deaktivieren möchten, am Ende der Liste hinzu, getrennt durch ein Komma.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie Listensteuerungseinstellungen für den Listeneditor

Sie können die Einstellungen für Listensteuerelemente konfigurieren, die sich auf den Listeneditor auswirken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit den Einstellungen für Listensteuerelemente wird das Verhalten der Listenfunktionen für eine Tabelle angepasst.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Listenansicht für die gewünschte Tabelle.

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spaltenüberschrift, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listensteuerelement**.

3. Wählen Sie im Formular „Listensteuerelement“ die gewünschten Einstellungen aus.

Listensteuerungseinstellungen für den Listeneditor

Feld	Beschreibung
Listenbearbeitungstyp	Möglichkeit eines Benutzers, Werte direkt in einzelnen Zellen in einer Liste zu bearbeiten. Die Optionen sind: ○ **Sofort speichern (Zellenbearbeitungsmodus):** Aktiviert die Zellenbearbeitung. Die gesamte Zeile wird gespeichert, wenn der Benutzer einen neuen Wert eingibt. ○ **Daten nach Zeilen speichern:** Aktiviert die Zellenbearbeitung. Die Zeile wird nur gespeichert, wenn der Benutzer von der Zeile wegnavigiert oder auf das Symbol **Speichern** ( ) klickt. Dieser Modus ermöglicht es dem Benutzer, mehrere Werte zu ändern, bevor ein Datensatz gespeichert wird. ○ **Listenbearbeitung deaktivieren:** Verhindert, dass Benutzer Zellen in der Liste bearbeiten. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Listenbearbeitung: Zeile einfügen	Möglichkeit für einen Benutzer, Datensätze in der Listenansicht zu erstellen. Wenn es aktiviert ist, wird am Ende der Liste eine leere Zeile angezeigt. Dieses Feld ist nur für Standardlisten verfügbar.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kontextsicherheit für Listeneditor konfigurieren

Der Listeneditor erzwingt vorhandene Zugriffssteuerungsregeln (ACLs) und zusätzliche Sicherheitskontrollen, um die Bearbeitung von Listen einzuschränken.

Der Sicherheitsvorgang „list_edit“ steuert insbesondere die Möglichkeit, Informationen in einer Liste zu bearbeiten. Wenden Sie diesen Vorgang auf die gleiche Weise wie den Schreibvorgang an, um die Listenbearbeitung für Felder einzuschränken, bei denen der Anwender zum Formular navigieren muss. Zu den Gründen, aus denen Sie möglicherweise benötigen, dass ein Benutzer ein Feld in einem Formular bearbeitet, gehören komplexe UI-Richtlinienbeschränkungen oder andere von Ihnen verwendete Richtlinien.

- Schreib- und list_edit-Zugriff auf das Feld
- Schreib- und Listenbearbeitungszugriff auf alle abhängigen Felder des Felds
- write- und list_edit-Zugriff auf alle Felder, die vom zu bearbeitenden Feld abhängen

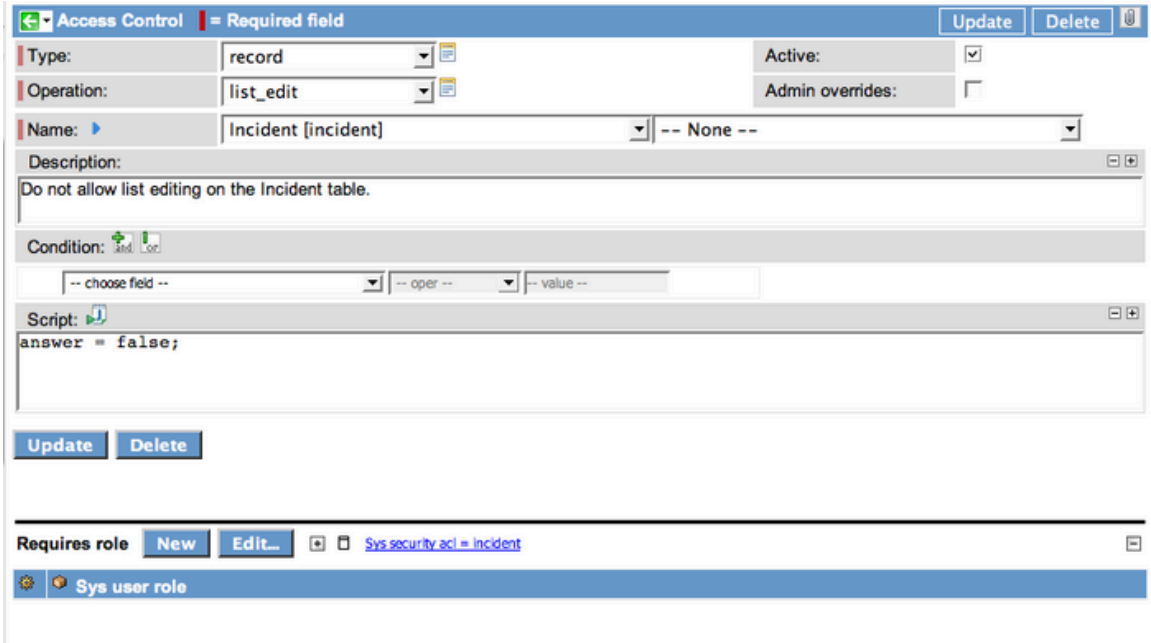
Um Zugriffssteuerungen zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Systemsicherheit** > **Zugriffssteuerungen**. In den folgenden Beispielen wird der Sicherheitsvorgang list_edit verwendet, um die Bearbeitung von Listen in bestimmten Kontexten einzuschränken.

Beispiel: Eine Tabelle einschränken

Diese Zugriffssteuerung verhindert, dass ein Benutzer alle Felder in der Incident-Tabelle in einer Liste bearbeiten kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schränken Sie die Incident-Tabelle ein

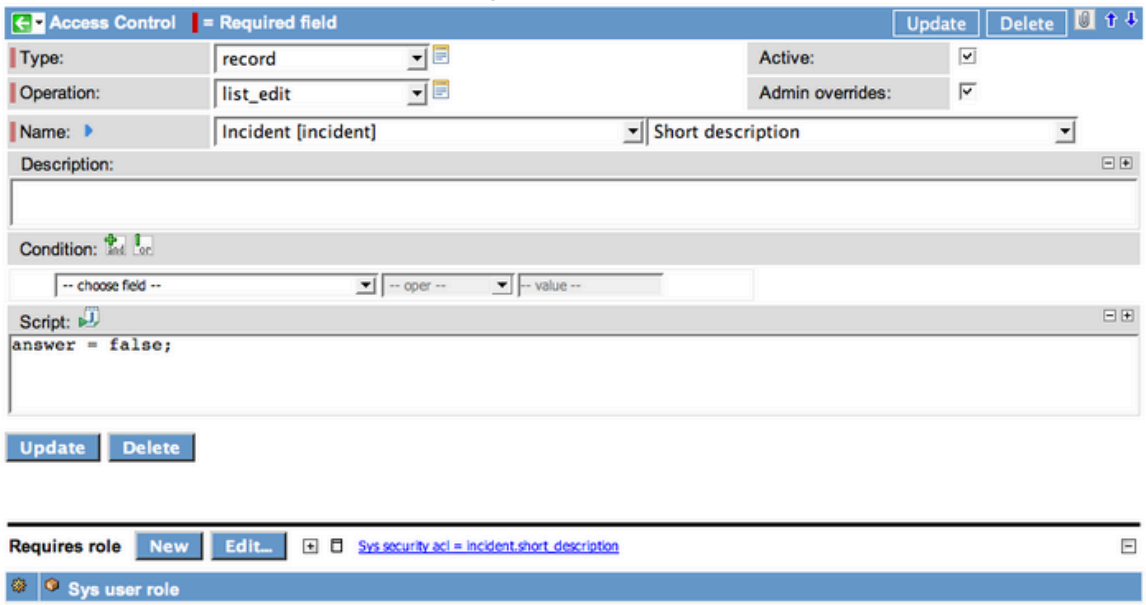


- **Typ:** Datensatz
- **Vorgang:** list_edit
- **Name Incident:**[Incident]
- **Admin-Überschreibungen:** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Skript:** Antwort = falsch;

Beispiel: Ein Feld einschränken

Diese Zugriffssteuerung verhindert, dass alle Benutzer mit Ausnahme eines Administrators das Feld Kurzbeschreibung eines Incident-Datensatzes in einer Liste bearbeiten können.

Beschränken Sie die Kurzbeschreibung des Incidents



Automatische Übersetzung

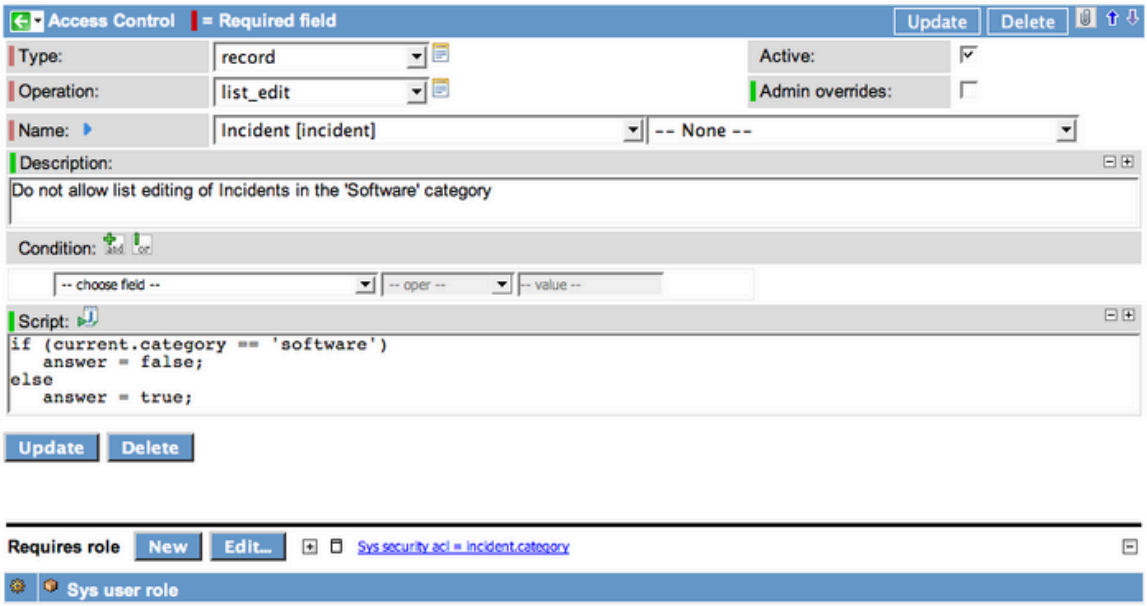
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Typ:** Datensatz
- **Vorgang:** list_edit
- **Name:** Incident [incident], Kurzbeschreibung
- **Admin-Überschreibungen:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Skript:** Antwort = falsch;

Beispiel: Ein Feld mit einem Skript einschränken

Diese Zugriffssteuerung verhindert, dass ein Benutzer einen Incident mit der Kategorie „Software“ in einer Liste bearbeiten kann. Sie wird durch ein Skript definiert.

Software-Incidents einschränken



- **Typ:** Datensatz
- **Vorgang:** list_edit
- **Name Incident:**[Incident]
- **Admin-Überschreibungen:** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Skript:**

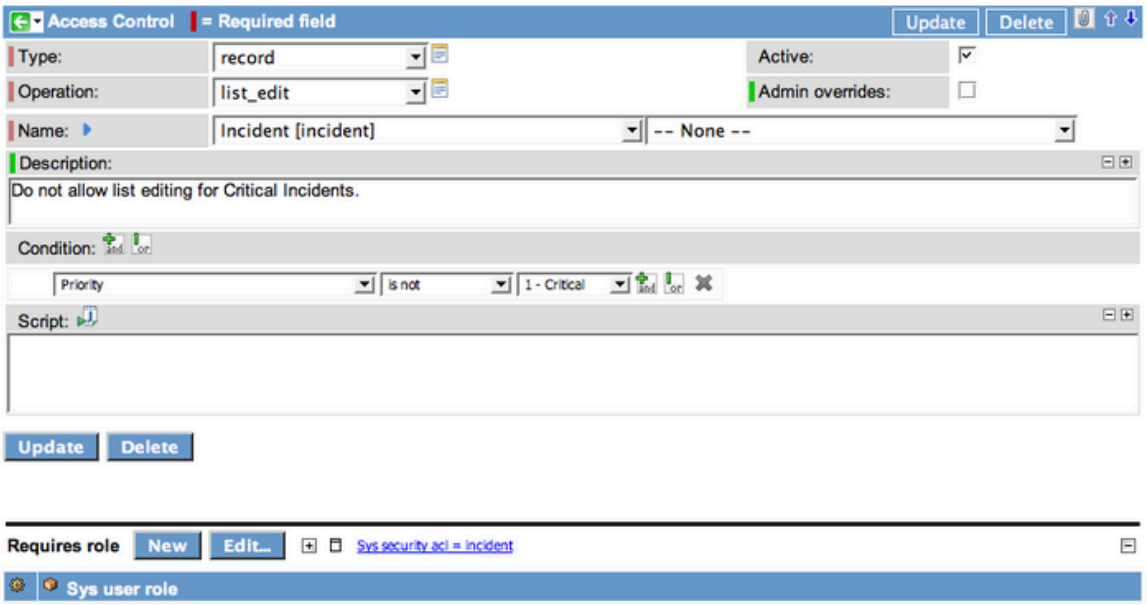
```
if (current.category == 'software')
answer = false;
else
answer = true;
```

Beispiel: Ein Feld mit einer Bedingung einschränken

Diese Zugriffssteuerung verhindert, dass ein Benutzer einen kritischen Incident in einer Liste bearbeitet. Sie wird durch eine Bedingung definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kritische Incidents einschränken



- **Typ:** Datensatz
- **Vorgang:** list_edit
- **Name Incident:**[Incident]
- **Admin-Überschreibungen:** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- **Bedingung:** Priorität ist nicht 1 – Kritisch

Anwendereinstellungen für die Listenbearbeitung

Anwender können Anwendereinstellungen für die Listenbearbeitung festlegen, indem sie eine Liste personalisieren (verfügbar, wenn die Listenmechanik aktiviert ist).

Um die Anwendereinstellungen des Listeneditors anzuzeigen und zu verwalten, navigieren Sie zu **Anwenderadministration** > **Anwendereinstellungen**.

Anwendereinstellungen für die Listenbearbeitung

Name der Anwendereinstellung	Beschreibung
list_edit_enable	Setzen Sie den Wert auf **„wahr“**, um die Listenbearbeitung zu aktivieren, oder **„falsch“**, um die Listenbearbeitung zu deaktivieren. Der Standardwert ist **true**.
list_edit_double	Legen Sie den Wert für einen Doppelklick auf „ **true“** und für einen Einzelklick auf **„false“** fest. Der Standardwert ist **true**.

Zugehörige Informationen

Verwaltung einer persönlichen Liste

Verwaltung einer persönlichen Liste

Benutzer können das Layout für jede Listenansicht anpassen, indem sie eine Liste personalisieren. Administratoren können Optionen im Zusammenhang mit der Listenpersonalisierung konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Liste v2 können Administratoren den Zugriff auf die Listenpersonalisierung auch deaktivieren oder einschränken. Diese Funktionalität wird in Liste v3 nicht unterstützt.

Persönliche Listen aktivieren oder deaktivieren

Sie können persönliche Listen über das Modul „UI-Makros“ aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ui_macro_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Makros**.
2. Aktivieren (oder deaktivieren) Sie das UI-Makro *`list_mechanic2`*.

Steuern Sie, welche Rollen Listen personalisieren können

Sie können steuern, wer persönliche Listen erstellen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Liste der Rollen (kommagetrennt), die persönliche Listen verwenden können. Wenn leer, können alle** (*`glide.ui.list_mechanic.roles`*) verwenden.
3. Geben Sie die Rollen, für die persönliche Listen verfügbar sind, durch Kommas getrennt ein, oder lassen Sie das Feld leer, um allen Anwendern den Zugriff zu gewähren (Standard).

Verwalten Sie persönliche Listen

Administratoren können persönliche Listen verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Listen**.
2. Persönliche Listen haben einen Benutzerwert im Feld **Benutzer**.

Zugehörige Informationen

Persönliche Listen

Detailzeilen verwalten

Detailzeilen enthalten zusätzliche Informationen zu den Datensätzen in einer Liste.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Detailzeilen anzuzeigen, muss ein Administrator sie global aktivieren und zu Listen hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Detailzeilen werden in Liste v3 nicht unterstützt.

Prozedur

1. Um Detailzeilen zu aktivieren, fügen Sie eine neue Systemeigenschaft mit den folgenden Feldwerten hinzu.

Name	glide.ui.list.detail_row
Typ	richtig | falsch
Wert	wahr

2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einer Liste Detailzeilen hinzuzufügen.

   a. Fügen Sie der Tabelle das *detail_row* Wörterbuchattribut hinzu.
   Geben Sie den Namen des Felds an, das im folgenden Format angezeigt werden soll:
   `Detail_row=short_description`

   b. Verwenden Sie den Elementdeskriptor *all_tables* mit dem Attribut *detail_row*, um Detailzeilen für alle untergeordneten Tabellen anzuzeigen, die das angegebene Feld enthalten.

   Example
   Beispiel: *all_tables.detail_row=short_description* befindet sich standardmäßig in der Aufgabentabelle [task], sodass die Zeile mit den Kurzbeschreibungsdetails in Listen für Incident [incident], Problem [problem] und anderen untergeordneten Tabellen angezeigt wird, sofern Sie *detail_row* nicht auf ein anderes Feld für festlegen jeden.

Zugehörige Informationen

Listen

Tabellen und Felder mithilfe von Wörterbuchattributen ändern

Filter und Breadcrumbs mit festen Abfragen einschränken

In der Datensatzlistenansicht können Benutzer mithilfe von Breadcrumbs und Filtern zu verschiedenen Teilmengen einer Tabelle navigieren. Sie können den Zugriff auf Teile der Tabelle beschränken, indem Sie aktive Links in Breadcrumbs einschränken oder Breadcrumbs und Filter für bestimmte Rollen unterdrücken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

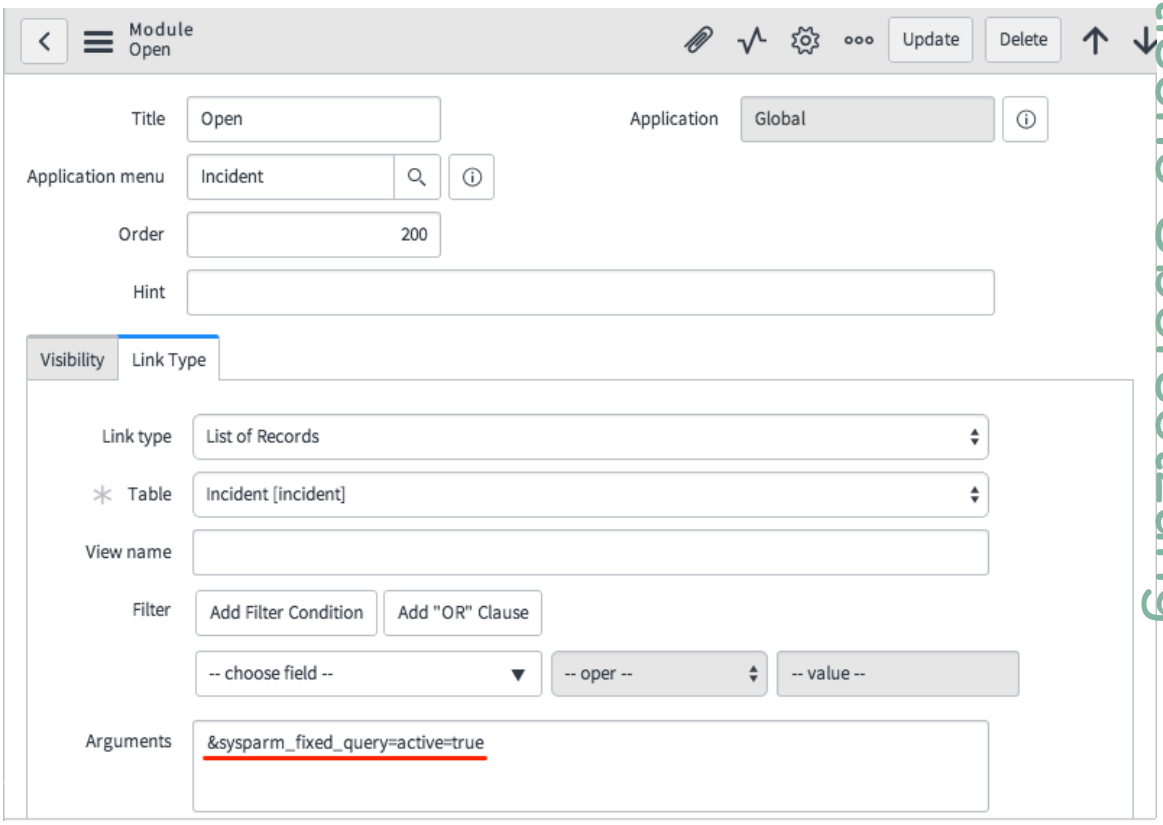
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit einer Breadcrumb-Option kann ein Administrator die Basisansicht einer Datensatzliste steuern, die Benutzern angezeigt wird. Durch Hinzufügen einer festen Abfrage zum Argument für ein Modul kann ein Administrator verhindern, dass Benutzer ihre Ansicht über einen angegebenen Startpunkt hinaus erweitern. Das Argument für diese feste Abfrage wird geschrieben als *&sysparm_fixed_query=active=true*. Ein Anwendungsfall für diese Abfrage besteht darin, zu verhindern, dass Benutzer mithilfe der Breadcrumbs von einer Liste offener Incidents zu einer Liste aller Incidents wechseln. Wenn Benutzer auswählen **Incident** > **Offen**, können sie eine Liste offener (aktiv=wahr) Incidents anzeigen und filtern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine neue Erstellungs-ACL ermöglicht es allen Anwendern, standardmäßig Filter zu speichern. Dadurch werden vorhandene anwenderdefinierte ACLs überschrieben, wenn Administratoren den Filterzugriff einschränken. Die neue ACL gewährt allen Anwendern standardmäßig Zugriff auf das Feld Anwender und Zugriff auf das Feld Gruppe nur, wenn Anwender die Rolle „filter_group“ haben und sich in der aktuell ausgewählten Gruppe befinden.

Prozedur

1. Zeigen Sie auf das Anwendungsmenü, das das zu bearbeitende Modul enthält, und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten der Anwendung (Bleistift).
   Um das Modul direkt zu öffnen, zeigen Sie darauf, und klicken Sie auf das Symbol zum Bearbeiten des Moduls (Bleistift).
2. Wählen Sie das zu bearbeitende Modul aus.
   Wählen Sie beispielsweise **Öffnen aus**.
3. Wählen Sie im Abschnitt **„Link-Typ“** des Formulars „Modul“ für den **Link-Typdie Option Liste der Datensätze**aus.
4. Löschen Sie den Filter **„Aktiv ist wahr“**, falls vorhanden.
5. Fügen Sie `&sysparm_fixed_query=active=true` zum Feld **Argumente** hinzu, und aktualisieren Sie den Datensatz.

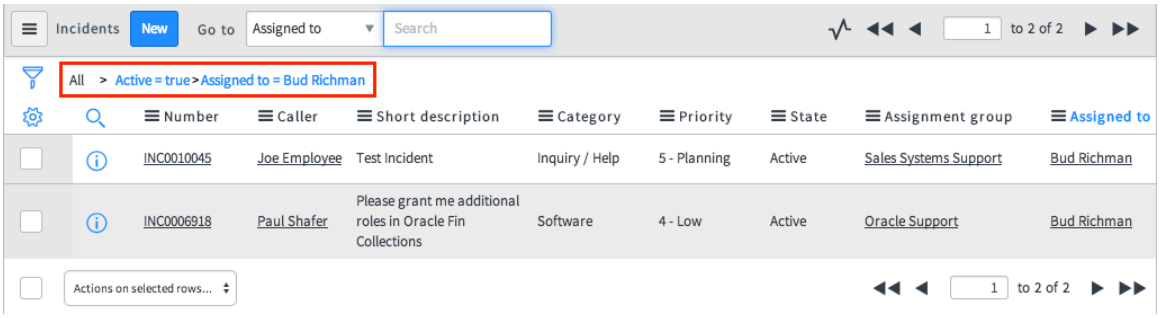


6. Navigieren zu **Incidents** > **Offen** und untersuchen Sie die Breadcrumbs.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Link **Active=true** ist die breiteste Ansicht, die in der Liste der angezeigten offenen Incidents zulässig ist. Das Breadcrumb für **„Alle“** ist aufgrund der festen Abfrage kein Link.



Unterdrücken Sie Filter und Breadcrumbs mit Listensteuerelementen

Verwenden Sie Listensteuerelemente, um Filter und Breadcrumbs in definierten Tabellen für Benutzer mit bestimmten Rollen zu unterdrücken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle, um Breadcrumbs einzuschränken.
2. Öffnen Sie das Listensteuerelement, indem Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion ausführen. Sie können auch zu navigieren **System-UI** > **Listensteuerelement**.
3. Aktivieren Sie im Formular „Listensteuerelement“ das Kontrollkästchen **Filter auslassen**, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Filter einzubeziehen.
   Über das Feld **Filterrollen** kann ein Administrator bestimmte Rollen angeben, die die Filter sehen können.

Verwenden Sie Skripteinbindungen, um Filter und Breadcrumbs zu unterdrücken

Sie können ein Skript verwenden, um Filter und Breadcrumbs auf bestimmte Rollen zu beschränken, entweder pro Tabelle oder global. Die Verwendung eines Skripts ist eine erweiterte Option, die im Vergleich zur Verwendung von Listensteuerelementen zusätzliche Flexibilität bietet.

Vorbereitungen

Die Verwendung einer Skripteinbindung erfordert Kenntnisse in JavaScript.
Erforderliche Rolle: script_include_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die gezeigten Beispiele müssen für Ihre Umgebung geändert werden.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Skripteinbindung mit dem Namen<tablename> `Anzeigefilter`
   Der Skriptabschnitt enthält eine Funktion mit demselben Namen wie die Skripteinbindung.
2. Verwenden Sie Ihre Funktion, um die globale `Variablenantwort` entweder auf true (Filter und Breadcrumbs anzeigen) oder false (Filter und Breadcrumbs ausblenden) festzulegen.

Example

Im folgenden Beispiel werden Filter und Breadcrumbs in der Incident-Tabelle auf Benutzer mit beliebiger Rolle beschränkt. Stellen Sie sicher, dass der Name des Skripts genau mit dem Funktionsnamen übereinstimmt, einschließlich Groß-/Kleinschreibung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles()) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

3. **Wahlweise:** Um eine bestimmte Rolle vom Zugriff auf Filter und Breadcrumbs auszuschließen, nehmen Sie die folgende Änderung vor.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles() && !gs.getUser().hasRoles('newrole')) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

   Benutzer mit der Rolle „newRole“ haben keinen Zugriff auf Filter und Breadcrumbs.

4. **Wahlweise:** Damit alle Benutzer Filter und Breadcrumbs in der Incident-Tabelle verwenden können, ändern Sie Ihr Skript wie folgt.

```
function incidentDisplayFilter() {
   var answer = true;

   return answer;
}
```

5. **Wahlweise:** Um den Filter- und Breadcrumb-Zugriff für eine andere Tabelle zu ändern, erstellen Sie eine Skripteinbindung, die den Namen dieser Tabelle anstelle von Incident verwendet.

Erhöhen Sie die zulässige Anzahl der Breadcrumb-Einträge

Sie können eine Eigenschaft hinzufügen, um eine größere Anzahl von Breadcrumb-Einträgen im Filter zuzulassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

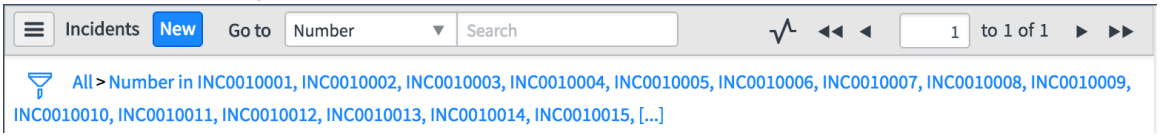
Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft nicht vorhanden ist, indem Sie nach *glide.ui.breadcrumb_max_entries* suchen.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um diese Eigenschaft zu überprüfen, wechseln Sie zu einer beliebigen Tabelle und verwenden Sie den Filtermodifikator **ist einer von,** um nach einer beliebigen Anzahl von Elementen zu suchen.
   Die Anzahl der Einträge, die Sie im Feld „Wert“ eingegeben haben, zeigt an, bevor Sie auf „…“ enden.

Breadcrumb-Einträge



Aktivieren Sie eine hierarchische Liste

Sie können hierarchische Listen aktivieren, um Daten aus zugehörigen Listen direkt aus einer v2-Liste zugänglich zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

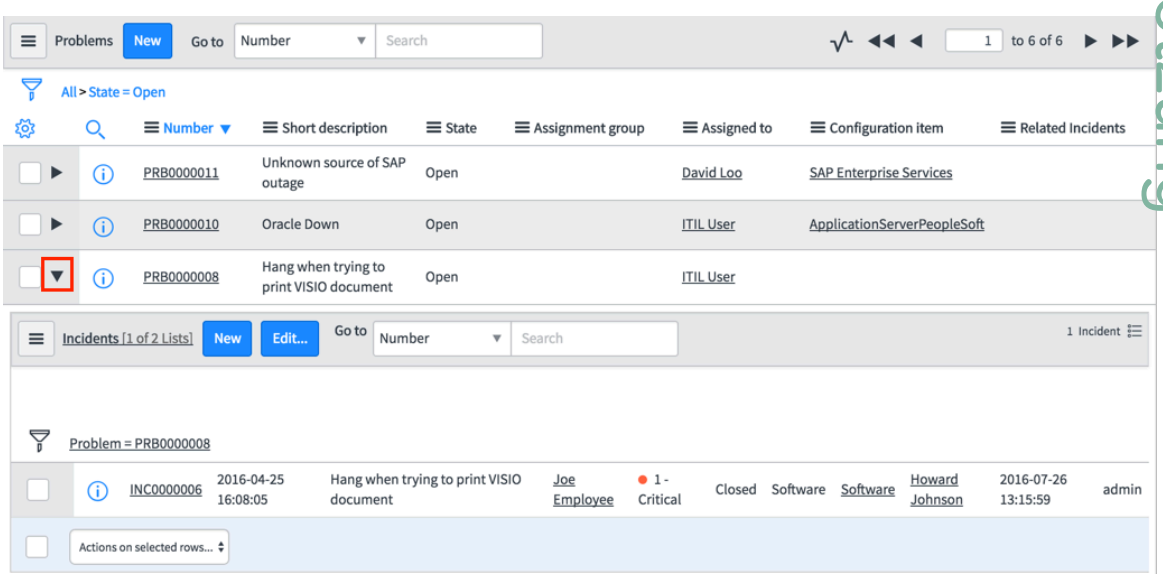
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hierarchische Listen ermöglichen es einem Benutzer, den Inhalt der zugehörigen Listen eines Datensatzes anzuzeigen, ohne das Datensatzlistenformular zu verlassen.

Hinweis:
Sie können die hierarchische Listenansicht für eine eingebettete Liste nicht aktivieren. Hierarchische Listen werden in Liste v3 nicht unterstützt, auch wenn sie aktiviert sind.

Prozedur

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header einer beliebigen Spalte, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listensteuerelement** aus dem Kontextmenü.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Hierarchische Listen** im Dialogfeld Listensteuerung, und klicken Sie dann auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
3. Klicken Sie auf den Pfeil für eine Datensatznummer, um die zugehörigen Listen für den Datensatz anzuzeigen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Listensteuerelemente in hierarchischen Listen

Standardmäßig sind in einer hierarchischen Liste keine Registerkarten für zugehörige Listen sichtbar, und es wird jeweils nur eine zugehörige Liste angezeigt. Die Spaltenheader sind standardmäßig ausgeblendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

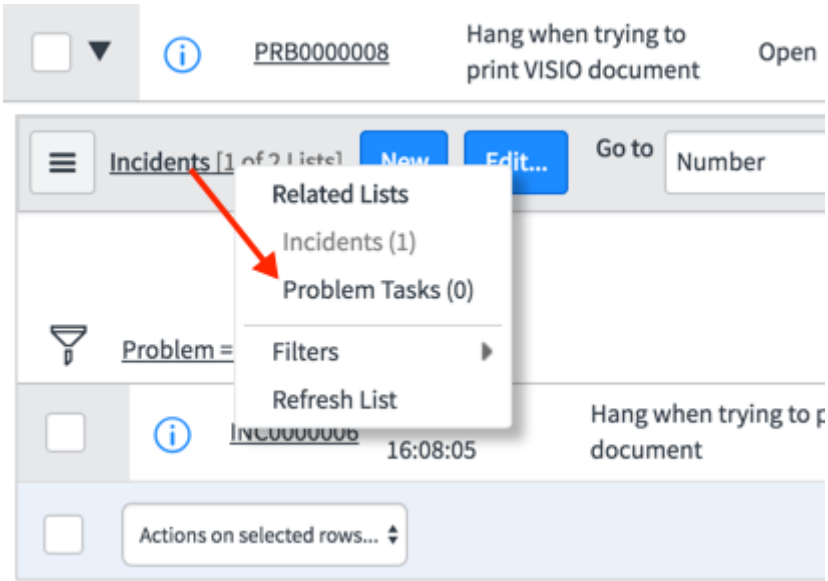
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Hierarchische Listen werden in Liste v3 nicht unterstützt.

Prozedur

1. Klicken Sie auf den Link im Listentitel, um eine andere zugehörige Liste auszuwählen.
2. Wählen Sie eine Liste aus dem Menü aus.

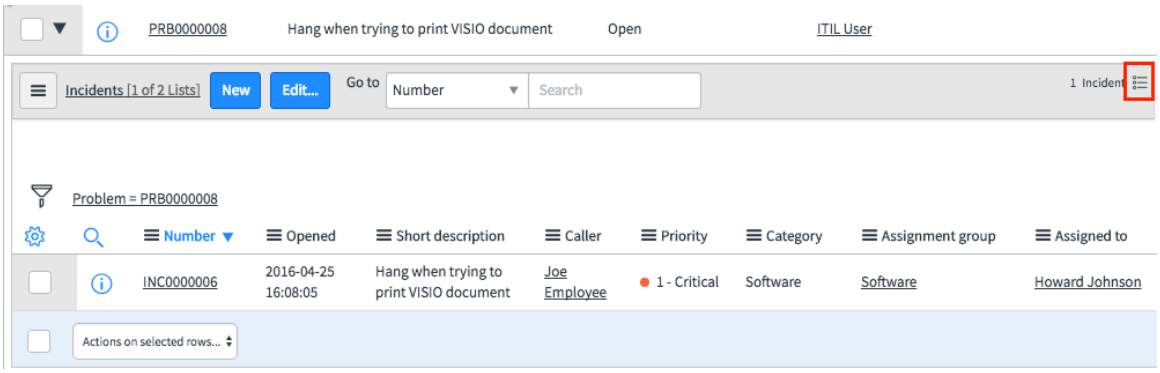


Wenn die zugehörige Liste leer ist, gibt die hierarchische Liste an, dass keine Datensätze zum Anzeigen vorhanden sind.

Die Plattform speichert diese Einstellung und zeigt für jede Tabelle die zuletzt ausgewählte zugehörige Liste an, wenn Sie eine andere hierarchische Liste innerhalb dieser Tabelle öffnen.

3. Um Spalten-Header in der zugehörigen Liste anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol zum Anzeigen/Ausblenden von Headern in der oberen rechten Ecke der hierarchischen Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die -Plattform speichert diese Einstellung und öffnet alle hierarchischen Listen mit aktivierten Spalten-Headern, bis die Header ausgeblendet werden.

Kontextrangfolge

Die Kontextrangfolge ermöglicht es einem Benutzer, eine Sammlung von Datensätzen bevorzugt zu sortieren. unabhängig von den Attributen dieser Datensätze.

Beispielsweise kann ein Kundensupportmanager eine Liste von Incidents in der Reihenfolge organisieren, in der ein Techniker an den Aufgaben arbeiten soll. Das Erstellen einer solchen beliebigen Liste mit einem Listenfilter ist nicht möglich.

Kontextrangfolge aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin für die Kontextrangliste (com.glide.sorting) aktivieren. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Kontextrangfolge-Plugin (com.glide.sorting) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Erstellen Sie eine Rangfolgedefinition

Aktivieren Sie die Kontextrangfolge für eine zugehörige Liste, indem Sie eine Rangfolgedefinition erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

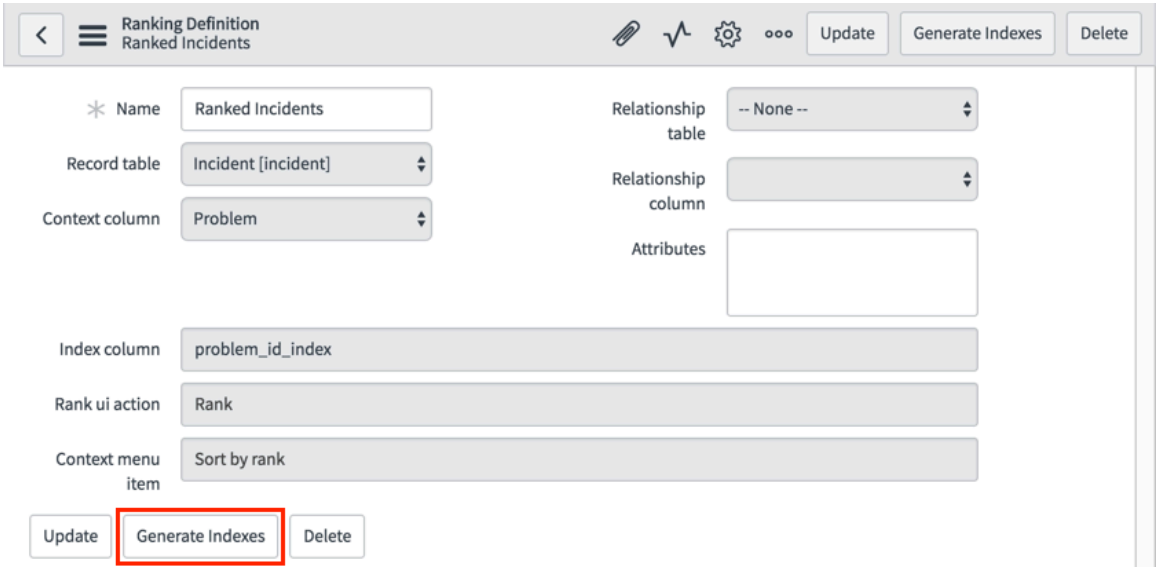
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Rangfolgedefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie einen **Namen** für die Rangfolgedefinition ein.
4. Wählen Sie im Feld **Datensatztabelle** die Tabelle aus, für die die Rangfolge aktiviert ist.
   Dies ist die Tabelle der Datensätze in der zugehörigen Rangliste. Um beispielsweise die Rangfolge für eine zugehörige Liste von Incidents im Problemformular zu aktivieren, wählen Sie die Incident-Tabelle [incident] aus.
5. Wählen Sie im Feld **Kontextspalte** die Referenzspalte aus, die den Kontext angibt, in dem die Rangliste durchgeführt werden soll.
   Der *Kontext* ist in diesem Fall das Formular, in dem die zugehörige Liste angezeigt wird, und kein Tabellenname. Beispielsweise kann eine zugehörige Liste mit der **Datensatztabelle** „Incident“ [incident] mehrere Kontexte aufweisen, einschließlich des Formulars **„Problem“** oder „ **Konfigurationselement“**.
6. Füllen Sie die beziehungsbasierten Felder aus, wenn die Rangfolge für eine zugehörige Liste durchgeführt werden soll, die durch eine Beziehung definiert ist.
   - **Beziehungstabelle:** Wählen Sie die Tabelle aus, die die andere Seite der Beziehung darstellt. Im Fall der Rangfolgedefinition für Produkt-Stories in Scrum können Sie die Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] verwenden.
   - **Beziehungsspalte:** Wählen Sie die Spalte aus der Beziehungstabelle aus, die mit der Kontextspalte verglichen werden soll. Um zu vermeiden, dass der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model] eine zugehörige Liste von User Stories hinzugefügt wird, können Sie die Spalte **„Sys ID“** verwenden, die eine Unterklasse der Tabelle „Produktmodell“ (cmdb_model.sys_id) definiert.
7. Geben Sie im Feld **Attribute** Attribute ein, um den Inhalt des Dialogfelds Rang entsprechend zu ändern und einzuschränken.
   - *visible_columns:* Eine durch Semikolon getrennte Liste von Spalten, die im Dialogfeld „Rang“ angezeigt werden sollen. Wenn nicht angegeben, verwendet das Dialogfeld „Rang“ die Standardansicht der zugehörigen Liste, die Sie im Feld **Datensatztabelle** ausgewählt haben.
   - *extra_conditions:* Eine codierte Abfrage, um die im Dialogfeld „Rang“ angezeigten Datensätze einzuschränken. Beispiel: Die Abfrage extra_conditions=^state!=7 zeigt alle Incidents an, deren Status nicht **Geschlossen**lautet. Wenn nicht angegeben, werden im Dialogfeld „Rang“ alle Datensätze für die Beziehung angezeigt.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Index wird automatisch generiert. Diese schreibgeschützten Felder werden vom System ausgefüllt:
   - Verzeichnisspalte
   - Rang der UI-Aktion
   - Kontextmenüelement

Hinweis:
Nachdem Sie eine Rangfolgedefinition übermittelt haben, kann nur das Feld **Attribute** bearbeitet werden. Wenn weitere Änderungen erforderlich sind, löschen Sie den Datensatz, und erstellen Sie einen neuen mit den überarbeiteten Einstellungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Das System generiert keine Indizes für Rangfolgedefinitionen, die durch ein Update Set in die Datenbank eingefügt wurden. Um eine durch ein Update Set eingefügte Rangfolgedefinition zu verwenden, müssen Sie die Indizes manuell generieren. Um Indizes zu generieren, öffnen Sie das Formular „Rangfolgedefinition“, und klicken Sie auf **Indizes generieren**.



Geben Sie eine Liste an

Nachdem Sie eine Rangfolgedefinition für eine Tabelle erstellt haben, enthalten zugehörige Listen basierend auf dieser Tabelle und diesem Kontext Optionen für die Rangfolge der Liste und die Anzeige der Liste nach Rang.

Vorbereitungen

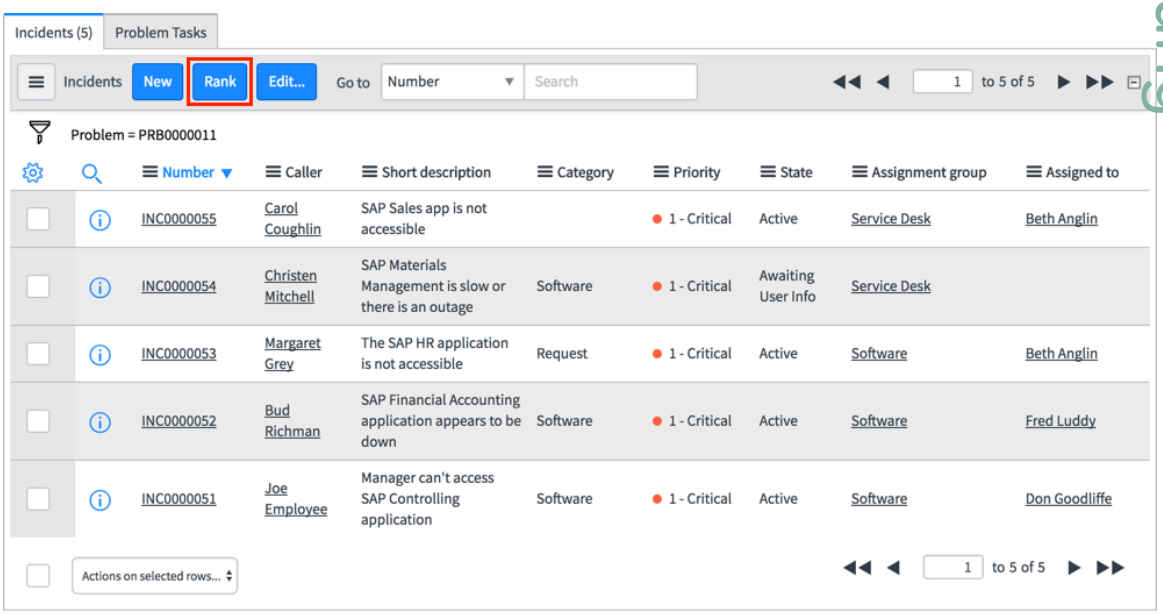
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die bevorzugte Reihenfolge von Datensätzen festlegen.

Prozedur

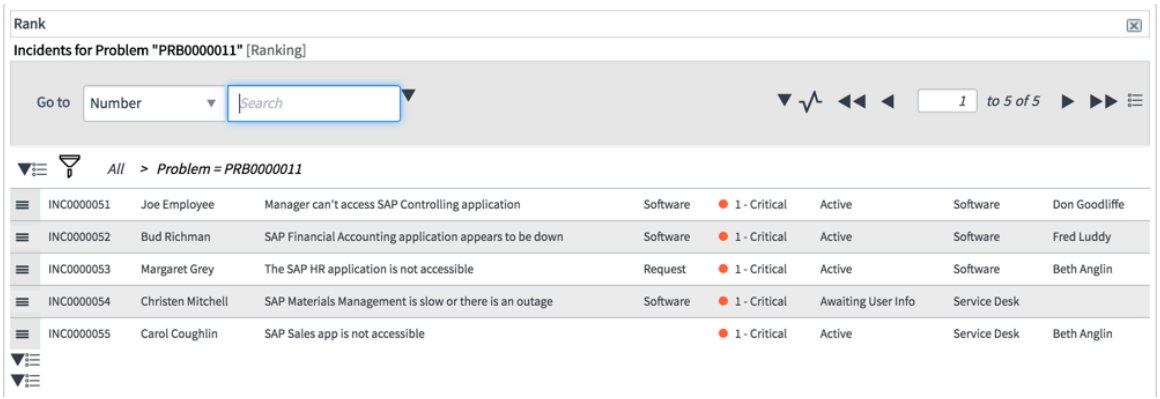
1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf die Schaltfläche **Rang**, um die Datensätze neu zu ordnen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Dialogfeld „Rang“ wird angezeigt, in dem Sie die Datensätze in beliebiger Reihenfolge sortieren können.



2. Klicken Sie auf das Verschieben-Symbol ( ), und ziehen Sie es, um die Position eines Datensatzes zu ändern.

Hinweis:
Administratoren können definieren, welche Spalten im Dialogfeld „Rang“ im Feld **Attribute** des Formulars „Rangfolgedefinition“ angezeigt werden.

Wenden Sie eine neue Sortierreihenfolge auf eine Liste an

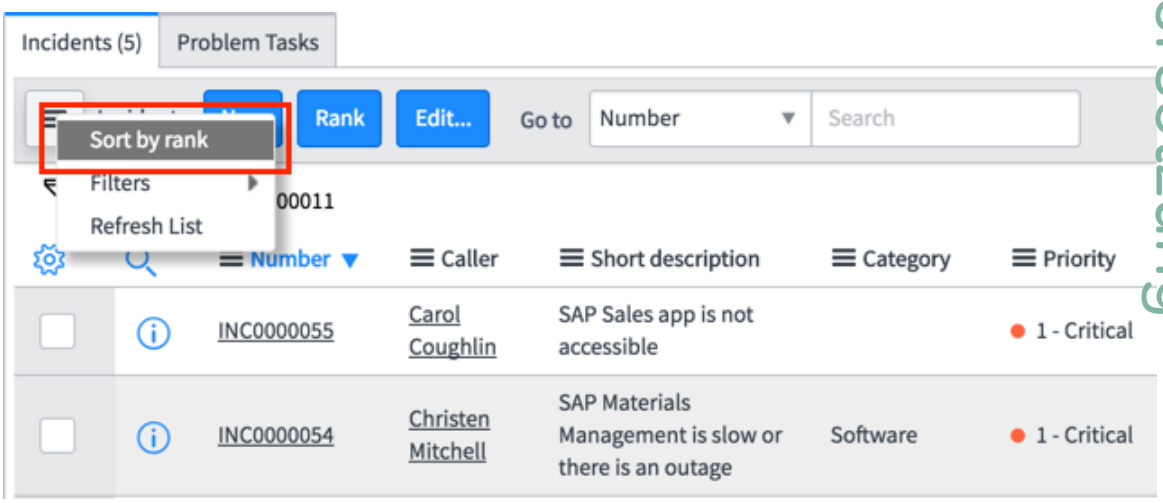
Sie können eine neue Sortierreihenfolge auf die Datensätze in einer Liste anwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie das Kontextmenü über den Listentitel, und wählen Sie **Nach Rang sortieren**aus.



2. Um die Rangfolge zu entfernen und zur ursprünglichen Reihenfolge der Liste zurückzukehren, klicken Sie auf die Bezeichnung in einer beliebigen Spalte, die Daten enthält.

Scrum-Rangfolgedefinitionen

Rangfolgedefinitionen für User Stories sind Teil der SDLC-Anwendung (Scrum-Prozess).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

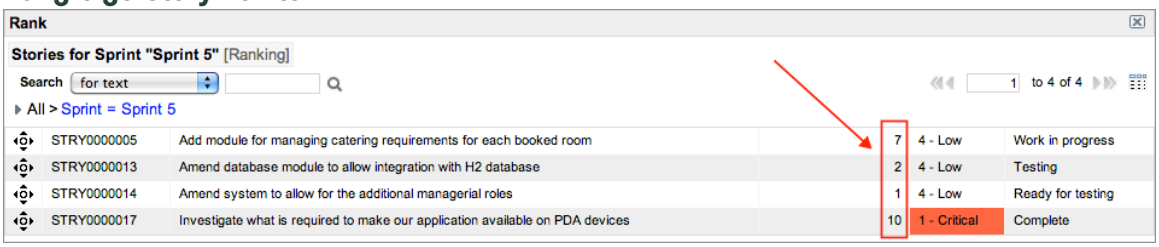
Diese Rangfolgedefinitionen ermöglichen es Scrum-Benutzern mit den richtigen Rollen, zugehörige Listen von Stories in den folgenden Tabellen zu ordnen:

- Produktgeschichten: Tabelle „Anwendungsmodell“ [cmdb_application_product_model].
- Release-Stories: Release-Tabelle [rm_release].
- Sprint-Stories: Sprint-Tabelle [rm_sprint].

Benutzer können Stories in der Scrum-Planungstafel nach Priorität sortieren. In der Planungstafel angeordnete Story-Listen werden in Produkt-, Release- und Sprint-Formularen in der neuen Reihenfolge angezeigt. Stories, die in einem dieser Scrum-Formulare platziert sind, ändern die Reihenfolge in der Planungstafel.

Die Story Points für jede Story werden in einer Rangansicht aufgelistet, was für die Priorisierung von Stories nützlich ist.

Rangfolge-Story Points



Zugehörige Informationen

Agile Development

Ordnen Sie Stories in einer zugehörigen Liste eine Rangfolge an

Mit der Kontextrangfolge-Funktion können alle Scrum-Benutzer eine zugehörige Liste von Stories manuell nach Priorität sortieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

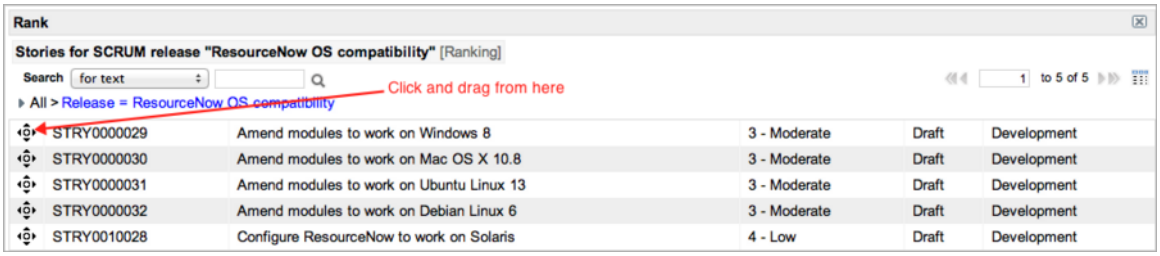
Ein Produkteigentümer oder Release-Planer verwendet dieses Tool, um die Reihenfolge festzulegen, in der die Stories bearbeitet werden sollen. Stories, die in einer zugehörigen Liste (in den Formularen „Produkt“, „Release“ und „Sprint“) aufgeführt sind, werden in der Planungstafel in der gleichen Reihenfolge angezeigt, wenn der entsprechende Backlog angezeigt wird. Umgekehrt werden in der Planungstafel platzierte Stories in dieser Reihenfolge angezeigt, wenn sie in der zugehörigen Liste im Formular angezeigt werden. Benutzer können die Ansicht in einer zugehörigen Liste für Stories von Rangfolge zu beliebiger Sortierung ändern, ohne die Rangfolge in der Planungstafel zu ändern.

Prozedur

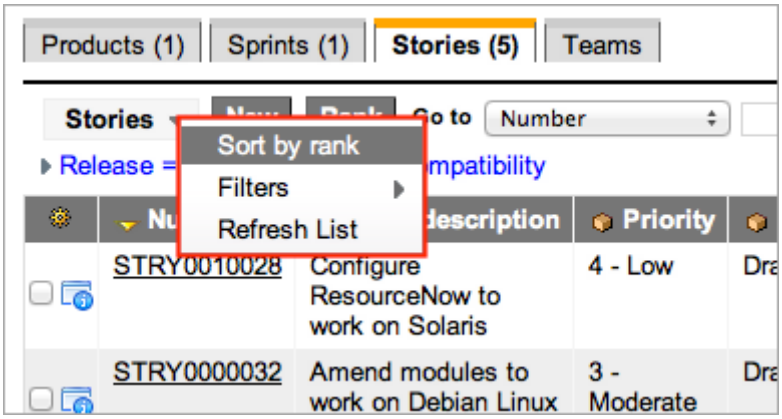
1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Stories“auf Rang**.
   Ein Dialogfeld wird angezeigt, in dem Sie die Stories in beliebiger Reihenfolge anordnen können, z. B. nach Priorität.
2. Klicken Sie auf die einzelnen Storys, und ziehen Sie sie mithilfe des Verschieben-Symbols links neben der Story-Nummer an die richtige Position.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie oben rechts auf **X**, um die Liste zu schließen.
   Die zugehörige Liste **„Stories“** ist anfangs nicht nach Ihrer Rangliste sortiert.
4. Um die zugehörige Liste in ihrer Rangfolge anzuzeigen, öffnen Sie das Kontextmenü in der zugehörigen Liste, und wählen Sie **Nach Rang sortieren**aus.



5. Um die Sortierreihenfolge der Liste in einen Zustand ohne Rangfolge zurückzusetzen, klicken Sie einmal auf die Überschrift einer beliebigen Spalte, die Daten enthält.
   Das System verwendet diese Rangliste, um den entsprechenden Backlog in der Planungstafel anzuzeigen. Wenn Sie beispielsweise Stories in der zugehörigen Liste **„Stories“** im Formular „Release“ anordnen, verwendet der Release-Backlog in der Planungstafel dieselbe Rangfolge, um die Stories anzuzeigen. Umgekehrt können Scrum Master, Produkteigentümer und Release-Planer eine neue Rangfolge für die zugehörige Liste **„Stories“** erstellen, indem sie die Liste der Stories in der Planungstafel neu anordnen.

Zugehörige Informationen

Agile Development

Passen Sie Listenkontextmenüs an

Sie können den Inhalt und das Verhalten von Listenkontextmenüs anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise dem Menü für den Header der Listenspalte für eine bestimmte Tabelle eine Option hinzufügen. Möglicherweise möchten Sie auch die für den Zugriff auf eine globale Kontextmenüoption erforderlichen Rollen ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Kontextmenüs**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

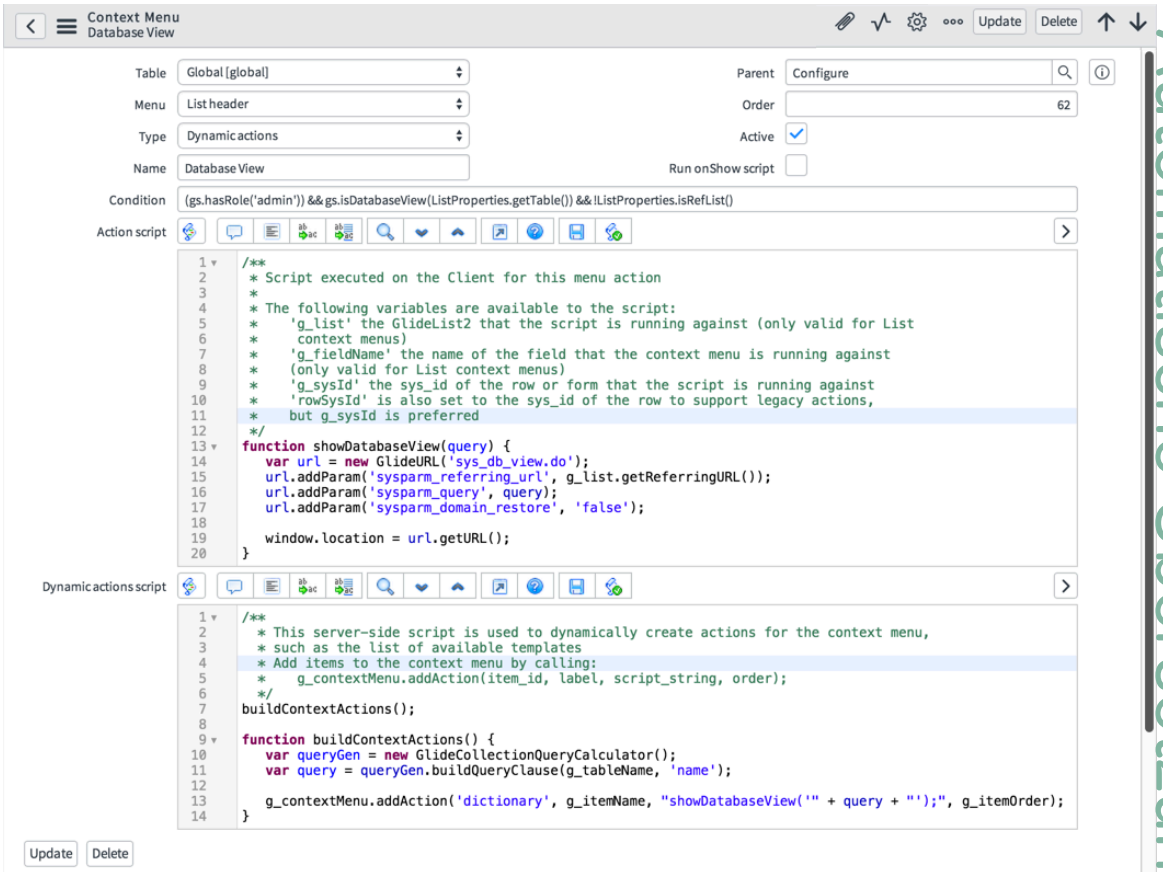
3. Füllen Sie das Formular aus.

Kontextmenü-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, an die diese Kontextmenüoption angehängt ist. Die Menüelemente des Basissystems sind an die globale Tabelle [global] angehängt, welche die Kontextmenüoption auf alle Listen für alle Tabellen anwendet. Wenn Sie eine bestimmte Tabelle angeben, ist die Option nur für Kontextmenüs in Listen aus dieser Tabelle verfügbar. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich im selben Umfang wie das Kontextmenü befinden.
Menü	Wählen Sie das Listenkontextmenü aus, in dem diese Option angezeigt wird. ○ Listentitelmenüs ○ Spaltenüberschriften ○ Listenfelder
Typ	Wählen Sie den Typ der zu erstellenden Menüoption aus: ○ **Aktion**: Eine Menüoption, die eine sofortige Aktion ausführt. ○ **Menü**: Erstellt ein übergeordnetes Menü, das ein Untermenü anzeigen kann. ○ **Trennzeichen**: Zeichnet eine Linie zwischen Gruppen von Optionen in einem Menü. Menüs zeigen keine Trennlinien nebeneinander oder am unteren Rand eines Menüs an. Wenn eine Bedingung das Entfernen von Optionen für eine Rolle erzwingt, zwei Trennzeichen zusammenzufügen, wird eines der Trennzeichen aus der Ansicht entfernt. ○ **Bezeichnung**: Erstellen Sie eine nicht verknüpfte Bezeichnung für ein Menü oder einen Abschnitt eines Menüs. ○ **Dynamische Aktionen**: dynamisch erstellte Menüoptionen, z. B. die verfügbaren Ansichten oder Anwenderfilter, die nur beim Anzeigen der Liste generiert werden können.
Name	Geben Sie die Bezeichnung für die Aktion ein, wie sie im Menü angezeigt wird.
Übergeordnet	Wenn diese Aktion Teil eines Untermenüs ist, geben Sie den Namen des übergeordneten Menüelements ein. Im Basissystem beispielsweise ist **Konfigurieren** ein übergeordnetes Element.
Reihenfolge	Weisen Sie diesem Element, Menü oder Trennzeichen eine Reihenfolgennummer zu, um anzugeben, wo es im Menü angezeigt wird.
Aktiv	Aktivieren oder deaktivieren Sie dieses Kontextmenüelement. Im Kontextmenü werden nur aktive Elemente angezeigt.
onShow-Skript ausführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Skriptfeld **„onShow“** anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bedingung	Erstellen Sie die Bedingungen, unter denen diese Menüoption angezeigt wird. Definieren Sie beispielsweise die Rolle mit der Berechtigung zum Anzeigen dieses Elements.
Aktionsskript	Das Aktionsskript wird ausgeführt, wenn jemand die Kontextmenüoption auswählt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktionsskript für Listenkontextmenüs.
Skript für dynamische Aktionen	Das Skript für dynamische Aktionen füllt das Kontextmenü mit dynamischen Optionen wie Filtern oder Ansichten. Weitere Informationen finden Sie unter Skript für dynamische Aktionen für Listenkontextmenüs.
onShow-Skript	Das Skript onShow wird ausgeführt, bevor das Kontextmenü angezeigt wird, um zu bestimmen, welche Optionen im Kontextmenü angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter onShow-Skript für Listenkontextmenüs.



Automatische Übersetzung

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktionsskript für Listenkontextmenüs

Das Feld **Aktionsskript** im Formular „Kontextmenü“ definiert ein Skript. Das Skript wird ausgeführt, wenn jemand die Kontextmenüoption auswählt.

Dieses Skript ist clientseitig und wird im Browser des Benutzers ausgeführt. Die folgenden JavaScript-Variablen stehen dem Aktionsskript zur Verfügung, wenn es ausgeführt wird.

Aktionsskriptvariablen

Variable	Beschreibung
g_list	GlideList2, für die das Skript ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionsskriptvariablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung
g_fieldName	Name des Felds, für das das Kontextmenü ausgeführt wird.
g_fieldLabel	Bezeichnung des Felds, für das das Kontextmenü ausgeführt wird.
g_sysId	Die sys_id der Zeile oder des Formulars, für die bzw. das das Skript ausgeführt wird.

Das Basissystem verwendet den folgenden Code in einem Aktionsskript, um die Plattformansicht zu aktualisieren.

```
g_list.refresh(1);
```

Ein weiteres Beispiel ist die Verwendung dieser Variablen in einem Listen-Header-Menü, um eine Liste nach dem ausgewählten Feld in absteigender Reihenfolge (z bis a) zu sortieren.

```
g_list.sortDescending(g_fieldName);
```

Skript für dynamische Aktionen für Listenkontextmenüs

Das Feld **Skript für dynamische Aktionen** im Formular „Kontextmenü“ definiert ein Skript. Das Skript füllt ein Listenkontextmenü mit dynamischen Optionen wie Filtern oder Ansichten.

Die folgenden JavaScript-Variablen stehen dem Skript für dynamische Aktionen zur Verfügung, wenn es ausgeführt wird.

Skriptvariablen für dynamische Aktionen

Variable	Beschreibung
g_tableName	Name der aktuellen Tabelle.
g_listId	ID der Liste, für die das Kontextmenü erstellt wird.
g_itemName	Name, der im UI-Kontextmenü-Datensatz definiert ist.
g_itemOrder	Reihenfolge im UI-Kontextmenü-Datensatz definiert. Verwenden Sie diese Variable, um den Wert des Felds **„Reihenfolge“** an das Skript für dynamische Aktionen zu übergeben.
g_contextMenu.addAction(item_id, label, script_string, order)	Fügen Sie dem Kontextmenü Optionen hinzu, und wählen Sie die Reihenfolge aus, in der sie angezeigt werden.

Im folgenden Beispiel wird ein Listentitel-Menüelement angezeigt, das die Anzahl der Datensätze pro Seite in der Listenansicht steuert.

```
g_contextMenu.addAction('50', g_itemName, 'showRowsPerPage("50");', g_itemOrder);
```

Hinweis:
Das Aktionsskript für dieses Element muss die Funktion *„showRowsPerPage“* definieren, damit diese Funktion bei Auswahl dieses Menüelements mit dem Argument 50 aufgerufen wird.

onShow-Skript für Listenkontextmenüs

Das Skriptfeld **onShow** definiert ein Skript, das ausgeführt wird, bevor das Kontextmenü angezeigt wird, um zu bestimmen, welche Optionen im Kontextmenü angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie dieses Skript, um die Menüelemente im Listenheadermenü basierend auf der aktuellen Feldspalte zu ändern. Die folgenden JavaScript-Variablen stehen dem *onShow* -Skript zur Verfügung, wenn es ausgeführt wird:

onShow-Skriptvariablen

Variable	Beschreibung
g_menu	Anzuzeigendes Kontextmenü.
g_item	Aktuelles Kontextmenüelement.
g_list	GlideList2, für die das Skript ausgeführt wird.
g_fieldName	Name des Felds, für das das Kontextmenü ausgeführt wird.
g_fieldLabel	Bezeichnung des Felds, für das das Kontextmenü ausgeführt wird.
g_sysId	Die sys_id der Zeile oder des Formulars, für die bzw. das das Skript ausgeführt wird.

Ein Beispiel für ein *onShow* -Skript ist eines, das bestimmt, wann die Option **Gruppierung** aufheben in einem Headermenü einer Listenspalte aktiviert oder deaktiviert wird, je nachdem, ob die Liste gruppiert ist oder nicht.

```
if (g_list.getGroupBy()) {
   // list is grouped so enable to Ungroup menu item
   g_menu.setEnabled(g_item);
} else {
   // list is not grouped, so disable the Ungroup menu item
   g_menu.setDisabled(g_item);
}
```

Verwaltung der Suche

Now Platform® enthält mehrere Suchmaschinen und Schnittstellen, mit denen Benutzer die benötigten Informationen einfach und schnell finden können.

Suchmaschinen

Now Platform enthält zwei Suchmaschinen:

KI-Suche

KI-Suche ist die Standardsuchmaschine für Now Platform. Sie bietet verbraucherfreundliche Suchfunktionen für Kundenservice-Management, Now Mobile, Serviceportalund Virtual Agent .

Textindexierungs- und Suchmaschine Zing

Zing ist eine veraltete Suchmaschine, die schnelle Ergebnisse liefert und Wert auf Relevanzbewertung legt.

Plugins durchsuchen

Diese Such-Plugins bieten spezielle Such-Experiences für bestimmte Suchkontexte.

Contextual Search

Das Plugin „Kontextsuche“ ermöglicht eine Suche, die sich auf den Abfragekontext und die Anwenderabsicht konzentriert, um die relevantesten Ergebnisse zu erhalten. Die Kontextsuche zeigt verwandte Ergebnisse in einem Formular oder Datensatzersteller basierend auf dem Text an, den Sie in ein Feld eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Intelligente Suche für CMDB

Mit der intelligenten Suche für CMDB können Benutzer eine Reihe von Konfigurationselementen in CMDBabfragen. Komplexe Abfragen werden im Abfragegenerator CMDB geöffnet, wo Sie sie verfeinern oder ausführen können.

Schnittstellen und Widgets durchsuchen

Dies sind Suchfelder und Widgets, die in der Now Platform -UI oder in Now Platform -Anwendungen angeboten werden.

Globale Suche

Mit der globalen Suche in der Anwenderoberfläche Next Experience können Sie mehrere Tabellen in einem einzigen Suchfeld durchsuchen.

Serviceportal

Das Framework Serviceportal zeigt Suchdaten in einem Widget auf der Suchseite an.

Serviceportal Such-Widgets

Serviceportal enthält Widgets für mehrere Suchvorgänge.

Now Mobile -App

Die App Now® Mobile bietet Funktionen für globale Suche, Sprachsuche und Fotosuche.

Mobile Agent

Mit der App Mobile Agent können Service Desk-Mitarbeiter Endanwenderprobleme umgehend über ihre Mobilgeräte verwalten und lösen.

Virtual Agent

Die Virtual Agent -Plattform verwendet die Suche, um Benutzeraussagen und -absichten in Chats zu analysieren.

Agent Assist

Die Funktion Agent Assist in Arbeitsbereich zeigt automatisch mögliche Lösungen für Datensätze an, die von Service Desk-Mitarbeitern geöffnet werden.

Lösungen für maschinelles Lernen für Verwaltung der Suche

Maschinelles Lernen in Verwaltung der Suche trägt zur Verbesserung der geschäftlichen Skalierbarkeit und des Geschäftsbetriebs für Unternehmen bei.

Unternehmen stehen angesichts des wachsenden Datenvolumens vor der Herausforderung, aus einer großen Menge von Rohdaten aussagekräftige Informationen zu extrahieren und sinnvolle Geschäftseinblicke abzuleiten. Maschinelles Lernen kann als Lösung für eine Reihe von geschäftlichen Komplexitäten dienen, da der Algorithmus auf historischen Daten basiert. Es trägt dazu bei, die doppelte und falsche Eingabe von Daten in die Datenbank zu verhindern, und Unternehmen können Informationen viel schneller berechnen und verarbeiten.

Predictive Intelligence für Kontextsuche

Die Funktion Predictive Intelligence for Kontextsuche nutzt ML-Algorithmen (maschinelles Lernen), um nach ähnlichen Incidents, Wissensartikeln, offenen Incidents und gelösten Incidents zu suchen.

Predictive Intelligence schlägt zugehörige Ergebnisse vor, mit denen Sie ein Problem oder eine Frage lösen können.

Quellen wie „Ähnliche Incidents“, „Ähnliche Wissensartikel“, „Ähnliche offene Incidents“ und „Ähnliche gelöste Incidents“ sind nur verfügbar, wenn das Plugin „Predictive

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und das Plugin „Predictive Intelligence für Kontextsuche“ (com.snc.contextual_search_ml) sind aktiv.

Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence .

Funktionen von Verwaltung der Suche

Die Funktionen Verwaltung der Suche aktivieren und konfigurieren.

Funktion	Beschreibung	Häufigste Aufgaben	Status
Textindexierungs- und Suchmaschine Zing	Indexieren und durchsuchen Sie Datensatzdaten nach Tabelle.	• Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche • Zing kann Suchergebnisse mit Synonymen erweitern • Zing kann Anhänge in Suchergebnisse aufnehmen	Aktiv
Kontextsuche	Zeigen Sie Suchergebnisse in Formularen und Datensatzerstellern an, wenn Anwender Text in ein Feld eingeben.	Definieren Sie einen Suchkontext	Aktiv

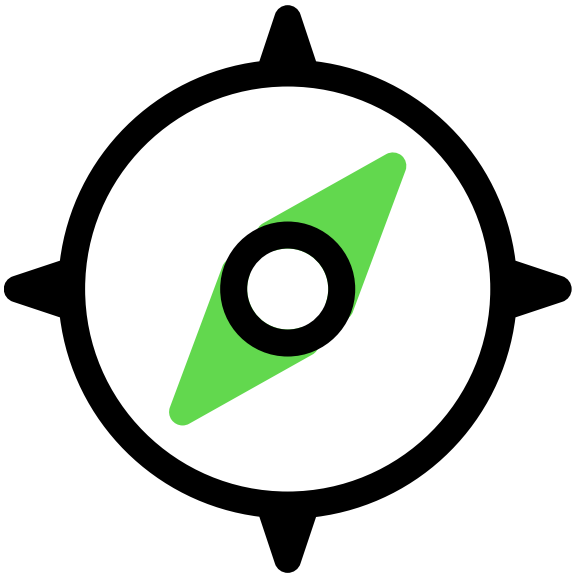
Suchvorschläge

Die Anwendung „Suchvorschläge“ verwendet gespeicherte Anwendersuchdaten, um Vorschläge zur automatischen Vervollständigung für KI-Suche -Anwendungen und Suchvorschläge für Zing zu erstellen. Diese Vorschläge werden angezeigt, wenn Sie Begriffe in das Suchfeld einer Anwendung eingeben. Sie können Ihre Suche einschränken oder zu einem relevanten Suchergebnis springen, indem Sie einen geeigneten Vorschlag auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

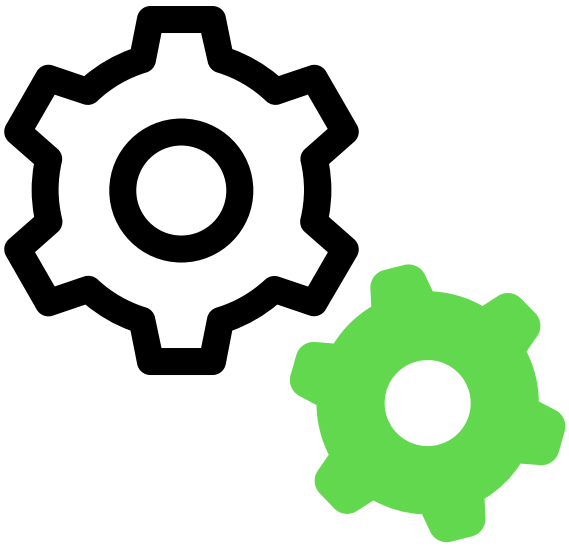
Erste Schritte

Untersuchen



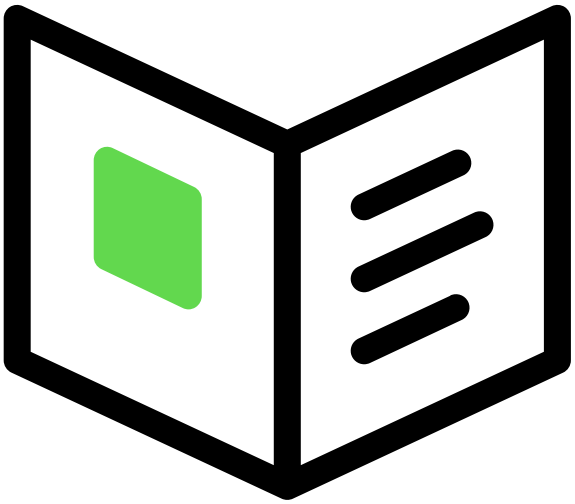
Erfahren Sie mehr über die Konzepte, den Workflow und die Vorteile von Suchvorschlägen.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Einstellungen für die Erstellung von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung und von Suchvorschlägen aus gespeicherten Suchergebnissen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Sie können Vorschläge in KI-Suche Anwendungen und Zing anzeigen und auswählen. Analysieren Sie gespeicherte Suchdaten, um zu erfahren, wie Anwender mit der Suche interagieren.	Informationen zur Komponenten- und Domänentrennung für Suchvorschläge.

Problembehandlung und Hilfe

- https://www.servicenow.com/community/now-platform/ct-p/now-platform
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Suchvorschläge erkunden

Erfahren Sie, wie die Suchvorschläge Benutzern in den Anwendungen KI-Suche und der Textindizierungs- und Suchmaschine Zing Vorschläge anzeigen. Überprüfen Sie die Regeln, die bestimmen, welche Vorschläge in jeder Suchanwendung und in jedem Suchkontext angeboten werden.

Übersichtüber Suchvorschläge

Die Anwendung „Suchvorschläge“ ermöglicht Suchanwendungen, Benutzern vorgeschlagene Suchabschlüsse oder Ergebnisse anzuzeigen, wenn sie Begriffe in ein Suchfeld eingeben.

Suchvorschläge speichert Abfragebegriffe und Ergebnisse aus Anwendersuchen. Für diese gespeicherten Daten wird regelmäßig ein Skript für Suchvorschläge erstellen ausgeführt, um Vorschläge zur automatischen Vervollständigung für KI-Suche und Suchvorschläge für die Zing-Textsuche zu generieren. Das Skript „Suchvorschläge bereinigen“ wird regelmäßig ausgeführt, um Vorschläge mit niedriger Relevanz zu entfernen.

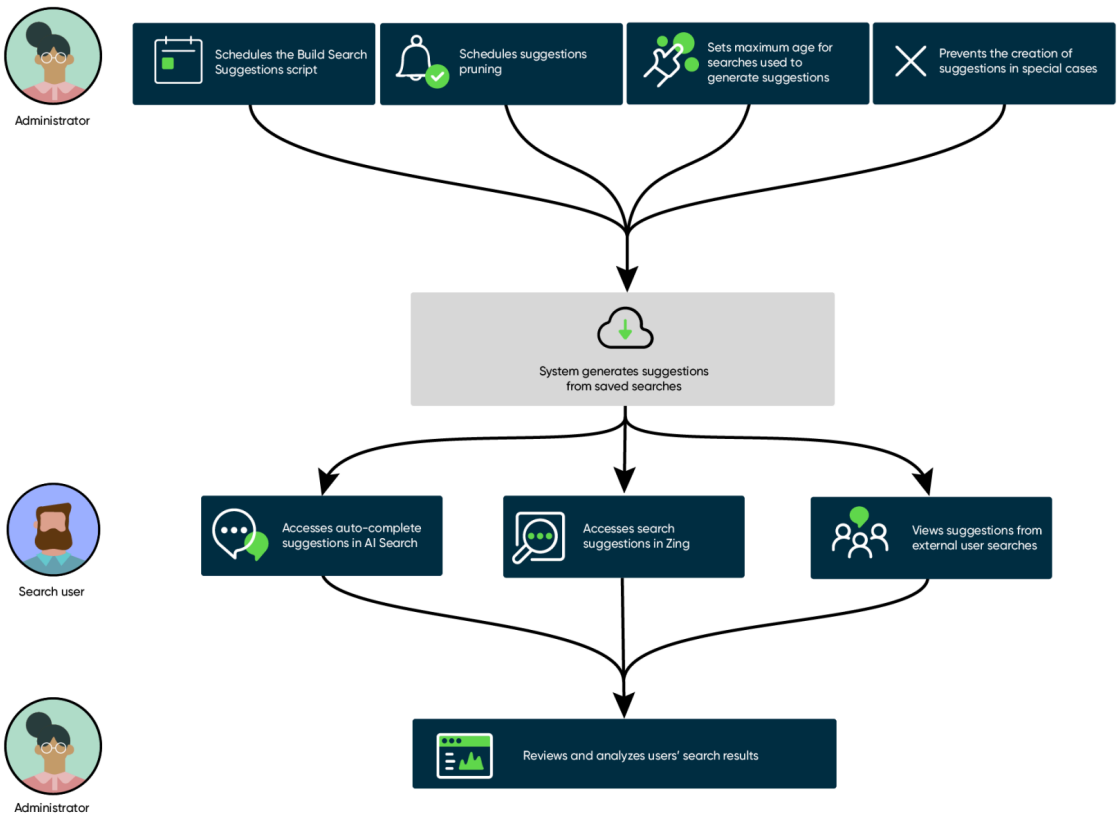
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administratoren können das Alter der gespeicherten Suchdaten begrenzen, die zum Generieren von Vorschlägen verwendet werden. Sie können auch bestimmte Vorschläge konfigurieren, um zu verhindern, dass sie Benutzern der Suchanwendung angezeigt werden.

Workflowfür Suchvorschläge

In dieser Infografik sehen Sie einen Beispiel-Workflow, der zeigt, wie verschiedene Benutzer in einer Organisation Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge mit der Anwendung „Suchvorschläge“ konfigurieren und verwenden.

Suchvorschläge konfigurieren und verwenden



In diesem Workflow für Suchvorschläge:

1. ○ Administratoren konfigurieren Einstellungen für Suchvorschläge, einschließlich der Planung von Skripts und Einschränkungen der gespeicherten Suchergebnisse, die das System zum Erstellen von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung und von Suchvorschlägen verwendet.
   ○ Das System speichert die Suchergebnisse der Anwender und verwendet sie, um neue Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge zu generieren.
2. ○ Suchanwender können generierte Vorschläge zur automatischen Vervollständigung in den -Anwendungen KI-Suche anzeigen und auswählen.
   ○ Suche Benutzer können generierte Suchvorschläge in Zing anzeigen und auswählen.
   ○ Nicht authentifizierte Gastbenutzer greifen auf die Liste der generierten Vorschläge zu, die aus Suchen von externen Benutzern erstellt wurden, und überprüfen diese.
3. Administratoren überprüfen und analysieren gespeicherte Suchergebnisse, um besser zu verstehen, wie Anwender mit generierten Vorschlägen interagieren, und können so die Einstellungen für Suchvorschläge effektiver optimieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteilevon Suchvorschlägen

Vorteil	Funktion	Anwender
Zeigen Sie relevante Vorschläge zur automatischen Vervollständigung bei der Suche in den Anwendungen KI-Suche an, und wählen Sie sie aus.	Vorschläge in KI-Suche -Anwendungen automatisch vervollständigen	KI-Suche Anwender
Zeigen Sie relevante Suchvorschläge an, und wählen Sie sie aus, wenn Sie mit der Textsuchmaschine Zing suchen.	Zing zeigt Suchvorschläge an, wenn Anwender Suchbegriffe eingeben	Zing-Suchbenutzer
Sehen Sie sich die Liste der Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und der Suchvorschläge an, die aus Suchen von externen Anwendern erstellt wurden.	Verwenden Sie die GraphQL-REST-API, um Vorschläge anzuzeigen, die aus externen Anwendersuchen erstellt wurden	Nicht authentifizierter Gastanwender
Steuern Sie die Generierungszeit von Vorschlägen, indem Sie konfigurieren, wie oft das System Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus Anwendersuchzeichenfolgen erstellt.	Planen Sie das Skript „Suchvorschläge erstellen“.	Administrator
Verbessern Sie die Relevanz von Vorschlägen, indem Sie konfigurieren, wie oft das System die am wenigsten relevanten Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] entfernt.	Planen Sie das Bereinigen von Vorschlägen	Administrator
Erhöhen Sie die Aktualität von Vorschlägen, indem Sie nur die neuesten Suchereignisdatensätze verwenden, um Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge zu erstellen.	Legen Sie das maximale Alter für Suchen fest, die bei der Vorschlagsgenerierung verwendet werden	Administrator
Verhindern Sie die Erstellung unerwünschter Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge.	Verhindern Sie die Erstellung von Vorschlägen in Sonderfällen	Administrator
Analysieren Sie Daten aus den Suchvorschlagstabellen, um zu verstehen, wie Anwender mit der Suche interagieren.	Analysieren Sie die Suchrelevanz	Administrator

Suchvorschlägekonfigurieren

Sie können Einstellungen für Suchvorschläge konfigurieren, um die Erstellung von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung und von Suchvorschlägen in Ihrer Instanz zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Aufgabe	Beschreibung
Planen Sie das Skript „Suchvorschläge erstellen“.	Geben Sie an, wie oft und zu welcher Uhrzeit das System Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus gespeicherten Suchzeichenfolgen generiert. Standardmäßig wird diese Aufgabe täglich ausgeführt.
Planen Sie das Bereinigen von Vorschlägen	Geben Sie an, wie oft und zu welcher Zeit das System die am niedrigsten bewerteten Vorschläge bereinigt, um die Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] auf 500.000 Vorschläge zu beschränken. Standardmäßig wird diese Aufgabe wöchentlich ausgeführt.
Legen Sie das maximale Alter für Suchen fest, die bei der Vorschlagsgenerierung verwendet werden	Geben Sie das maximale Alter von Suchzeichenfolgen an, das das System bei der Erstellung von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung und von Suchvorschlägen berücksichtigt. Standardmäßig generiert das System Vorschläge nur mit Suchzeichenfolgen aus den letzten 180 Tagen.
Verhindern Sie die Erstellung von Vorschlägen in Sonderfällen	Generierung von Vorschlägen aus bestimmten Suchzeichenfolgen deaktivieren, um zu verhindern, dass nicht hilfreiche Begriffe in Vorschlägen auftauchen, oder um die Offenlegung personenbezogener oder sicherer Informationen zu verhindern. Im Rahmen dieser Aufgabe möchten Sie möglicherweise Muster für reguläre Ausdrücke in Ihren Einträgen für die Ausschlusslistenregel für Suchvorschläge testen.

Planen Sie das Skript „Suchvorschläge erstellen“.

Geben Sie an, wann das Skript ausgeführt werden soll, das Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus Anwendersuchzeichenfolgen erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Suchvorschläge speichert Suchzeichenfolgen, die von Anwendern in der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] eingegeben wurden. Das Skript `Build Search Suggestions` wandelt diese Suchzeichenfolgen in Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge um und speichert sie in der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion].

Standardmäßig wird dieses Skript täglich ausgeführt. Sie können anpassen, wie oft und zu welchem Zeitpunkt das Skript ausgeführt wird. Wie oft Sie das Skript ausführen, hängt davon ab, wie häufig Sie Vorschläge für Benutzer aktualisieren möchten. Wann Sie das Skript ausführen, hängt möglicherweise von Leistungsüberlegungen ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** und wählen Sie **Suchvorschläge erstellen aus**.
2. Bearbeiten Sie im Formular „Geplante Suchausführung“ im Feld **Ausführen**, wie häufig das Skript ausgeführt wird.
3. Bearbeiten Sie die Uhrzeit, zu der das Skript ausgeführt wird, im Feld **Zeit**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt ausführen** aus, um das Skript sofort auszuführen.

Planen Sie das Bereinigen von Vorschlägen

„Suchvorschläge“ begrenzt die Anzahl der in der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] gespeicherten Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suche auf 500.000. Eine regelmäßige Bereinigungsaufgabe entfernt die am wenigsten relevanten Vorschläge und erhöht die Gesamtrelevanz von Vorschlägen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig wird die Bereinigungsaufgabe einmal pro Woche ausgeführt, und die Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] wird auf 500.000 Vorschläge begrenzt. Sobald die Tabelle diese Grenze erreicht, entfernt die Bereinigungsaufgabe die am niedrigsten bewerteten Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und zur Suche, um die maximale Anzahl von Vorschlägen bei 500.000 zu halten. Durch das Bereinigen der am wenigsten relevanten Vorschläge wird die Relevanz der Vorschläge verbessert.

Wie oft Sie den Bereinigungsauftrag ausführen, hängt möglicherweise davon ab, wie häufig Sie Vorschläge aus der Suchvorschlagstabelle generierenund wie schnell die Tabelle 500.000 Vorschläge überschreitet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie den Auftrag **„Suchvorschläge bereinigen“**.
3. Bearbeiten Sie im Formular „Geplante Skriptausführung“ die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Ausführen	Häufigkeit der Ausführung des Kürzungsauftrags. Um die Aufgabe manuell auszuführen, wählen Sie **Bei Bedarf** und **dann Ausführen**.
Tag	Wochentag, an dem der Bereinigungsauftrag ausgeführt werden soll.
Zeitzone	Bei der Interpretation des Werts im Feld **„Zeit“** zu verwendende Zeitzone.
Zeit	Uhrzeit für die Ausführung des Bereinigungsauftrags. Geben Sie Stunden (00–23), Minuten (00–59) und Sekunden (00–59) an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Wiederholungsintervall	Intervall zwischen den Ausführungen des Bereinigungsauftrags, wenn **„Ausführen** “ auf `Periodically`festgelegt ist. Geben Sie Tage (01–07, wobei 01 für Sonntag), Stunden (00–23), Minuten (00–59) und Sekunden (00–59) an.
Bedingt	Skript, das bei Ausführung des Bereinigungsauftrags ausgeführt werden soll.

Hinweis:
Die Felder im Formular ändern sich mit der Auswahl des Werts **für Ausführen**.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Legen Sie das maximale Alter für Suchen fest, die bei der Vorschlagsgenerierung verwendet werden

Legen Sie den Parameter Automatische Leerung fest, um das Alter von Suchzeichenfolgen zu begrenzen, die zum Erstellen von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung und von Suchvorschlägen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] enthält alle in Suchen verwendeten Zeichenfolgen. Skripts verwenden diese Tabelle, um Suchanalysen, Suchvorschläge und Vorschläge zur automatischen Vervollständigung zu generieren. Eine Systemeigenschaft legt das maximale Alter für Datensätze fest, die in der Tabelle aufbewahrt werden. Der Standardwert ist 180 Tage. Sie können diese Anzahl jedoch ändern, um Suchereignisse für einen kürzeren oder längeren Zeitraum beizubehalten. Längere Dauer erhöht die Größe der Tabelle und ihren Datenträgerverbrauch.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Automatisches Leeren“ [sys_auto_flush].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**sys_auto_flush.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie in *search, und öffnen Sie den Datensatz **„sys_search_event“**.
3. Bearbeiten Sie im Formular Automatisch entleeren den Wert **Alter in Sekunden**.
   Der Standardwert ist 15.552.000 Sekunden, was 180 Tagen entspricht.

Verhindern Sie die Erstellung von Vorschlägen in Sonderfällen

Generierung von Vorschlägen aus bestimmten Suchzeichenfolgen deaktivieren, um zu verhindern, dass nicht hilfreiche Begriffe in Vorschlägen auftauchen, oder um die Offenlegung personenbezogener oder sicherer Informationen zu verhindern.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie mit der Mustersyntax für reguläre Ausdrücke in Java vertraut sind. Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke finden Sie im Javadoc für die Klasse java.regex.util.Pattern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchvorschläge generiert Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus den von Anwendern eingegebenen Suchzeichenfolgen. Möglicherweise möchten Sie nicht aus allen Suchzeichenfolgen Vorschläge erstellen. Sie können die Generierung von Vorschlägen mit einem der folgenden Ansätze verhindern:

- Schließen Sie Wörter oder Muster für reguläre Ausdrücke aus Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschlägen aus.

  Beispielsweise kann ein Benutzer nach KB2938272suchen. Diese Suchzeichenfolge ist zu undurchsichtig, um einen sinnvollen Vorschlag zu liefern. Oder jemand gibt eine Sozialversicherungsnummer oder eine Telefonnummer als Suchzeichenfolgen ein, die nicht als Vorschlag für andere angezeigt werden sollen. Sie können also alle Suchzeichenfolgen ausschließen, die mehrere Nummern enthalten. Wenn jemand ein Expletiv in einer Suchzeichenfolge verwendet, möchten Sie möglicherweise nicht, dass dieses Wort in Vorschlägen angezeigt wird. Die Tabelle „Ausschlussliste für Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion_blacklist] enthält die Liste der ausgeschlossenen Wörter und Muster für reguläre Ausdrücke.

  Hinweis:
  Im Basissystem enthält die Tabelle „Ausschlussliste für Suchvorschläge“ ausgeschlossene Wörter für Englisch und sprachunabhängige Muster für reguläre Ausdrücke. Suchvorschläge fügen zusätzliche sprachspezifisch ausgeschlossene Wörter in diese Tabelle ein, wenn Sie eine der folgenden Sprachen aktivieren: Chinesisch, Tschechisch, Niederländisch, Finnisch, Französisch, Deutsch, Hebräisch, Ungarisch, Italienisch, Japanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Russisch, Spanisch , Schwedisch, Siam oder Türkisch.

- Weisen Sie Anwendern Rollen zu, die verhindern, dass Vorschläge aus ihren Suchzeichenfolgen generiert werden.

  Es kann Personen geben, deren Suchen aus Datenschutz- oder Sicherheitsgründen nicht in Vorschlägen für Suche oder automatische Vervollständigung angezeigt werden sollen. Um zu verhindern, dass bei der Suche Vorschläge von generiert werden, weisen Sie ihnen die Rolle „Suggestion_exempt“ zu. Diese Rolle ist in den meisten Situationen unnötig. Suchvorschläge zeigen nie an, wer die ursprüngliche Suche durchgeführt hat. Um zu verhindern, dass Personen Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge sehen, weisen Sie ihnen die Rolle „cant_read_suggestions“ zu.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Ausschlussliste für Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion_Blacklist].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**sys_search_suggestion_Blacklist.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. So aktivieren oder deaktivieren Sie ein Wortmuster oder ein reguläres Ausdrucksmuster:
   a. Wählen Sie in der Liste den Begriff aus, den Sie aktivieren oder deaktivieren möchten.
   b. Aktivieren oder deaktivieren Sie im angezeigten Formular „Ausschlussliste für Suchvorschläge“ die Option **Aktiv**.
3. So fügen Sie ein neues ausgeschlossenes Wort oder Muster für einen regulären Ausdruck hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Füllen Sie im Formular „Ausschlussliste für Suchvorschläge“ die Felder aus.

Formular „Ausschlussliste für Suchvorschläge“.

Feld	Beschreibung
Formulierung	Auszuschließendes Wortmuster oder reguläres Ausdrucksmuster.
Sprache	Die Sprache, in der sich das ausgeschlossene Wort befindet. Verwenden Sie den ISO 639-1-Code für die Sprache, z. B. „en“ für Englisch. Da Muster für reguläre Ausdrücke für alle Sprachen funktionieren, ignorieren Suchvorschläge dieses Feld für Muster für reguläre Ausdrücke.
Beschreibung	Erklärung, warum Sie das Wortmuster oder das Muster des regulären Ausdrucks ausgeschlossen haben, wenn es nicht eindeutig ist. Dieses Feld ist besonders wichtig für Muster für reguläre Ausdrücke.
Aktiv	Option zum Entfernen des ausgeschlossenen Wortmusters oder des regulären Ausdrucksmusters aus Vorschlägen.
Typ	Option, die angibt, ob das Feld **Ausdruck** ein Wort oder ein Muster für einen regulären Ausdruck darstellt.

Hinweis:
Wenn Sie Muster für reguläre Ausdrücke verwenden, müssen Sie sicherstellen, dass die gewünschten Wörter ausgeschlossen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Testen Sie Muster für reguläre Ausdrücke in Einträgen der Ausschlusslistenregel für Suchvorschläge.

4. So weisen Sie jemandem eine Rolle zu, die verhindert, dass er Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge sieht, oder verhindern, dass seine Suchzeichenfolgen zu Vorschlägen werden:

a. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** und wählen Sie den Namen eines Anwenders aus.

b. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Rollen“.

c. Um zu verhindern, dass ein Benutzer Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge sieht, verschieben Sie **„cant_read_suggestions“** aus der Spalte Sammlungen in die Spalte Rollenliste, und wählen Sie **Speichern**aus.

d. Um zu verhindern, dass die Suchzeichenfolgen eines Anwenders Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge generieren, verschieben Sie **„Suggestion_exempt“** aus der Spalte Sammlungen in die Spalte Rollenliste, und wählen Sie **Speichern**aus.

Testen Sie Muster für reguläre Ausdrücke in Einträgen der Ausschlusslistenregel für Suchvorschläge

Muster für reguläre Ausdrücke sind leistungsstark und müssen häufig bearbeitet werden, um das richtige Verhalten zu erhalten. Wenn Sie Muster für reguläre Ausdrücke verwenden, um Suchzeichenfolgen auszuschließen, testen Sie die Muster gründlich, um keine unbeabsichtigten Ergebnisse zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie mit der Mustersyntax für reguläre Ausdrücke in Java vertraut sind. Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke finden Sie im Javadoc für die Klasse java.regex.util.Pattern .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Ausschlusslistenregel und Suchvorschlagsbeziehungen“ [m2m_blacklist_search_suggestion] listet die Vorschläge auf, die aus der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] durch Einträge in der Tabelle „Ausschlussliste für Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion_blacklist] entfernt werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Browser zu https://.<instance name> .service-now.com/ m2m_blacklist_search_suggestion_list .
   Eine Liste der Wörter, die von Suchvorschlägen ausgeschlossen sind, wird in der Tabelle „Ausschlusslistenregel“ und „Suchvorschlagsbeziehungen“ angezeigt. Die Spalte „Vorschlag“ zeigt die Suchzeichenfolge, die bei der Erstellung von Vorschlägen eliminiert wurde.
2. Fügen Sie der Ausschlusslistentabelle ein Muster für einen regulären Ausdruck hinzu.
   Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Vorschläge in Sonderfällen verhindern.
3. Geben Sie in ein Suchfeld, z. B. ServiceNow® Serviceportal, Wörter ein, die das Muster des regulären Ausdrucks erfüllen.
4. Führen Sie das Skript aus, das die Suchvorschläge erstellt.
   Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie das Skript „Suchvorschläge erstellen“.. Wählen Sie **Jetzt ausführen** aus, um das Skript sofort auszuführen.
5. Wählen Sie in der Tabelle m2m_blacklist_search_suggestion_list das Menüsymbol ( ) für die Spaltenüberschrift Ausschlussliste und dann **Nach Ausschlussliste gruppieren** aus, um die Muster für reguläre Ausdrücke und die eliminierten Elemente anzuzeigen.
6. Überprüfen Sie die Vorschläge in der Tabelle, um zu sehen, ob die Muster für reguläre Ausdrücke die Vorschläge entfernt haben, die sie haben sollten und nicht mehr.
7. Legen Sie in der Tabelle sys_search_suggestion_blacklist das Feld **Aktiv** eines ausgeschlossenen Musters für reguläre Ausdrücke auf **false**fest, und führen Sie dann das Skript „Suchvorschläge erstellen“ erneut aus, um sicherzustellen, dass nur ausgeschlossene Vorschläge entfernt wurden.
8. Überarbeiten Sie die Muster für reguläre Ausdrücke, falls erforderlich, und wiederholen Sie den Vorgang.

Suchvorschläge verwenden

Suchanwendungen zeigen Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge an, während Sie in die Suchfelder etwas eingeben. Administratoren können Daten aus Suchvorschlagstabellen analysieren, um zu erfahren, wie Anwender mit der Suche interagieren. Gastbenutzer können Vorschläge anzeigen, die aus Suchen von selbst registrierten externen Benutzern erstellt wurden.

Verwenden von Suchvorschlägen in KI-Suche

KI-Suche -Anwendungen zeigen Vorschläge zur automatischen Vervollständigung an, die vom Skript „Suchvorschläge erstellen“ erstellt wurden. Vorschläge zur automatischen Vervollständigung werden angezeigt, wenn Sie Begriffe in das Suchfeld der Anwendung eingeben. Sie können einen Vorschlag zur automatischen Vervollständigung auswählen, um ihn als Suchabfrage zu akzeptieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur Verwendung und Konfiguration von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung in KI-Suche -Anwendungen finden Sie unter Vorschläge in KI-Suche -Anwendungen automatisch vervollständigen.

Verwenden von Suchvorschlägen in der Textindizierungs- und Suchmaschine Zing

Zing zeigt Suchvorschläge an, die vom Skript „Suchvorschläge erstellen“ erstellt wurden. Suchvorschläge werden angezeigt, wenn Sie Begriffe in das Zing-Suchfeld eingeben. Sie können einen Suchvorschlag auswählen, um ihn als Suche zu akzeptieren.

Weitere Informationen zur Anzeige von Suchvorschlägen in Zing finden Sie unter Zing zeigt Suchvorschläge an, wenn Anwender Suchbegriffe eingeben.

Analysieren Sie die Suchrelevanz

Analysieren Sie Daten aus den Suchvorschlagstabellen, um zu verstehen, wie Ihre Anwender mit der Suche interagieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Suchvorschläge verwenden die folgenden Tabellen:

- Suchereignis [sys_search_event]: Speichert alle Suchzeichenfolgen und Suchergebnisse.
- Suchquellenereignis [sys_search_source_event]: Speichert Suchzeichenfolgen und Suchergebnisse und bindet sie an eine Datenquelle. Beispiel: Der Vorschlag stammt aus der Knowledge Base-Tabelle und nicht aus der Katalogtabelle.
- Suchvorschlag [sys_search_suggestion]: Speichert Vorschläge für Suchen.

Einzelheiten zu den Suchvorschlagstabellen finden Sie unter Suchvorschlagstabellen.

Prozedur

1. Zeigen Sie die Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] an, indem Sie in Ihrem Browser zu https://navigieren.<instance name> .service-now.com/sys_search_event_list.do
2. Suchen Sie nach Suchabfragen mit den Werten **der Hat-** Ergebnisspalte von **false**.
   Der Wert „false“ bedeutet, dass jemand gesucht hat, aber keine Suchergebnisse erhalten hat. Sie können Informationen erstellen, z. B. einen Wissensartikel, um Suchergebnisse in der Zukunft bereitzustellen, Synonyme für die Suchwörter erstellen, die ein Suchergebnis anzeigen würden, oder keine Informationen bereitstellen, wenn die Frage irrelevant ist.
3. Durchschnitt der Anzahl in der Spalte **„Klickrang“**.
   Der Klickrang zeigt an, welches Suchergebnis Sie ausgewählt haben. Wenn Sie auf das erste Ergebnis in der Liste der Suchergebnisse klicken, ist der Klickrangwert 1. Wenn Sie auf das 6. aufgeführte Ergebnis klicken, ist der Klickrangwert 6. Wenn Sie auf mehrere Suchergebnisse klicken, ist der Klickrang der höchste Listenwert . Wenn Sie beispielsweise auf das erste Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das 6. Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das 4. Ergebnis klicken und eine Antwort finden, ist der Klickrang 6 (nicht 4). Ein Klickrang von 0 bedeutet, dass Sie kein Suchergebnis oder eine Genius-Ergebnisantwortkarte in KI-Sucheausgewählt haben. Niedrigere positive Klickrangwerte zeigen an, dass die besten Suchergebnisse die relevantesten sind. Das Ziel besteht daher darin, den Durchschnittswert für dieses Feld zu reduzieren.
4. Bestimmen Sie die Click-Through-Rate, indem Sie die Anzahl der Datensätze, bei denen der Klickrang nicht null ist, durch die Gesamtzahl der Datensätze dividieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Höhere Klickraten sind besser. Die Klickrate ist ein guter Indikator dafür, wie oft Anwender relevante Ergebnisse finden. Sie zeigt jedoch nicht, wie viel Aufwand nötig war, um diese Ergebnisse zu finden. Hier kommt der Klickrang ins Spiel. Der Klickrang beschreibt, wie viel Aufwand der Anwender aufgewendet hat, um ein seiner Meinung nach relevantes Ergebnis zu finden.

5. Durchschnitt der Zahlen in der Spalte **Verfeinerungen**.
   Eine Einschränkung ist die Anzahl der Aktionen, die ein Anwender ausgeführt hat, um die Anzahl der Suchergebnisse zu reduzieren. Zu den Aktionen gehören Sortieren und Filtern. Mehr Verfeinerungen bedeuten mehr Aufwand für die Suche nach relevanten Suchergebnissen, niedrigere Zahlen sind daher besser.
6. Zeigen Sie die Tabelle „Suchquellenereignis“ [sys_search_source_event] an, indem Sie in Ihrem Browser zu https://navigieren.<instance name> .service-now.com/sys_search_source_event_list.do
7. Suchen Sie nach Suchabfragen mit den Werten **der Hat-** Ergebnisspalte von **false**.
   „Falsch“ bedeutet, dass jemand gesucht hat, aber keine Suchergebnisse in einer bestimmten Quelltabelle erhalten hat, z. B. der Knowledge Base-Tabelle. Sie können Informationen, z. B. einen Wissensartikel, in der Quelle erstellen, um in Zukunft Suchergebnisse bereitzustellen, Synonyme für die Suchwörter erstellen, die ein Suchergebnis in dieser Quelltabelle anzeigen würden, oder keine Informationen bereitstellen, wenn die Frage irrelevant ist .

Verwenden Sie die GraphQL-REST-API, um Vorschläge anzuzeigen, die aus externen Anwendersuchen erstellt wurden

Senden Sie eine Anforderung an den GraphQL-REST-API-Endpunkt, um Suchvorschläge abzurufen, die aus Suchen von selbst registrierten externen Anwendern erstellt wurden. Dieser Endpunkt ermöglicht den Zugriff durch nicht authentifizierte Gastbenutzer.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen in Ihrer Instanz erfüllt sind:

- Das Plugin „Domain Separation“ ist nicht aktiviert. Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Domain Separation-Plugin .
- Das Plugin „Explicit Roles“ (com.glide.explicit_roles) ist aktiviert. Weitere Informationen zu diesem Plugin finden Sie unter Explizite Rollen .
- Externe Anwender mit der Rolle „snc_external“ haben Suchen in Suchanwendungen übermittelt, die Suchvorschläge generieren, z. B. ServiceNow® Serviceportal, Now Mobileoder ServiceNow® Virtual Agent.
- Die Systemeigenschaft `glide.search.suggestions.allow_guest_user` ist auf **true**festgelegt. Einzelheiten zum Festlegen eines Werts für eine Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

Rufen Sie die sys_id der Suchanwendung ab, für die Sie Suchvorschläge externer Anwender abrufen möchten.

Hinweis:
Benutzer mit den Rollen „search_application_admin“, „agent_workspace_user“ oder „workspace_user“ können diese sys_id erhalten, indem sie sie aus dem Suchanwendungsdatensatz in der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_config] kopieren.

Laden Sie einen GraphQL-Client einer Drittpartei herunter, z. B. den GraphiQL-, Insomlia- oder Postman-Client.

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchvorschläge erstellt Vorschläge für Suchen, die von selbst registrierten externen Anwendern durchgeführt werden. Wenn die Systemeigenschaft *glide.search.suggestions.allow_guest_user* auf **true**festgelegt ist, können nicht authentifizierte Gastbenutzer auf den GraphQL-REST-API-Endpunkt für Ihre Instanz zugreifen, um Suchvorschläge externer Benutzer für eine Suchanwendung abzurufen.

Für diesen GraphQL-REST-API-Endpunkt ist keine Authentifizierung erforderlich oder erzwungen.

Hinweis:
Nicht authentifizierte Gastbenutzer können Suchvorschläge nur aus der globalen Domäne abrufen. Wenn in Ihrer Instanz Domain Separation aktiviert ist, können Gastanwender keine Suchvorschläge abrufen.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie in Ihrem GraphQL-Client eines Drittanbieters eine neue Anforderung, die die HTTP POST-Methode verwendet.
2. Legen Sie den Endpunkt für die Anforderung auf den GraphQL-REST-API-Endpunkt für Ihre Instanz https://fest.<instance name> .service-now.com/api/now/graphql .
3. Legen Sie den Anforderungstext auf die folgende GraphQL-Abfrage fest: ersetzen<search_application_sys_id> mit der sys_id der Suchanwendung, für die Sie Suchvorschläge für externe Anwender abrufen möchten:

```
{
 GlideSearch_Query {
  suggestions(searchContextConfigId: "<search_application_sys_id>", searchTerm: "") {
   term
   data {
    name
    records {
     type
     columns {
      label
      fieldName
      value
      displayValue
     }
    }
   }
  }
 }
}
```

Ergebnisse

Das System gibt Suchvorschläge aus Anwendungssuchen von selbst registrierten externen Anwendern als JSON-Objekt zurück, wie im folgenden Beispiel gezeigt:

```
{
 "data": {
  "GlideSearch_Query": {
   "suggestions": {
    "term": "",
    "data": [
     {
      "records": [
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
            {
              "label": "name",
              "displayValue": "automatic replies",
              "value": "automatic replies",
              "fieldName": "name"
            }
          ]
        },
        {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
            {
              "label": "name",
              "displayValue": "contact group",
              "value": "contact group",
              "fieldName": "name"
            }
          ]
        },
        {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
            {
              "label": "name",
              "displayValue": "tablet",
              "value": "tablet",
              "fieldName": "name"
            }
          ]
        },
        {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
            {
              "label": "name",
              "displayValue": "laptop",
              "value": "laptop",
              "fieldName": "name"
            }
          ]
        },
        {
          "type": "POPULAR_QUERY",
          "columns": [
            {
              "label": "name",
              "displayValue": "new email account",
              "value": "new email account",
              "fieldName": "name"
            }
          ]
        }
      ],
      "name": "Popular searches"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
      }
     ]
    }
   }
  }
}
```

Referenz für Suchvorschläge

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Komponenten und zum Verhalten der Domänentrennung für Suchvorschläge.

Wird mit Suchvorschlägen installiert

Bei der Aktivierung des Plugins „Search Suggestions“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Suchvorschläge durch Sucher blockiert [cannot_read_suggestions]	Bei der Suche werden keine Suchvorschläge oder Vorschläge zur automatischen Vervollständigung angezeigt.	Keine
Von Suchvorschlägen ist der Sucher befreit [suggestion_exempt]	Übermittelt Suchen, die das System beim Generieren von Vorschlägen für Suche oder automatische Vervollständigung ignoriert.	Keine

Weitere Informationen zum Einschränken der Generierung von Suchvorschlägen finden Sie unter Verhindern Sie die Erstellung von Vorschlägen in Sonderfällen.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie Suchvorschläge	Konvertiert in der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] gespeicherte Suchen in Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge, die in der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] gespeichert sind.
Suchvorschläge bereinigen	Entfernt die am niedrigsten bewerteten Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion], um die maximale Anzahl von Vorschlägen bei 500.000 zu halten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Ereignis durchsuchen [sys_search_event]	Suchzeichenfolgen und Details zu den zugehörigen Ergebnissen, einschließlich Suchanwender, Anwendung, UI-Quelle, Sitzung und Sprache sowie alle vom Anwender angegebenen Klickränge und Verfeinerungen.
Suchereignis pro Quelltabelle [sys_search_source_event]	Korrelationen zwischen Suchzeichenfolgen und Suchergebnissen aus einer bestimmten Tabelle (Datenquelle). Eine Suche, die mehrere Tabellen abfragt, erzeugt mehrere Suchereignis-Datensätze pro Quelldatensatz.
Suchvorschlag [sys_search_suggestion]	Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge, die aus Anwendersuchen durch die geplante Aufgabe „Suchvorschläge erstellen“ generiert wurden. Die geplante Aufgabe „Suchvorschläge bereinigen“ entfernt die am niedrigsten bewerteten Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge aus dieser Tabelle, um ihre maximale Größe bei 500.000 Vorschlagsdatensätzen zu halten.

Weitere Informationen zu den einzelnen Spalten in diesen Tabellen finden Sie unter Suchvorschlagstabellen.

Suchvorschlagstabellen

Suchvorschläge verwenden Tabellen, um relevante Suchvorschläge zu generieren und nachzuverfolgen. Sie können Daten aus diesen Tabellen überprüfen, um Einblicke in die in Ihrem System angebotenen Suchvorschläge zu erhalten.

Hinweis:
Da es sich bei den Suchvorschlagstabellen um Systemtabellen handelt, werden sie standardmäßig vom Modul Reporting ausgeschlossen. Weitere Informationen zum Aktivieren der Berichterstellung für Systemtabellen finden Sie unter Berichterstellung für Systemtabellen .

Ereignistabelle durchsuchen

In der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] werden Suchzeichenfolgen und die Suchergebnisse gespeichert.

Tabelle „sys_search_event“.

Spalte	Beschreibung
Suchabfrage	Vom Anwender eingegebene Suchzeichenfolge.
Hat Ergebnisse	Boolescher Wert, der angibt, ob die Suche Ergebnisse zurückgegeben hat (wahr) oder keine (falsch) zurückgegeben hat. Erwägen Sie bei allen falschen Werten das Hinzufügen von Informationen, damit dieselbe Suche in Zukunft Vorschläge zurückgibt.
Klickrang	Der Klickrang zeigt an, welches Suchergebnis Sie ausgewählt haben. Wenn Sie auf das erste Ergebnis in der Liste der Suchergebnisse klicken, ist der Klickrangwert 1. Wenn Sie auf das 6. aufgeführte Ergebnis klicken, ist der Klickrangwert 6. Wenn Sie auf mehrere Suchergebnisse klicken, ist der Klickrang der höchste Listenwert . Wenn Sie beispielsweise auf das erste Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle „sys_search_event“. (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	und auf das 6. Ergebnis klicken, zur Suchseite zurückkehren und auf das 4. Ergebnis klicken und eine Antwort finden, ist der Klickrang 6 (nicht 4). Ein Klickrang von 0 bedeutet, dass Sie kein Suchergebnis oder eine Genius-Ergebnisantwortkarte in KI-Sucheausgewählt haben. Niedrigere positive Klickrangwerte zeigen an, dass die besten Suchergebnisse die relevantesten sind. Das Ziel besteht daher darin, den Durchschnittswert für dieses Feld zu reduzieren.
Anwender	Benutzer, der die Suche durchgeführt hat.
Anwendungs-ID	Anwendung, in der die Suchfunktion verwendet wurde. Sie haben beispielsweise im Serviceportalgesucht. Siehe **UI-Quelle**.
Sprache	Sprache der Abfrage. Die Suche gibt nur Ergebnisse zurück, die in derselben Sprache wie die Suchabfrage vorliegen.
Verfeinerungen	Anzahl der Aktionen, die Sie durchgeführt haben, um die Anzahl der Suchergebnisse zu reduzieren. Zu den Aktionen gehören Sortieren und Filtern. Das Ziel besteht darin, diese Anzahl zu reduzieren.
UI-Quelle	Spezifischer Bildschirm (mobil) oder Seite (Portal), von dem die Suchabfrage stammt. Siehe **Anwendungs-ID**.
Sitzung	ID der Sitzung, die angibt, wann die Suche stattgefunden hat.
KI-Suche-Profil	Name des für die Suche verwendeten Suchprofils. Gilt nur für Suchen, die mit der Engine KI-Suche durchgeführt werden.
GR-Konfigurationen ausgeführt	Zeigt die Liste der Genius-Ergebniskonfigurationen an, die das System für die Suche ausgewertet hat. Genius-Ergebniskonfigurationen in dieser Liste können Antwortkarten für die Suche angezeigt haben oder auch nicht. Gilt nur für Suchen, die mit der Engine KI-Suche durchgeführt werden.
Genius-Ergebnis angezeigt	Zeigt an, ob Genius-Ergebnis-Antwortkarten für die Suche angezeigt wurden. Gilt nur für Suchen, die mit der Engine KI-Suche durchgeführt werden.
GR-Konfigurationen mit angezeigtem Ergebnis	Zeigt die Liste der ausgewerteten Genius-Ergebniskonfigurationen an, die Antwortkarten für die Suche angezeigt haben. Eine Genius-Ergebniskonfiguration kann in dieser Liste mehrmals angezeigt werden, wenn sie mehrere Antwortkarten für die Suche angezeigt hat. Gilt nur für Suchen, die mit der Engine KI-Suche durchgeführt werden.
Position des zuletzt angeklickten Genius-Ergebnisses	Zeigt an, aus welcher Genius-Ergebnisantwortkarte Sie eine Aktion ausgewählt haben. Wenn Sie eine Aktion auf der ersten angezeigten Genius-Ergebnis-Antwortkarte auswählen, ist der Positionswert 1. Wenn Sie eine Aktion auf der dritten Antwortkarte auswählen, ist der Wert 3. Der Wert 0 bedeutet, dass Sie keine Aktionen aus einer dieser Karten ausgewählt haben Karte mit Antworten zu Genius-Ergebnis. Gilt nur für Suchen, die mit der Engine KI-Suche durchgeführt werden.
Genius-Ergebnisereignisse	JSON-Dokument mit Details der Aktionen, die Sie aus den für die Suche angezeigten Genius-Ergebnis-Antwortkarten ausgewählt haben. Gilt nur für Suchen, die mit der Engine KI-Suche durchgeführt werden.

Suchereignis pro Quelltabelle

Die Tabelle „Suchereignis pro Quelle“ [sys_search_source_event] speichert Datensätze, die Suchzeichenfolgen mit Ergebnissen aus einer bestimmten Tabelle korrelieren, die hier als Datenquelle bezeichnet wird. Eine Suche kann mehrere Tabellen abfragen. Die Tabelle „sys_search_event“ listet einen Datensatz für die gesamte Suche auf, während die Tabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„sys_search_source_event“ einen Datensatz für jede abgefragte Datenquelle (Tabelle) auflistet.

sys_search_source_event

Spalte	Beschreibung
Suchabfrage	Von Ihnen eingegebene Suchzeichenfolge.
Quelle	System-ID der Datenquelle. Die System-ID der Knowledge Base lautet beispielsweise c45067sample3c82eef3e. Vorschläge aus einer Quelle werden nur als Vorschläge für diese Quelle verwendet. Beispielsweise würde ein von Serviceportal abgeleiteter Vorschlag nicht als Vorschlag in Now Mobileverwendet.
Hat Ergebnisse	Boolescher Wert, der angibt, ob die Quelle Suchergebnisse geliefert hat (wahr) oder nicht (falsch). Erwägen Sie bei allen falschen Werten das Hinzufügen von Informationen, damit dieselbe Suchabfrage in Zukunft Vorschläge zurückgibt.
Erstellt	Zeitstempel der Suchabfrage.

Suchvorschlagstabelle

In der Tabelle „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] werden Vorschläge zur automatischen Vervollständigung und Suchvorschläge gespeichert. Eine regelmäßige Aufgabe verwendet die Tabelle „sys_search_event“, um den Inhalt der Vorschlagstabelle zu erstellen. Dieser Auftrag trennt generierte Vorschläge nach Quelle. Vorschläge, die beispielsweise aus Suchen in Serviceportalgeneriert werden, werden nur für andere Serviceportal -Suchen zurückgegeben. Diese Vorschläge werden nicht für Abfragen vom Now Mobile Typ zurückgegeben.

sys_search_suggestion

Spalte	Beschreibung
Anwendungs-ID	Anwendung, in der die Suchfunktion verwendet wurde. Sie haben beispielsweise im Serviceportalgesucht.
Anwendergruppe	Gibt an, ob ein interner oder ein externer Anwender die Suchabfrage generiert hat. Vorschläge für interne Anwender werden nicht für externe Anwender freigegeben und umgekehrt.
Sprache	Sprache der Abfrage. Die Suche gibt nur Vorschläge zurück, die in derselben Sprache wie die Suchabfrage sind.
Punktzahl	Vorschlagsrang. Je höher die Punktzahl, desto relevanter der Vorschlag. Sobald alle Vorschläge für eine Suchabfrage zurückgegeben wurden, werden die Vorschläge nach **Punktzahl**sortiert, wobei die höchsten zuerst aufgeführt werden. Punktzahlen spiegeln wider, wie oft Sie einen Vorschlag ausgewählt haben. Ein beliebter Vorschlag impliziert, dass die Frage beantwortet wird.
Quelle	System-ID der Datenquelle. Die System-ID der Knowledge Base lautet beispielsweise c45067sample3c82eef3e. Vorschläge aus einer Quelle werden nur als Vorschläge für diese Quelle verwendet. Beispielsweise würde ein von Serviceportal abgeleiteter Vorschlag nicht als Vorschlag in Now Mobileverwendet.

Domain Separation und Suchvorschläge

Domänentrennung wird in der Anwendung „Suchvorschläge“ nicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über die Domain Separation von Suchvorschlägen

Die Domänentrennung ermöglicht eine vollständige Datentrennung für domänenspezifische Benutzer.

So funktioniert Domain Separation mit Suchvorschlägen

Standardmäßig sind die Ergebnisse von Suchvorschlägen auf die spezifische Domäne des angemeldeten Anwenders beschränkt. Vorschläge für Suche und automatische Vervollständigung werden nicht in übergeordneten oder untergeordneten Domänen geteilt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung

Signale durchsuchen

Die Suche speichert Signaldaten aus Anwendersuchen. Die aggregierten Signaldaten tragen zur Verbesserung der Relevanz der Suchergebnisse in Ihrem System bei.

Signale zeichnen Details von Anwendersuchen, Suchverfeinerungen und Interaktionen mit Suchergebnissen auf.

KI-Suche Die Relevanz für maschinelles Lernen analysiert aggregierte Signaldaten und optimiert automatisch die Bewertung der Suchrelevanz, um die Muster des Benutzerverhaltens widerzuspiegeln. Diese Optimierung trägt zur Verbesserung der Ergebnisrelevanz für Suchanwender bei.

Weitere Informationen zur Relevanz von maschinellem Lernen KI-Suche finden Sie unter Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche.

Signaltabellen durchsuchen

Die Suche verwendet Tabellen, um Details aus Anwendersuchen, Suchverfeinerungen und Interaktionen mit Suchergebnissen zu speichern. Diese Details werden als Suchsignale bezeichnet. Daten aus den Suchsignaltabellen verbessern die Relevanz der Suchergebnisse in Ihrem System.

Suchsignale beziehen sich auf Anwender-, Abfrage- und ähnliche Daten, die in Spalten von Suchvorschlagstabellen gespeichert sind. Eine Anleitung zum Durchsuchen von Vorschlagstabellen und ihren Spalten finden Sie unter Suchvorschlagstabellen.

Hinweis:
Da die Suchsignaltabellen Systemtabellen sind, werden sie standardmäßig vom Modul Reporting ausgeschlossen. Weitere Informationen zum Aktivieren der Berichterstellung für Systemtabellen finden Sie unter Berichterstellung für Systemtabellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signalereignistabelle durchsuchen

In der Tabelle „Suchsignalereignis“ [sys_search_signal_event] werden Signaldaten gespeichert, die erzeugt werden, wenn Anwender eine Suche übermitteln.

sys_search_signal_event

Spalte	Beschreibung
Ereignis durchsuchen	Verweis auf den Datensatz für das Suchereignis in der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event].
Browser	Zeichenfolge des Anwenderbrowser-Agents.
Breitengrad	Breitengradkoordinate des Anwenderstandorts in Dezimalgraden.
Längengrad	Längengradkoordinate des Anwenderstandorts in Dezimalgraden.
Abgeglichene Abfrageabsichten	Liste der Abfrageabsichten, die mit der Anwendersuchabfrage übereinstimmen
Ergebnisse der ersten Seite	JSON-Array von Objekten, in dem jeder Knoten ein einzelnes Ergebnis darstellt, das auf der ersten Seite der Ergebnisse für die Suche zurückgegeben wird. Die Ergebnisreihenfolge wird beibehalten. Jedes Objekt enthält den eindeutigen Datensatzbezeichner (sys_id) eines Ergebnisses und die Tabelle, in der sich das Ergebnis befindet. **Hinweis:** Die Ergebnisse auf der ersten Seite werden nicht aktualisiert, wenn Sie eine Suche einschränken.
Antwortzeit Suche (ms)	Von der Suche benötigte Zeit in Millisekunden.
Anwenderabfragesprache	Sprache der Anwendersuchabfrage.

Tabelle „Signalergebnisereignis“ durchsuchen

In der Tabelle „Signalergebnisereignis durchsuchen“ [sys_search_signal_result_event] werden Signaldaten für Suchergebnisse gespeichert, die Anwender auswählen.

sys_search_signal_result_event

Spalte	Beschreibung
Suchabfrage	Suchabfrage, die zur Auswahl der Suchergebnisse geführt hat.
Anwender	Anwender, der das Suchergebnis ausgewählt hat.
Ergebnis-DocID	Quelltabelle und Datensatznamen für das ausgewählte Suchergebnis.
Beschreibung	Kurzbeschreibung für das ausgewählte Suchergebnis.
Quelltabelle	Quelltabelle für das ausgewählte Suchergebnis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sys_search_signal_result_event (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
AIS-DocID	Quelltabellenname und Datensatz-Sys-ID für das ausgewählte Suchergebnis.
Ergebnistyp	Typ des ausgewählten Suchergebnisses. Beispiel: `REGULAR` für ein reguläres Suchergebnis oder `GENIUS` für eine Genius-Ergebnis-Antwortkarte.
Signal-Ereignis durchsuchen	Verweis auf den Datensatz für die Suche in der Tabelle „Suchsignalereignis“ [sys_search_signal_event].
Nummer	Datensatznummer für das ausgewählte Suchergebnis.
Domäne	Domäne, zu der das ausgewählte Suchergebnis gehört.
Für Vorschläge verwenden	Option, die angibt, ob KI-Suche diese Ergebnisauswahl bei der Berechnung von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung verwendet. Weitere Details finden Sie unter Vorschläge in KI-Suche -Anwendungen automatisch vervollständigen.
Quell-URL	URL für das ausgewählte Suchergebnis.
Aktionsdaten	JSON-Array von Objekten, die die Aktion zur Auswahl des Suchergebnisses darstellen.

Tabelle „Signalergebnis-Ereignisaktion“ durchsuchen

In der Tabelle „Signalergebnis-Ereignisaktion durchsuchen“ [sys_search_signal_result_event_action] werden Signaldaten für Benutzerinteraktionen mit Suchergebnissen gespeichert.

sys_search_signal_result_event_action

Spalte	Beschreibung
Signaltyp	Typ des Benutzerinteraktionssignals, das für das Suchergebnis aufgezeichnet wurde. Beispielweise gibt `CLICK` an, dass der Anwender ein Suchergebnis ausgewählt hat.
Signalwert	Der Wert für das Anwenderinteraktionssignal. Beispiel: Wenn der Signaltyp `CLICK`ist, ist der Signalwert der numerische Index für das vom Anwender ausgewählte Suchergebnis.
Signalergebnis-Ereignis durchsuchen	Verweis auf den Datensatz für das Suchergebnis in der Tabelle „Suchsignalergebnis-Ereignis“ [sys_search_signal_result_event].

Abfrageereignistabelle zur automatischen Vervollständigung durchsuchen

In der Tabelle „Abfrageereignis der automatischen Vervollständigung für Suche“ [sys_search_autocomplete_query_event] werden Signaldaten für Vorschläge zur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

automatischen Vervollständigung gespeichert, die Anwender aus dem Sucheingabefeld auswählen.

sys_search_autocomplete_query_event

Spalte	Beschreibung
Ausgewählte Abfrage	Die vorgeschlagene Abfrage der automatischen Vervollständigung, die der Anwender im Sucheingabefeld ausgewählt hat.
Klickindex	Der numerische Index des Vorschlags zur automatischen Vervollständigung, den der Anwender im Sucheingabefeld ausgewählt hat.
Breitengrad	Breitengradkoordinate des Anwenderstandorts in Dezimalgraden.
Längengrad	Längengradkoordinate des Anwenderstandorts in Dezimalgraden.
Suchprofil	Verweis auf das für die Suchabfrage verwendete Suchprofil.

Genius-Ergebnistabelle für Ereignisaktionen

In der Tabelle „Genius-Ergebnisereignis-Aktion“ [sys_search_genius_result_event_action] werden Signaldaten für Benutzerinteraktionen mit Genius-Ergebnis-Antwortkarten gespeichert.

sys_search_genius_result_event_action

Spalte	Beschreibung
Aktions-ID	Der Bezeichner für dieses Aktionssignal des Genius-Ergebnisereignisses.
Aktionstyp	Der Typ der Aktion, die auf der Antwortkarte für das Genius-Ergebnis ausgeführt wird.
Aktionswert	Der Wert, falls vorhanden, für die Aktion, die auf der Antwortkarte für das Genius-Ergebnis ausgeführt wird.
Abgeglichene Genius-Ergebnisabsichten	Liste von NLU Modellabsichten, die mit der Aktion übereinstimmen, die auf der Antwortkarte „Genius-Ergebnis“ ausgeführt wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für Genius-Ergebniskonfigurationen mit NLU -Auslösern ausgefüllt.
Kartentyp	Der Typ der Genius-Ergebnisantwortkarte, mit der der Anwender interagiert hat.
Signalergebnis-Ereignis durchsuchen	Verweis auf den Datensatz für die Antwortkarte „Genius-Ergebnis“ in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

sys_search_genius_result_event_action (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	der Tabelle „Suchsignalergebnis-Ereignis“ [sys_search_signal_result_event].

Textindexierungs- und Suchmaschine Zing

Indexieren und durchsuchen Sie Datensatzdaten nach Tabelle.

ServiceNow® Textindexierungs- und Suchmaschine Zing ist die Standardsuchmaschine für die Suche nach Now Platform® -Datensatzdaten. Die Engine wird vollständig mit Code ServiceNow erstellt und im relationalen Modell implementiert.

Der Zing-Textsuchindex ist zur parallelen Abfrage in mehrere Datenbankfragmente aufgeteilt. Die Suchmaschinenlogik liefert schnelle Ergebnisse und legt Wert auf Relevanzbewertung. Relevanzbewertungen umfassen Häufigkeits- und Näherungsgewichtung. Punktzahlen enthalten auch Gewichtungen für bestimmte indizierte Felder wie Titel, Kurzbeschreibung und Metadaten.

Zing bietet Vorauseingabe-Suchvorschläge und globale **Suchvorschläge**.

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „ts_admin“ können die folgenden Einstellungen für die Zing-Textsuche konfigurieren:

- Übereinstimmungsrelevanz
- Relevanzfeldgewichtungen für jede indizierte Tabelle
- globale Stoppwörter
- Stoppwörter für jeden Index
- Synonymwörterbücher für jede Tabelle
- -Tabellen mit Anhangindizierung

Erkunden	Einrichten	Verwalten
• Yokohama • Funktionen von Verwaltung der Suche • Funktionen der Textindizierungs- und Suchmaschine Zing	• Legen Sie globale Eigenschaften für die Textsuche fest • Zing kann Anhänge in Suchergebnisse aufnehmen • Zing kann Suchergebnisse mit Synonymen erweitern	• Zing indiziert Wörter • Die globale Suche findet Datensätze aus mehreren Tabellen • Die Listensuche findet Datensätze aus der aktuellen Tabelle
Verwenden	Entwickeln	Problembehandlung und Hilfe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Boolesche Operatoren ermöglichen bedingte Suchergebnisse
- Anführungszeichen ermöglichen die Suche nach exakten Begriffen
- Platzhalterzeichen ermöglichen die Suche nach Mustern und Variationen

- Entwicklerschulungen
- Entwicklerdokumentation
- Synonymwörterbücher erstellen

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Plattformforum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Funktionen der Textindizierungs- und Suchmaschine Zing

Die Funktionen Textindexierungs- und Suchmaschine Zing aktivieren und konfigurieren.

Funktion	Beschreibung	Häufigste Aufgaben	Status
Zing indiziert Wörter	Indexieren Sie Dokumente, indem Sie sie in Wörter unterteilen. Abhängig von den Sprachen, die Ihre Instanz unterstützt, kann ein Wort ein einzelnes Zeichen sein, z. B. ein Chinesisch oder Japanisch, oder eine Folge von durch Leerzeichen getrennten Zeichen, z. B. bei den Sprachen Latein, Arabisch und PINyin.	• Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche • Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren • Konfigurieren Sie Tabellen für die Verwendung des Japanisch-Tokenizers	Aktiv
Zing berechnet Dokumentpunktzahlen anhand von drei Komponenten	Berechnen Sie Dokumentpunktzahlen basierend auf der Häufigkeit, Reihenfolge und Gewichtung von Suchbegriffen im Dokument.	• Suchbegriffe nach inverser Dokumenthäufigkeit (IDF) bewerten • Legen Sie die relative Gewichtung eines Felds fest	Aktiv
Die globale Suche findet Datensätze aus mehreren Tabellen	Durchsuchen Sie mehrere Datensatztypen in einem einzigen Suchfeld.	• Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI • Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche	Aktiv
Suchergebnisseite in Core-UI und UI15	Zeigen Sie die Ergebnisse der globalen Textsuche für jede Tabelle an, während Zing sie generiert.	• Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI • Kehren Sie zur veralteten Anwenderoberfläche für die globale Suche zurück	Aktiv

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Beschreibung	Häufigste Aufgaben	Status
Die Listensuche findet Datensätze aus der aktuellen Tabelle	Suchen Sie in einer Tabellenlistenansicht nach Datensätzen.	• Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche • Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren	Aktiv
Zing kann Anhänge in Suchergebnisse aufnehmen	Durchsuchen Sie Inhalte aus Anhängen in indizierten Tabellen. Zeigen Sie Anhänge für Suchergebnisse aus der Tabelle Wissen [kb_knowledge] an.	• Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle • Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche	Aktiv
Zing entfernt Stoppwörter aus Abfragen	Entfernen Sie allgemeine Wörter aus Suchabfragen, die keine aussagekräftigen Ergebnisse liefern.	• Konfigurieren Sie ein globales Stoppwort • Konfigurieren Sie ein tabellenspezifisches Stoppwort	Aktiv
Zing gleicht abgeleitete Wörter mit Wortstammerkennung ab	Konvertieren Sie ein beliebiges Stichwort mit mehreren Zeichen in seine Stammform, um abgeleitete Versionen des Worts zu finden.	• Systemlokalisierungseigenschaften • Aktivieren Sie eine Sprache	Aktiv
Zing kann Suchergebnisse mit Synonymen erweitern	Erweitern Sie Suchergebnisse, um zusätzliche Suchbegriffe einzubeziehen. ⚙ Erfordert eine Konfiguration vor der Verwendung	• Aktiviert die Suche nach Synonymen • Synonymwörterbücher erstellen	Inaktiv

Verfügbare Suchoptionen

Zing bietet Anwendern mehrere Suchoberflächen und Suchoperatoren für Textsuchen.

Verfügbare Suchoberflächen

Suchoberfläche	Beschreibung
Globale Suche	Suchen Sie mithilfe des Felds „Globale Suche“ in nach Datensätzen in mehreren Tabellen Next Experience Zentrale Navigation .
Durchsuchen Sie eine Liste	Datensätze in einer Liste suchen; Suche in einem bestimmten Feld (Gehe zu), allen Feldern (Suche) oder in einer bestimmten Spalte.
Knowledge Base	Wissensartikel suchen.
Live-Feed	Nachrichten im Live-Feed filtern, suchen oder sortieren.
UI-Seiten	Erstellen Sie eine anwenderdefinierte UI-Seite, um nach Datensätzen in einer Tabelle zu suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Suchoperatoren

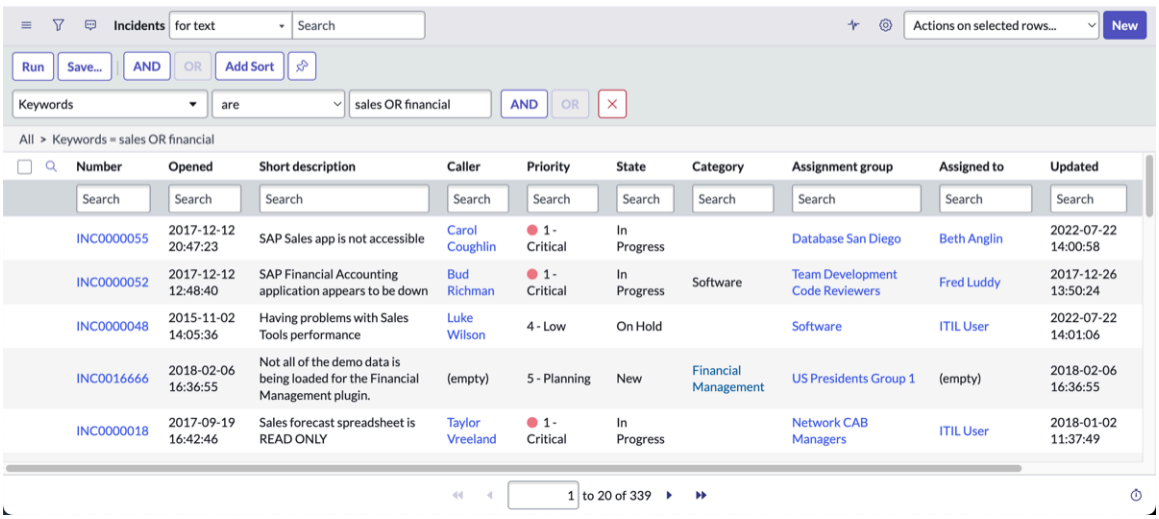
Suchoperator	Beschreibung
Boolesche Operatoren	Erstellen Sie komplexe Suchen mit den booleschen Operatoren AND, OR und NOT in globalen Textsuchen.
Anführungszeichen	Setzen Sie Suchbegriffe in Anführungszeichen, um nach einem genauen Ausdruck zu suchen, der aus einem oder mehreren Wörtern besteht.
Platzhalterzeichen	Erweitern Sie die Suchergebnisse so, dass sie einem beliebigen Leerzeichen entsprechen. Zing unterstützt sowohl Platzhalter mit einem als auch mit mehreren Zeichen.

Die Listensuche findet Datensätze aus der aktuellen Tabelle

Suchen Sie in einer Tabellenlistenansicht nach Datensätzen.

Bei indizierten Tabellen wird in der Listentitelleiste die Option *für Text* angezeigt, die alle Datensätze nach übereinstimmenden Feldwerten durchsucht.

Listensuche



Das Listensuchfeld akzeptiert boolesche Operatoren (UND, ODER und NICHT) in Suchabfragen. Wenn ein Benutzer einer Suchabfrage einen booleschen Operator hinzufügt, gibt das System nur Datensätze zurück, die allen Suchbedingungen der Abfrage entsprechen.

Das System konvertiert auch jede Suchabfrage in eine entsprechende Stichwortbedingung in den Listen-Breadcrumbs und Filtern. Wenn Sie beispielsweise nach dem Text „Oracle OR SAP“ suchen, erhalten Sie die Bedingung **[Stichwörter] [are] [Oracle OR SAP]**. Die Standardlistensteuerelemente können diese Breadcrumbs und Bedingungen ändern oder entfernen.

Boolesche Operatoren ermöglichen bedingte Suchergebnisse

Erstellen Sie komplexe Suchen mit den booleschen Operatoren AND, OR und NOT in globalen Textsuchen.

Sie können boolesche Operatoren in allen globalen Textsuchoberflächen verwenden:

- Globales Textsuchfeld
- Knowledge Base Suchen
- Listensuche nach Text

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Bei booleschen Operatoren wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Beispielsweise erkennt das System OR als booleschen Operator, behandelt Or und or jedoch als reguläre Suchbegriffe.

Boolesche Operatoren

Betreiber	Beschreibung
ODER oder vertikales Balkensymbol (|)	Sucht nach einer Übereinstimmung, wenn einer der Suchbegriffe in einem Dokument (einer Vereinigung von Sätzen) vorhanden ist. Um beispielsweise Dokumente zu finden, die entweder „E-Mail-Passwort“ oder „E-Mail“enthalten, können Sie nach „E-Mail-Passwort“ ODER „E-Mail“ oder „E-Mail-Passwort“|E-Mail suchen. Mit .oder. Der Operator, den das System verwendet, wenn Sie mit dem Bedingungsgenerator ODER-Bedingungsgruppen für andere Felder als Stichwörter erstellen, kann zu unterschiedlichen Ergebnissen führen. Beispiel: Dieser Filter sucht nach Datensätzen mit Kurzbeschreibungen, die SSO enthalten, und sucht dann separat nach Datensätzen mit Kurzbeschreibungen, die SAMLenthalten: **Suche mit den Filterauswahllisten** **Hinweis:** Standardmäßig können Sie pro Bedingungssatz nur eine Stichwörter-Filterbedingung festlegen. Wenn Sie das Feld Stichwörter in einer Filterauswahlliste auswählen, ist die ODER-Schaltfläche für diese Filterbedingung nicht mehr verfügbar. Ebenso gilt, wenn Sie eine ODER-Filterbedingung erstellen, wird das Feld Stichwörter in den Filterauswahllisten nicht mehr verfügbar sein.
UND	Sucht nach einer Übereinstimmung, wenn alle Suchbegriffe in einem Dokument vorhanden sind (eine Schnittmenge von Sätzen). Um beispielsweise Dokumente zu finden, die sowohl „CPU-Last“ als auch „10 Minuten“ enthalten, suchen Sie nach „CPU-Last“ UND „10 Minuten“. Standardmäßig wendet Zing einen AND-Operator zwischen allen Suchbegriffen an, die nicht durch die Operatoren OR oder NOT getrennt sind. Wenn Sie beispielsweise „email server down“ als Suchbegriff eingeben, sucht das System nach „email“ UND „server“ UND „down“. **Hinweis:** Wenn bei Knowledge Base -Suchvorgängen die standardmäßige UND-Suche schlechte Ergebnisse liefert, wird die Suche automatisch mit dem ODER-Operator erneut ausgeführt. Administratoren können die Knowledge Base-Suche so konfigurieren, dass immer ODER verwendet wird, indem sie die Systemeigenschaft *glide.knowman.search.operator* ändern.
NOT, Minus (-) oder Ausrufezeichen (!)	Schließt Dokumente aus, die den Suchbegriff nach dem NOT-Operator enthalten (eine Differenz von Sätzen). Um beispielsweise Dokumente zu finden, die „CPU-Last“, aber nicht „10 Minuten“ enthalten, können Sie nach „CPU-Last“ NICHT „10 Minuten“ oder „CPU-Last“ - „10 Minuten“ oder „CPU-Last“ !“ suchen Minuten“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Boolesche Operatoren (Fortsetzung)

Betreiber	Beschreibung
	NOT muss ein eigenständiger Begriff in Ihrer Suche sein. Zum Beispiel schließt das Atom NOT ion den Begriff ionaus, aber NOTION sucht nach dem Begriff notion. Das Minuszeichen und das Ausrufezeichen müssen unmittelbar vor dem Suchbegriff stehen, den Sie ausschließen möchten. Beispiel: Eine Suche nach E-Mail !Joe schließt Joe aus, eine Suche nach E-Mail ! Joe enthält Joe. Sie können den Operator NICHT verwenden, um alle Begriffe in Ihrer Suche auszuschließen. Beispiel: Die folgende Suche gibt keine Ergebnisse zurück: NOT "10 Minuten".

Zugehörige Informationen

Knowledge-Eigenschaften

Anführungszeichen ermöglichen die Suche nach exakten Begriffen

Setzen Sie Suchbegriffe in Anführungszeichen, um nach einem genauen Ausdruck zu suchen, der aus einem oder mehreren Wörtern besteht.

Suchbegriffe in Anführungszeichen werden als exakte Ausdruckssuchen behandelt. Wenn Sie nach einem bestimmten Ausdruck suchen, gleicht Zing nur Dokumente ab, die die Wörter in den Zitaten in genau der von Ihnen angegebenen Reihenfolge enthalten.

Beispielsweise werden bei der Suche nach einem E-Mail-Passwort Suchergebnisse zurückgegeben, die E-Mail und Passwort in beliebiger Reihenfolge enthalten, einschließlich Datensätzen mit diesen Textzeichenfolgen:

- Geben Sie Ihr E-Mail-Passwort ein
- Passwort für Ihren E-Mail-Account

Wenn Sie nach dem Begriff „E-Mail-Passwort“in Anführungszeichen suchen, gibt Zing Suchergebnisse mit dem Text „Geben Sie Ihr E-Mail-Passwort ein“ zurück, da sie „E-Mail-Passwort“ als exakten Ausdruck enthalten. Es werden keine Ergebnisse mit dem Text Ihres E-Mail-Kontopassworts zurückgegeben, da die Suchbegriffe nicht in der genauen Reihenfolge vorkommen, die in Ihrem Suchausdruck angegeben ist.

Suchen nach exakten Begriffen ignorieren:

- Stoppwörter
- Satzzeichen
- Platzhalterzeichen

Hinweis:
Platzhalterzeichen werden als Interpunktion ignoriert.

Wenn Sie beispielsweise nach dem Ausdruck „E-Mail-Passwort“ suchen, erhalten Sie dieselben Suchergebnisse wie die folgenden Ausdrücke:

- „Passwort per E-Mail senden“, da das Stoppwort ignoriert wird.
- „E-Mail-Passwort?“ weil das Satzzeichen ? wird ignoriert.
- „E-Mail-Passwort*“, da das Platzhalterzeichen * als Interpunktion ignoriert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Platzhalterzeichen ermöglichen die Suche nach Mustern und Variationen

Erweitern Sie die Suchergebnisse so, dass sie einem beliebigen Leerzeichen entsprechen. Zing unterstützt sowohl Platzhalter mit einem als auch mit mehreren Zeichen.

Die folgenden Suchen unterstützen Zing-Platzhalterzeichen.

- Globale Textsuche
- Knowledge Base

> **Hinweis:**
> Benutzer mit der Rolle admin können die Platzhaltersuche im Knowledge-Kontext aktivieren, indem sie zu navigieren **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**, Bearbeiten des Datensatzes **„Knowledge Base-Suche“** und Aktivieren des Kontrollkästchens **Platzhaltersuche aktivieren**.

- Durchsuchen Sie eine Liste

> **Hinweis:**
> Um eine Platzhalter-Textsuche in einer Liste durchzuführen, müssen Sie **„Nach Text“** als Suchfeld auswählen. Wenn Sie ein Listenfeld anstelle von **für Text**auswählen, werden Platzhalterzeichen in Suchbegriffen als Platzhalterzeichen für die Listensuche (für Nicht-Referenzfelder) oder als Platzhalterzeichen für die automatische Vervollständigung (für Referenzfelder) interpretiert.

Um eine Platzhaltersuche für ein Zeichen durchzuführen, verwenden Sie das Prozentzeichen (%). Dieser Platzhalter sucht nach Wörtern, die ein beliebiges Zeichen anstelle des Prozentzeichens enthalten. Um beispielsweise Wörter wie **text** oder **test**zu finden, suchen Sie nach `te%t`.

Verwenden Sie das Sternchen (*), um eine Platzhaltersuche für mehrere Zeichen durchzuführen. Dieser Platzhalter findet Wörter, die anstelle des Sternzeichens kein oder mehr Zeichen enthalten. Um beispielsweise Wörter wie **geplant** oder **platziert**zu finden, suchen Sie nach `p*d`.

Sie können Platzhalterzeichen überall in einer Suchzeichenfolge verwenden und mehrere Platzhalterzeichen im gleichen Wort verwenden. Um beispielsweise Wörter wie **„bezahlbar“**, **„Aufwand“**und **„Angebot“**zu finden, suchen Sie nach `%ff%r*`.

Wenn eine Platzhaltersuche zu viele Treffer zurückgibt, zeigt das System eine Meldung an, in der Sie aufgefordert werden, die Suche einzuschränken. Administratoren können eine globale Textsucheigenschaft festlegen, um den Grenzwert für Platzhalter-Suchergebnisse zu ändern.

> **Hinweis:**
> Platzhalter-Textsuchen sind nur bei Wörtern mit mehreren Zeichen wirksam. Ein Platzhalter in einer Sequenz von Symbolzeichen gibt zu viele Optionen für eine effiziente Suche zurück. Platzhalter werden am besten für buchstabenbasierte Wörter verwendet.

Aktivieren oder deaktivieren Sie den Zing-Junk-Filter

Wenn der Junk-Filter aktiviert ist, indiziert oder sucht Zing nicht nach zweistelligen Zahlen oder Wörtern mit einem Zeichen (es sei denn, es handelt sich um Chinesisch oder Japanisch). Sie können den Junk-Filter für einzelne Tabellen aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um beispielsweise Übereinstimmungen für Suchbegriffe wie `oder40` in Knowledge Basezu deaktivieren, aktivieren Sie die Junk-Filterung für die Tabelle kb_knowledge.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Wörterbucheintrag für die Tabelle.
3. Legen Sie in der zugehörigen Liste „Attribute“ den Wert des **Junk-Attributs für Textindexfilter** fest:
   a. Wenn Zing beim Indizieren und Durchsuchen der Tabelle zweistellige Zahlen und einstellige Wörter einbeziehen soll, legen Sie den Attributwert auf `false`fest.
   b. Wenn Zing zweistellige Zahlen und Wörter mit einem Zeichen beim Indizieren und Durchsuchen der Tabelle ignorieren soll, legen Sie den Attributwert auf `true`fest.
4. Wählen Sie im Header des Formulars „Wörterbucheintrag“ das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ), und wählen Sie **Speichern**aus.
5. Wählen Sie den zugehörigen Link **Textindex generieren** aus, und wählen Sie **OK**.

Hinweis:

- Um die gewünschte Wirkung zu erzielen, müssen Sie möglicherweise auch die automatischen Stoppwörterneu konfigurieren. Wenn beispielsweise eine bestimmte zweistellige Zahl in allen Ihren Problemnummern (92-0001, 92-0002 usw.) vorkommt, wird der Schwellenwert für automatische Stoppwörter schnell überschritten, und das Wort wird nicht mehr in Suchen gefunden. Um diese zweistellige Zahl in der Problemtabelle zu finden, müssen Sie sowohl die Junk-Filterung als auch die automatischen Stoppwörter deaktivieren.
- Durch das Deaktivieren des Junk-Filters wird der Tabellenindex größer. Wenden Sie dieses Attribut nur an, wenn es für eine optimale Leistung erforderlich ist.

Debuggen Sie Zing

Bei Auftreten von Debugging-Nachrichten wird ein Protokoll der Suchprozesse erstellt. Diese Nachrichten können Administratoren helfen, optimale Leistungseinstellungen zu konfigurieren.

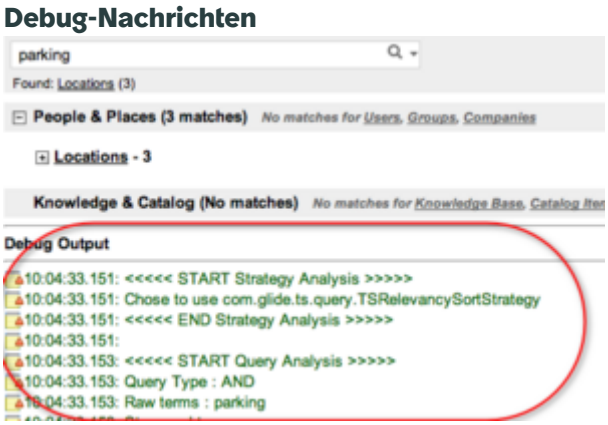
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Um Debug-Nachrichten anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Textsuche debuggen**. Die Suchprotokollnachrichten werden für den Rest Ihrer Sitzung unten auf der Ergebnisseite angezeigt.



- Um Probleme bei der Textindizierung zu debuggen, können Sie text_index-Ereignisse im Systemprotokoll anzeigen.
- In seltenen Fällen müssen Sie möglicherweise die Textsuchcaches zurücksetzen, nachdem Sie ein Textverzeichnis erneut generiert haben. Wenn die Textsuche nach bekannten Wörtern fehlschlägt, diagnostizieren und beheben Sie dieses Problem:

Prozedur

1. Aktivieren Sie Debugging-Nachrichten für die Textsuche.
2. Suchen Sie in einer beliebigen Tabelle mit Suchproblemen nach dem Problemtext.
3. Beachten Sie in der Debug-Ausgabe die Nummern, die für die Begriffe mit Wortstammerkennung verwendet werden.
4. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „TS-Wort“ [ts_word].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**ts_word.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
5. Suchen Sie die Begriffe mit Stammzellenerkennung, und vergleichen Sie die Nummern in der Liste mit der Debug-Ausgabe aus Schritt 3.
   Wenn die Nummern unterschiedlich sind, ist der Cache des UI-Knotens veraltet.
6. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**.
7. Wählen Sie den zugehörigen Link **Textsuche-Caches zurücksetzen** und anschließend **OK**.

Die globale Suche findet Datensätze aus mehreren Tabellen

Durchsuchen Sie mehrere Datensatztypen in einem einzigen Suchfeld.

Um eine globale Suche durchzuführen, führen Sie basierend auf Ihrer UI-Version eine der folgenden Aktionen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Version	Aktion
Next Experience-Benutzeroberfläche	Geben Sie Ihre Suchbegriffe in das Suchfeld Zentrale Navigation ein, wählen Sie **Ergebnisse anzeigen**, oder drücken Sie die Eingabetaste.
Core-UI	Wählen Sie das Suchsymbol im Banner oben rechts in den Systemeinstellungen für die Anwenderoberfläche (UI) , geben Sie Ihre Suchbegriffe ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Alle UI-Versionen verfügen auch über eine Tastenkombination für die globale Suche. Das UI-Makro `ui_global_text_search` stellt das globale Suchfeld bereit.

Eine Liste der Suchquellentabellen, die das System standardmäßig durchsucht, sowie Schritte zum Hinzufügen neuer Suchquellentabellen finden Sie unter Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience -UI und Standardmäßige globale Textsuchgruppen für Core-UI.

Die globale Suche unterstützt boolesche Operatoren, Ausdrücke in Anführungszeichen und Platzhalterzeichen. Einzelheiten zu diesen Suchfunktionen finden Sie unter Boolesche Operatoren ermöglichen bedingte Suchergebnisse, Anführungszeichen ermöglichen die Suche nach exakten Begriffenund Platzhalterzeichen ermöglichen die Suche nach Mustern und Variationen.

Zugehörige Informationen

Tastenkombinationen

Die globale Suche zeigt eine Seite mit übereinstimmenden Ergebnissen an

Die globale Suche zeigt eine Seite mit Ergebnissen, die Ihrer Suche entsprechen, gruppiert nach Tabelle.

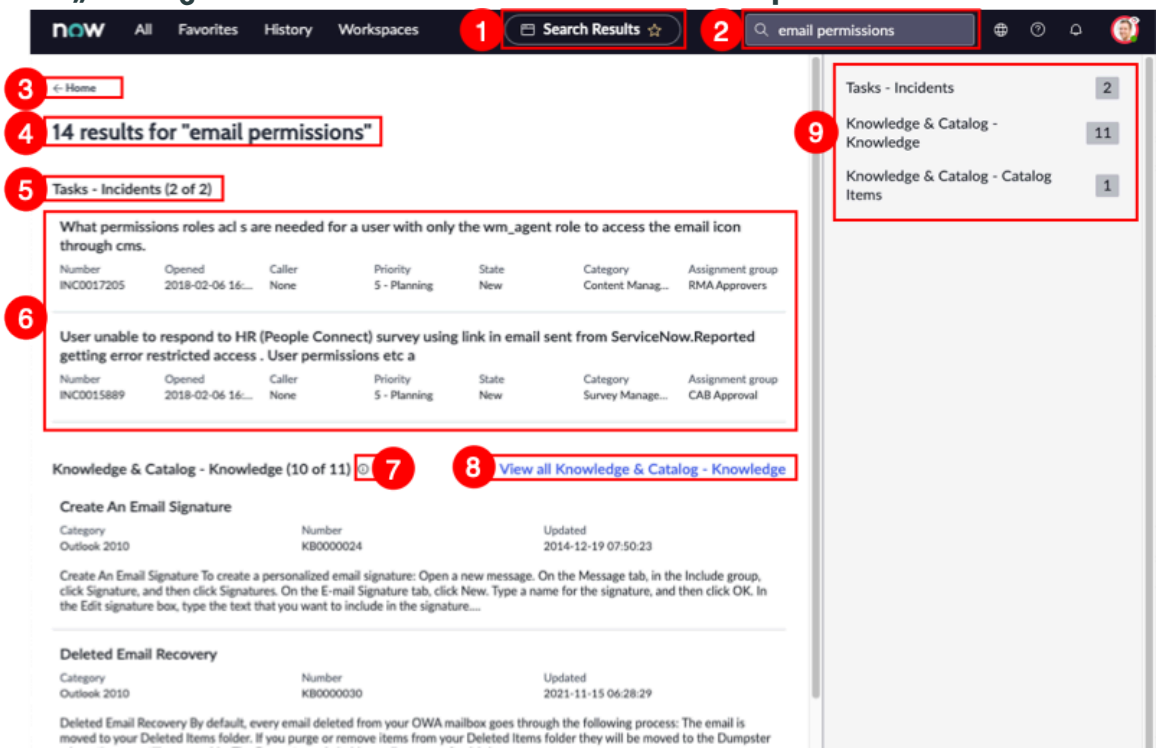
Die auf der Suchergebnisseite enthaltenen Elemente unterscheiden sich je nach Anwenderoberfläche (siehe Beschreibung in den folgenden Abschnitten).

Suchergebnisseite in der Anwenderoberfläche Next Experience

Die globale Suche zeigt eine Suchergebnisseite mit Ergebnissen, die Ihren Suchbegriffen entsprechen, gruppiert nach Suchquelle. Ergebnisse werden angezeigt, wenn die Suche abgeschlossen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „Suchergebnisse“ in der Anwenderoberfläche Next Experience



Zing zeigt Ergebnisse der globalen Suche auf einer eigenen Seite an, die aus diesen Elementen besteht.

Elemente der Ergebnisseite der globalen Suche in der Anwenderoberfläche von Next Experience .

UI-Element	Beschreibung
1. Titel der Suchergebnisseite	Kontextbezogene App-Pille für die Suchergebnisseite.
2. Globales Suchfeld	Feld, in dem Ihre aktuellen Suchbegriffe angezeigt werden. Wenn Sie diese Begriffe bearbeiten, aktualisieren Sie die Ergebnisseite, indem Sie den Link **Ergebnisse anzeigen** auswählen, der in einem Bereich unter dem Suchfeld angezeigt wird.
3. Kontextbezogener Rückgabelink	Link zur Rückkehr zu der Seite, auf der Sie die Suche durchgeführt haben. Der Titel dieses Links hängt davon ab, auf welcher Seite Sie gesucht haben.
4. Gesamtanzahl der Ergebnisse	Gesamtzahl der Datensätze, die Ihrer Suche entsprechen.
5. Suchen Sie nach dem Quelltabellennamen und der Ergebnisanzahl	Name einer Suchquellentabelle und die Anzahl der angezeigten und insgesamt übereinstimmenden Datensätze in dieser Tabelle. Benutzer mit den Rollen „admin“ oder „ui_builder_admin“ können die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze pro Tabelle ausblenden. Details zu dieser Änderung finden Sie unter Blenden Sie die Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle in der Anwenderoberfläche Next Experience aus.
6. Zeigen Sie eine Vorschau der	Teilliste der übereinstimmenden Datensätze für die angegebene Tabelle, wobei die maximale Anzahl durch das Vorschaulimit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente der Ergebnisseite der globalen Suche in der Anwenderoberfläche von Next Experience . (Fortsetzung)

UI-Element	Beschreibung
übereinstimmenden Datensätze für die Tabelle an	gesteuert wird. Standardmäßig zeigt das System bis zu 10 übereinstimmende Datensätze pro Tabelle an, sortiert von der höchsten zur niedrigsten Dokumentpunktzahl. Das System zeigt für jede Tabelle in der Suchquelle eine separate Liste an. Standardmäßig zeigt das System für jedes Suchergebnis Felder aus der Listenansicht „text_search“ der Tabelle an. Wenn diese Ansicht für die Tabelle nicht vorhanden ist, werden stattdessen Felder aus der Standardlistenansicht angezeigt. Weitere Informationen zur Listenansicht „text_search“ und zum Format einzelner Ergebnislisten finden Sie unter Textsuche zeigt das Steuerungsformat der globalen Suchergebnisse für Tabellen an. Benutzer mit der Rolle „admin“ können den Grenzwert für Vorschauergebnisse für eine Suchanwendung überschreiben, indem sie den Datensatz der Anwendung in der Tabelle „Workspace – Konfiguration für globale Suche“ [sys_aw_global_search_config] ändern. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Legen Sie den Vorschaugrenzwert für die globale Suche oder die Suche im Arbeitsbereich in der Anwenderoberfläche Next Experience fest. Administratoren können auch die Listenansicht der Suchergebnistabelle ändern, indem sie den Wert der Systemeigenschaft `glide.ui.text_search.view` ändern. Einzelheiten zum Ändern dieses Werts finden Sie unter Eigenschaften für globale Textsuche festlegen.
7. Tabellenfilter	Symbol, das anzeigt, dass ein Filter auf Ergebnisse aus dieser Suchquellentabelle angewendet wurde. Wenn Sie auf das Informationssymbol zeigen, wird ein Popup-Fenster mit dem angewendeten Suchfilter angezeigt.
8. Link zu allen Tabellenergebnissen	Link zu allen übereinstimmenden Datensätzen aus der durchsuchten Tabelle. Wählen Sie den Link, um eine gefilterte Listenansicht basierend auf der Abfrage zu starten. Dieser Link wird nur angezeigt, wenn die Gesamtzahl der übereinstimmenden Datensätze in der Tabelle das Vorschaulimit überschreitet.
9. Ergebniszusammenfassung	Liste der Suchquellentabellen, die die Anzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse pro Tabelle anzeigen. Wählen Sie den Namen der Suchquellentabelle aus, um die zugehörigen Vorschaulistenergebnisse anzuzeigen. Suchquellentabellen ohne übereinstimmende Ergebnisse werden in dieser Liste nicht angezeigt. Benutzer mit den Rollen „admin“ oder „ui_builder_admin“ können die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze pro Tabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente der Ergebnisseite der globalen Suche in der Anwenderoberfläche von Next Experience . (Fortsetzung)

UI-Element	Beschreibung
	ausblenden. Details zu dieser Änderung finden Sie unter Blenden Sie die Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle in der Anwenderoberfläche Next Experience aus.

Zeigen Sie Suchergebnisse mit Arbeitsbereichsanwendungen in an, und öffnen Sie sie Next Experience Zentrale Navigation

Verwenden Sie das Suchkontextmenü, um Ergebnisse für Ihre aktuelle Suche in Arbeitsbereichsanwendungen anzuzeigen und zu öffnen.

Vorbereitungen

Sie müssen die Next Experience -UI verwenden.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zusätzlich zur globalen Suche haben Sie möglicherweise Zugriff auf Suchanwendungen für Arbeitsbereiche, z. B. CSM/FSM Configurable Workspace. Wenn Sie Zugriff auf mehrere Suchanwendungen haben, werden im Dropdown-Suchkontextmenü des Suchfelds alle verfügbaren Suchanwendungen angezeigt, wobei die aktuelle Anwendung vorausgewählt ist. Um Suchergebnisse in einer anderen Anwendung anzuzeigen und zu öffnen, wählen Sie diese im Suchkontextmenü aus.

Benutzer mit der Administratorrolle können dem Suchkontextmenü Arbeitsbereichsanwendungen hinzufügen. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Fügen Sie dem Suchkontextmenü Zentrale Navigation eine Arbeitsbereichsanwendung hinzu.

Prozedur

1. Verwenden Sie das Suchfeld, um eine Suche durchzuführen und Suchergebnisse anzuzeigen.
2. Um das Suchkontextmenü zu öffnen, wählen Sie im Suchfeld das Symbol **für die Auswahl des Suchkontexts** ( ).

   Hinweis:
   Wenn das Symbol **Suchkontext auswählen** nicht im Suchfeld angezeigt wird, ist die aktuelle Suchanwendung die einzige verfügbare. Sie können Suchanwendungen nicht wechseln.

   Ein Dropdown-Menü der verfügbaren Suchanwendungen wird angezeigt, wobei die aktuellen Suchanwendungen vorausgewählt sind.

3. Wählen Sie im Dropdown-Menü eine alternative Suchanwendung aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Dropdown-Menü wird ausgeblendet, und der Link **Ergebnisse anzeigen** wird angezeigt.

4. Um Suchergebnisse in der ausgewählten Anwendung anzuzeigen, wählen Sie **Ergebnisse anzeigen**, oder drücken Sie die Eingabetaste.

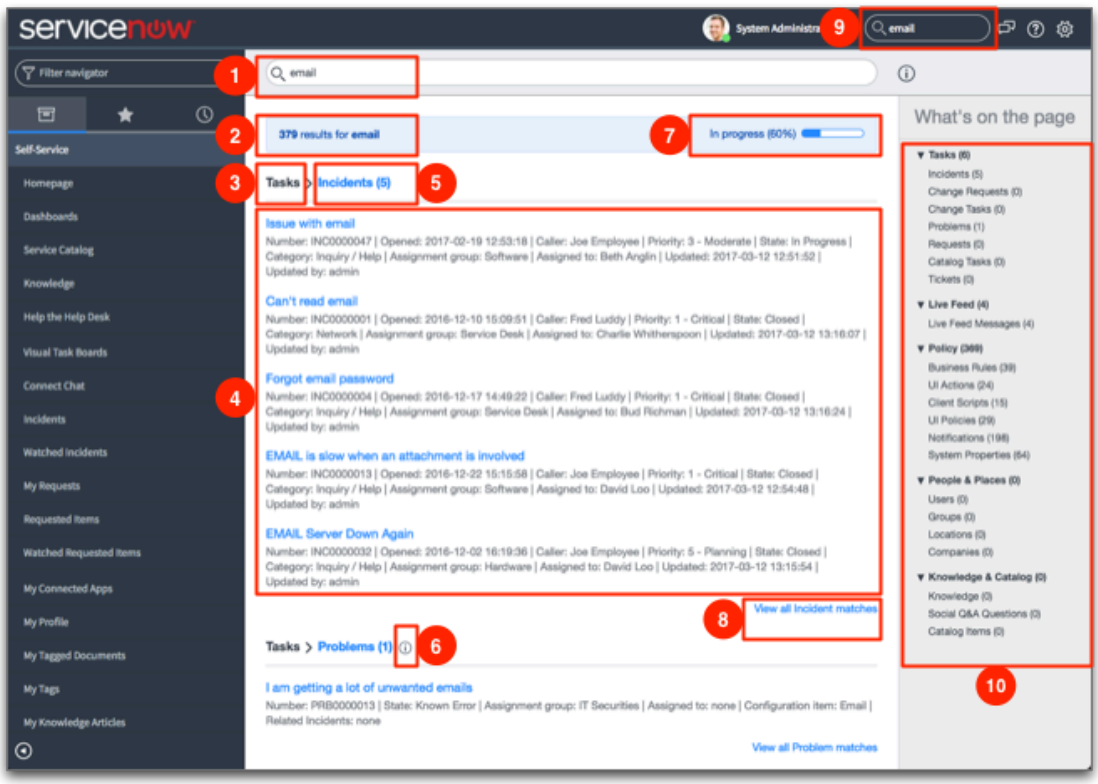
Ergebnisse

Die Seite wird neu geladen und zeigt Ergebnisse für Ihre aktuelle Suche in der ausgewählten Suchanwendung an. Wenn Sie einen übereinstimmenden Datensatz in der Vorschau auswählen, wird er in der ausgewählten Suchanwendung geöffnet.

Suchergebnisseite in Core-UI und UI15

Die globale Textsuche zeigt eine Seite mit Ergebnissen an, die Ihren Suchbegriffen entsprechen. Suchergebnisse werden auf dieser Seite dynamisch angezeigt, wenn Zing sie generiert.

Ergebnisseite der globalen Textsuche in Core-UI



Zing zeigt Ergebnisse der globalen Textsuche auf einer eigenen Seite an, die aus diesen Elementen besteht.

Elemente der Ergebnisseite der globalen Textsuche in Core-UI und UI15

UI-Element	Beschreibung
1. Suchbegriffe	Feld, in dem Ihre aktuellen Suchbegriffe angezeigt werden. Wenn Sie diese Begriffe bearbeiten, aktualisieren Sie die Ergebnisseite, indem Sie das Suchsymbol ( ) wählen oder die Eingabetaste drücken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente der Ergebnisseite der globalen Textsuche in Core-UI und UI15 (Fortsetzung)

UI-Element	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie Ihre Suchbegriffe löschen und das Suchsymbol auswählen oder die Eingabetaste drücken, wird die Suchergebnisseite nicht aktualisiert. Um die Seite zu aktualisieren, geben Sie Suchbegriffe ein, und wählen Sie dann das Suchsymbol, oder drücken Sie die Eingabetaste.
2. Gesamtergebnisse	Gesamtzahl der Datensätze, die Ihrer Suche entsprechen.
3. Suchen Sie nach dem Gruppennamen	Name der Suchgruppe, die die Tabelle mit übereinstimmenden Datensätzen enthält.
4. Vorschau der übereinstimmenden Datensätze anzeigen	Teilliste der übereinstimmenden Datensätze für die angegebene Tabelle, wobei die maximale Anzahl durch das Vorschaulimit gesteuert wird. Standardmäßig zeigt das System bis zu 10 übereinstimmende Datensätze pro Tabelle an, sortiert von der höchsten zur niedrigsten Dokumentpunktzahl. Das System zeigt für jede Tabelle in der Suchgruppe eine separate Liste an. Standardmäßig verwendet das System die Listenansicht text_search der Tabelle, falls verfügbar. Andernfalls werden Felder in der Standardlistenansicht angezeigt. Benutzer mit der Rolle admin können den standardmäßigen Grenzwert für Vorschauergebnisse und die Listenansicht der Suchergebnistabelle ändern, indem sie die Werte der Systemeigenschaften *glide.ui.text_search.rowcount* und *glide.ui.text_search.view* ändern. Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Eigenschaften für globale Textsuche festlegen.
5. Tabellenname	Name der Suchgruppentabelle und Anzahl der übereinstimmenden Datensätze in der Tabelle. Klicken Sie auf den Link, um eine gefilterte Listenansicht basierend auf der Abfrage zu starten. Benutzer mit der Rolle „admin“ können die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze ausblenden, indem sie die Eigenschaft *sn_global_searchui.hide_results_count* in der Tabelle „Systemeigenschaft“ auf **„true“** festlegen.
6. Tabellenfilter	Aktueller Filter, der auf Suchergebnisse aus dieser Tabelle angewendet wird. Wenn Sie auf das Informationssymbol zeigen, wird ein Popup-Fenster mit dem angewendeten Suchfilter angezeigt. Informationen zum Anwenden von Tabellenfiltern auf eine Suchgruppe finden Sie unter Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI.
7. Fortschrittsbalken	Aktueller Prozentsatz der durchsuchten Tabellen. Das System blendet dieses Element aus, nachdem die Suche abgeschlossen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente der Ergebnisseite der globalen Textsuche in Core-UI und UI15 (Fortsetzung)

UI-Element	Beschreibung
8. Link zu allen Tabellenergebnissen	Link zum Anzeigen aller übereinstimmenden Datensätze aus der Suchgruppentabelle. Klicken Sie auf den Link, um eine gefilterte Listenansicht basierend auf der Abfrage zu starten.
9. Globales Suchfeld	Globales Suchfeld. **Hinweis:** Wenn Sie Ihre Suchbegriffe löschen und das Suchsymbol wählen oder die Eingabetaste drücken, wird die Suchergebnisseite aktualisiert und zeigt null Suchergebnisse an.
10. Zusammenfassung der Ergebnisse	Liste der Suchgruppen und -tabellen mit der Anzahl der Suchergebnisse pro Gruppe und Tabelle. Wählen Sie den Tabellennamen aus, um die zugehörigen Vorschaulistenergebnisse anzuzeigen.

Textsuche zeigt das Steuerungsformat der globalen Suchergebnisse für Tabellen an

Die Ansicht text_search für eine Tabelle bestimmt, wie die globale Suche Ergebnisse aus dieser Tabelle anzeigt.

Von der globalen Suche angezeigte Ergebnisse enthalten mehrere Elemente. Für jedes Suchergebnis füllt das System diese Elemente mit Werten aus Feldern, die in der Listenansicht „text_search“ der Tabelle enthalten sind.

Beispiel für eine Suchergebnisauflistung in der Next Experience -UI

Beispiel für eine Suchergebnisauflistung in Core-UI

Suchergebniselemente

Element	Beschreibung	Abgleichkriterien
1. Titel	Der Titel ist die erste Zeile des Suchergebnisblocks. Es wird mit dem übereinstimmenden Datensatz des Suchergebnisses verknüpft.	Die globale Suche verwendet das erste Zeichenfolgenfeld in der Listenansicht „text_search“ der Tabelle, bei dem es sich nicht um das Zahlenfeld handelt. Wenn es kein passendes Zeichenfolgenfeld gibt oder der Inhalt des Felds leer ist, zeigt das System in der Sitzungssprache den Text „Kein Titel“ an. Beispielsweise erfüllt in der Standardansicht text_search für die Incident-Tabelle das Feld

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchergebniselemente (Fortsetzung)

Element	Beschreibung	Abgleichkriterien
		„Kurzbeschreibung“ die Titelkriterien. Die globale Suche verwendet dieses Feld als Suchergebnistitel.
2. Feldliste	Die Feldliste ist die zweite Zeile der Suchergebnisse. Zeigt Feldname/Wert-Paare, getrennt durch das Pipeline-Zeichen, für bis zu 10 Felder an.	Die globale Suche verwendet die ersten 10 Felder in der Listenansicht „text_search“ der Tabelle, die nicht den Titel- oder Beschreibungskriterien entsprechen. Beispielsweise erfüllen in der Standardansicht text_search für die Incident-Tabelle die Felder Nummer, Geöffnet, Anrufer, Priorität, Status, Kategorie und Zuweisungsgruppe die Feldlistenkriterien. Die globale Suche zeigt die Namen und Werte für diese Felder in der Liste der Suchergebnisfelder an.
3. Beschreibung	Die Beschreibung ist die dritte Zeile der Suchergebnisse. Diese Zeile ist optional und wird möglicherweise nicht für alle Suchergebnisse angezeigt.	Die globale Suche verwendet das erste Zeichenfolgenfeld in der Listenansicht „text_search“ der Tabelle, das nicht der Titel ist und über 100 Zeichen lang ist. Wenn kein Feld diesen Kriterien entspricht, wird diese Zeile in den Suchergebnissen ausgelassen. In der Standardansicht text_search für die Incident-Tabelle erfüllt beispielsweise das Beschreibungsfeld die Beschreibungskriterien. Die globale Suche verwendet dieses Feld als Suchergebnisbeschreibung.

Standardmäßig verwendet das System für eine Tabelle die Listenansicht text_search, um die Ergebnisse der globalen Textsuche für diese Tabelle zu formatieren. Wenn für die Tabelle keine text_search-Ansicht vorhanden ist, formatiert das System Suchergebnisse stattdessen anhand der Standardformularansicht der Tabelle. Implementierer können angeben, welche Ansicht das System zum Formatieren von Suchergebnissen verwendet, indem sie den Wert der Systemeigenschaft `glide.ui.text_search.view` ändern.

Zugehörige Informationen

Ansichten erstellen und löschen

Standardanzeigefelder für Tabellen der globalen Suche

In dieser Tabelle sind die Tabellen aufgeführt, die für die globale Suche im Basissystem aktiviert sind. Für jede Tabelle werden die Felder angezeigt, die in der Standardlistenansicht text_search der Tabelle enthalten sind. Das System verwendet Felder aus dieser Ansicht, um Ergebnisse der globalen Suche aus diesen Tabellen zu formatieren.

Tabelle	Felder anzeigen
Katalogelement [sc_cat_item]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Kategorie, Preis
Katalogaufgabe [sc_task]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Nummer, Priorität, Status, Zuweisungsgruppe, Anforderungselement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Felder anzeigen
Ändern [change_request]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Nummer, Typ, Zuweisungsgruppe, Status, Risiko, Priorität
Change-Aufgabe [change_task]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Nummer, Typ, Status, Zuweisungsgruppe
Unternehmen [core_company]	Name, Straße, Ort, Postleitzahl, Telefon
Gruppe [sys_user_group]	Name, Beschreibung, Typ
Incident [incident]	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Nummer, Geöffnet, Anrufer, Priorität, Status, Kategorie, Zuweisungsgruppe
Knowledge [kb_knowledge]	Kurzbeschreibung, Artikelhauptteil, Kategorie, Nummer, Aktualisiert
Problem [problem]	Problembeschreibung, Beschreibung, Nummer, Status, Lösungscode, Zuweisungsgruppe, Konfigurationselement, zugehörige Incidents
Anforderung [sc_request]	Kurzbeschreibung, Nummer, Angefordert für, Status, Geöffnet von
Angefordertes Element [sc_req_item]	Nummer, Element, Phase, Status, „Angefordert für“, „Geöffnet von“, „Geöffnet“.
Benutzer [sys_user]	Name, E-Mail, Unternehmen, Abteilung, Titel

Sucheinstellungen filtern und gruppieren Ergebnisse der globalen Suche nach Tabelle

Die globale Suche filtert und gruppiert übereinstimmende Ergebnisse nach Tabelle. Sie können Suchquellen (in Next Experience UI) oder Suchgruppen konfigurieren, um Tabellen und Gruppen für die globale Suche zu definieren.

Die Konfigurationseinstellungen für die tabellenbasierte Filterung und Gruppierung von globalen Suchergebnissen unterscheiden sich je nach Anwenderoberfläche (siehe Beschreibung in den folgenden Abschnitten).

Suchquellen filtern Ergebnisse der globalen Suche nach Tabelle in der Next Experience -UI

Die globale Suche in der Next Experience -UI zeigt die Suchergebnisse nach Suchquelle aufgeschlüsselt an. Eine Suchquelle ist eine Sammlung globaler Sucheinstellungen für eine Tabelle Now Platform®.

Ein Anwender muss Lesezugriff auf eine Tabelle haben, um die Suchergebnisse dafür anzuzeigen.

Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience -UI

Das Basissystem enthält diese Standardsuchquellen für die globale Suche in der Next Experience -UI.

Wenn die UI Next Experience aktiviert ist, werden die folgenden Suchquellen für die globale Suche definiert. Diese Suchquellen werden in der zugehörigen Liste „Anwendungssuchquellen“ für den Datensatz **„Now Experience-Suchkonfiguration“** in der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_config] angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchquelle	Durchsuchte Tabelle
Aufgaben – Incidents	Incident [incident]
Aufgaben – Change-Anforderungen	Change Request [change_request]
Aufgaben – Change-Aufgaben	Change-Aufgabe [change_task]
Aufgaben – Probleme	Problem [problem]
Aufgaben – Anforderungen	Anforderung [sc_request]
Aufgaben – Katalogaufgaben	Katalogaufgabe [sc_task]
Personen und Orte – Anwender	Benutzer [sys_user]
Aufgaben – Angeforderte Elemente	Angefordertes Element [sc_req_item]
Personen und Orte – Gruppen	Gruppe [sys_user_group]
Wissen und Katalog – Wissen	Knowledge [kb_knowledge]
Personen und Orte: Unternehmen	Unternehmen [core_company]
Wissen und Katalog – Katalogelemente	Katalogelement [sc_cat_item]

Hinweis:
Suchquellen wirken sich nur auf die Filterung von globalen Suchergebnissen in der Next Experience -UI aus. In Core-UIfiltert die globale Textsuche Ergebnisse basierend auf den Einstellungen, die in Textsuchgruppen definiert sind. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter Suchgruppen filtern Ergebnisse der globalen Textsuche nach Tabelle in Core-UI.

Fügen Sie eine Suchquelle für Next Experience die -UI hinzu

Fügen Sie eine neue Suchquelle hinzu, um eine Tabelle für die globale Suche oder die Suche im Arbeitsbereich in der Anwenderoberfläche Next Experience durchsuchbar zu machen.

Vorbereitungen
Sie müssen die Next Experience -UI verwenden.

Hinweis:
Sie können Tabellen für die globale Textsuche in Core-UI konfigurieren, indem Sie neue Textsuchgruppen hinzufügen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI.

Für die Tabellen, die Sie in die Suchgruppe aufnehmen möchten, muss die Textindizierung aktiviert sein. Informationen zum Aktivieren der Textindizierung für eine Tabelle finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: search_application_admin oder workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Suchquelle definiert eine Tabelle, die mit der globalen Suche oder der Arbeitsbereichssuche in der Anwenderoberfläche Next Experience durchsucht werden kann. Definieren Sie neue Suchquellen, die dem Standardsatz von Tabellen hinzugefügt werden, die für die globale Suche oder Ihre Suche im Arbeitsbereich konfiguriert sind. Eine Liste der im Basissystem enthaltenen Quellen für die globale Suche finden Sie unter Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience -UI.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Definieren Sie die neue Suchquelle in der Tabelle „Suchquelle“ [sys_search_source].

   a. Wählen Sie **Alle** aus.

   b. Geben Sie im Feld **Filter** sys_search_source.list ein.

   c. Drücken Sie die Eingabetaste.

   d. Wählen Sie **Neu**.

   e. Füllen Sie im Formular „Suchquelle“ die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name, der für die Suchquelle auf der Seite mit den Ergebnissen der globalen Suche angezeigt werden soll.
Tabelle	Tabelle, die für die globale Suche durchsuchbar gemacht werden soll.
Bedingungen	Filterbedingungen, die Tabellendatensätze erfüllen müssen, um durchsucht werden zu können.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Suchquelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

   f. Wählen Sie **Absenden**.

2. Verknüpfen Sie die neue Suchquelle mit dem Datensatz für die globale Suchanwendung oder die Arbeitsbereich-Suchanwendung in der Tabelle „Suchanwendungskonfigurationen“ [m2m_search_context_config_search_source].

   a. Wählen Sie **Alle** aus.

   b. Geben Sie im Feld **Filter** den Wert m2m_search_context_config_search_source.list ein.

   c. Drücken Sie die Eingabetaste.

   d. Wählen Sie **Neu**.

   e. Wählen Sie das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ) und dann **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

   f. Verwenden Sie den Slushbucket, um das Feld Suchkontextkonfiguration zur Liste der ausgewählten Felder hinzuzufügen, und wählen Sie dann **Speichern** aus.

   g. Füllen Sie die Felder im Formular „Anwendungssuchquellen“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Quelle	Name, der für die Suchquelle auf der Seite mit den Ergebnissen der globalen Suche angezeigt werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge der Darstellung der Suchquelle im Konfigurationskontext der Suchanwendung.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Suchquelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Suchkontextkonfiguration	Datensatz für die globale Suchanwendung oder die Arbeitsbereich-Suchanwendung in der Tabelle „Konfiguration der Suchanwendung“ [sys_search_context_config]. Um die Suchquelle für die globale Suche hinzuzufügen, wählen Sie den Datensatz **„Now Experience-Suchkonfiguration“** aus. Um die Suchquelle für eine Arbeitsbereichsanwendung hinzuzufügen, wählen Sie den Datensatz für diese Anwendung aus. Um beispielsweise eine Suchquelle für den Mitarbeiterbereich hinzuzufügen, wählen Sie den Datensatz **„Mitarbeiterbereich-Suchkonfiguration“** aus.

h. Wählen Sie **Absenden**.

3. **Wahlweise:** Ordnen Sie Suchquellen für die globale Suchanwendung oder die Suchanwendung im Arbeitsbereich neu an.

   a. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.

   b. Öffnen Sie den Datensatz für die Suchanwendung.

   Hinweis:
   Öffnen Sie für die globale Suche den Datensatz **„Now Experience-Suchkonfiguration“**. Öffnen Sie für eine Arbeitsbereichsanwendung den Datensatz für diese Anwendung, z. B. den Datensatz **„Agent Workspace Search Config“** für Mitarbeiterbereich.

   c. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Suchquellen für Anwendung“ die **Reihenfolgewerte** für Suchquellendatensätze, um die Anzeigereihenfolge für Tabellenfilter auf der Suchergebnisseite der Anwendung zu ändern.

Ergebnisse
Die neue Suchquelle wird in den Suchergebnissen global oder im Arbeitsbereich angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchgruppen filtern Ergebnisse der globalen Textsuche nach Tabelle in Core-UI

Die globale Textsuche in Core-UI zeigt die Suchergebnisse nach Suchgruppe aufgeschlüsselt an. Eine Suchgruppe ist eine Sammlung zusammengehöriger durchsuchbarer Tabellen.

Innerhalb jeder Suchgruppe unterteilt das System die Suchergebnisse nach Tabelle. Ein Anwender muss Lesezugriff auf eine Tabelle haben, um die Suchergebnisse dafür anzuzeigen.

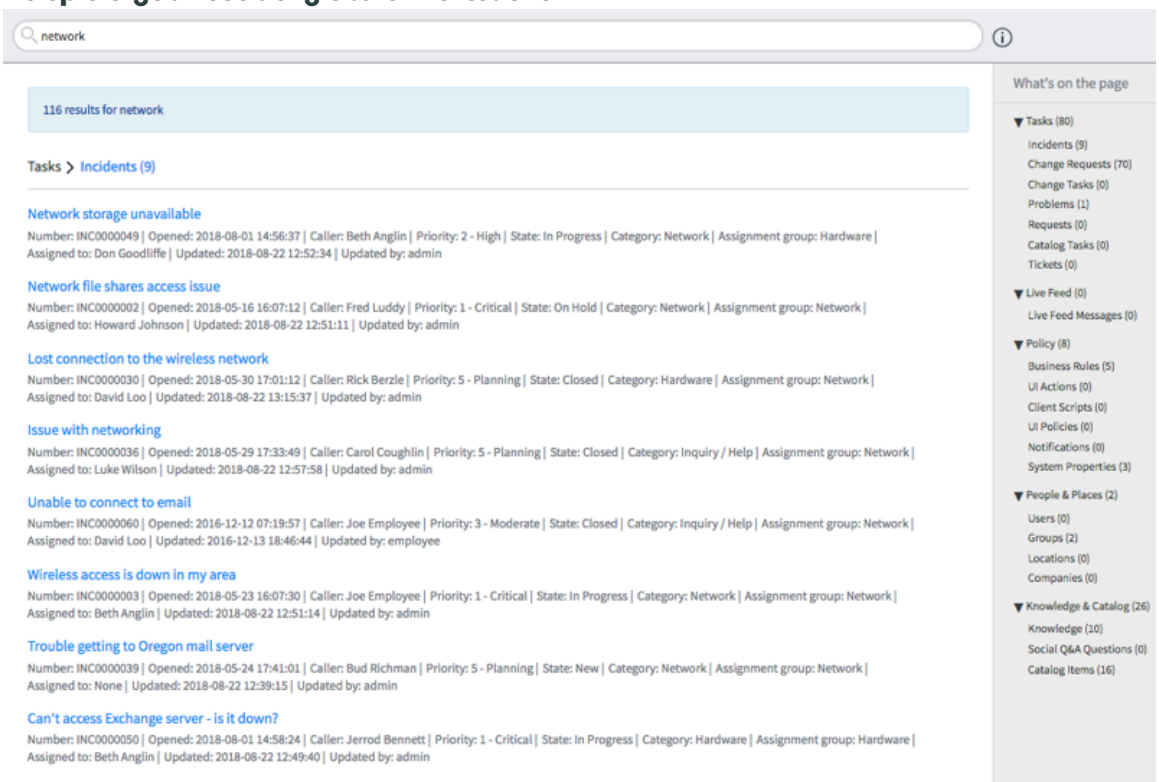
Suchergebnisse nach Gruppe anzeigen

Das System zeigt Suchergebnisse aus Knowledge Bases und Servicekatalogen auf den jeweiligen Suchergebnisseiten an. Das System zeigt weitere Ergebnisse im Listenformat an.

Für Suchen nach exakter Übereinstimmung gibt das System nur Datensätze aus den Tabellen „Aufgabe“ (task) und „Wissen“ (kb_knowledge) zurück.

Hinweis:
Das System filtert globale Suchergebnisse, um nur Wissensartikel anzuzeigen, die in derselben Sprache sind wie die bevorzugte Spracheinstellung.

Beispielergebnisse der globalen Textsuche



Optionen für Administratoren

Administratoren können diese Suchgruppeneinstellungen für alle Anwender anpassen:

- Geben Sie an, welche Tabellen Teil der Gruppe sind.
- Gibt an, ob die Suchgruppe zur Verwendung verfügbar ist.
- Festlegen, ob Suchen standardmäßig Ergebnisse aus dieser Suchgruppe enthalten.
- Erstellen neuer Suchgruppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch das Aktivieren einer Suchgruppe können Anwender Datensätze aus den Tabellen der Suchgruppe anzeigen. Durch das Deaktivieren einer Suchgruppe werden Datensätze in den Tabellen der Suchgruppe ausgeblendet.

Standardmäßige globale Textsuchgruppen für Core-UI

Das Basissystem enthält diese Standardtextsuchgruppen für die globale Textsuche in Core-UI.

Suchgruppe	Gesuchte Tabellen
Aufgaben	• Incident [incident] • Change Request [change_request] • Change-Aufgabe [change_task] • Problem [problem] • Anforderung [sc_request] • Katalogaufgabe [sc_task] • Angefordertes Element [sc_req_item]
Personen und Orte	• Benutzer [sys_user] • Gruppe [sys_user_group] • Unternehmen [core_company]
Wissen und Katalog	• Knowledge [kb_knowledge] • Katalogelement [sc_cat_item]

Hinweis:
Textsuchgruppen wirken sich nur auf die Filterung von Ergebnissen der globalen Textsuche in Core-UI und UI15 aus. In der UI Next Experience filtert die globale Suche Ergebnisse basierend auf Suchquellen, die mit dem **Now Experience-Suchkonfigurationsdatensatz** in der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_config] verknüpft sind. Einzelheiten zu den im Basissystem enthaltenen Suchquellen finden Sie unter Standardmäßige globale Suchquellen für Next Experience -UI.

Fügen Sie eine Suchgruppe für hinzu Core-UI

Fügen Sie eine neue Textsuchgruppe hinzu, um die Ergebnisse der globalen Textsuche nach Tabelle in Core-UIzu filtern.

Vorbereitungen
Sie müssen Core-UIverwenden.

Hinweis:
Sie können Tabellen für die globale Suche in der UI Next Experience konfigurieren, indem Sie neue Suchquellen hinzufügen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Fügen Sie eine Suchquelle für Next Experience die -UI hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für die Tabellen, die Sie in die Suchgruppe aufnehmen möchten, muss die Textindizierung aktiviert sein. Informationen zum Aktivieren der Textindizierung für eine Tabelle finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: text_search_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Textsuchgruppe definiert einen Satz von Tabellen, die als Filter für Ergebnisse der globalen Textsuche in Core-UIverwendet werden sollen. Definieren Sie neue Suchgruppen, die dem Standardsatz von Textsuchgruppen hinzugefügt werden, die für die globale Textsuche konfiguriert sind.

Die Liste der im Basissystem enthaltenen Textsuchgruppen finden Sie unter Standardmäßige globale Textsuchgruppen für Core-UI.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Suchgruppen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Textsuchgruppen“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Suchgruppe ein.
Rollen	Wählen Sie eine oder mehrere Anwenderrollen aus, wenn Sie den Zugriff auf die Suchgruppe auf diese Rollen beschränken möchten.
Anwendergruppe	Wählen Sie eine Benutzergruppe aus, wenn Sie den Zugriff auf die Suchgruppe auf Benutzer in dieser Benutzergruppe beschränken möchten.
Beschreibung	Geben Sie Text ein, der als Tooltip für die Suchgruppe angezeigt werden soll.
Aktiv	Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen aktiviert ist, um die Suchgruppe verfügbar zu machen.
Gesucht	Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie Ergebnisse aus dieser Suchgruppe ausschließen möchten.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, um die Reihenfolge zu bestimmen, in der diese Suchgruppe relativ zu anderen Suchgruppen aufgelistet ist.

4. Wählen Sie das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ) und dann **Speichern**.
5. Führen Sie für jede Tabelle, die Sie der Suchgruppe hinzufügen möchten, die folgenden Schritte aus.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Textsuchtabellen“ des Suchgruppendatensatzes **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Textsuchtabelle“ aus.

Textsuchtabelle

Feld	Beschreibung
Suchgruppe	Die Suchgruppe, der Sie eine Tabelle hinzufügen möchten.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die in die Suchgruppe aufgenommen werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie können jede Tabelle auswählen, die nicht von der Systemeigenschaft `glide.ui.no_text_search` ausgeschlossen wird, aber die globale Suche zeigt nur Suchergebnisse für Tabellen an, für die Textindizierung aktiviert ist.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Datensatz der Textsuchtabelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Durchsuchen der Tabelle als Teil der Suchgruppe.
Gesucht	Wenn Sie standardmäßig Ergebnisse aus dieser Tabelle ausschließen möchten, deaktivieren Sie diese Option. Ein Anwender kann manuell auswählen, ob Ergebnisse aus dieser Tabelle auf der Suchergebnisseite angezeigt werden sollen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Tabelle relativ zu anderen Tabellen in der Suchgruppe aufgelistet ist.
Bedingungen	Wählen Sie eine oder mehrere Bedingungen aus, um zu bestimmen, welche Datensätze in der ausgewählten **Tabelle** durchsucht werden.

c. Wählen Sie **Absenden**.

Die globale Suche zeigt genau übereinstimmende Datensätze an

Wenn Ihre Suche genau mit dem **Nummernfeldwert** für einen durchsuchbaren Datensatz übereinstimmt, zeigt die globale Suche diesen Datensatz an, sodass Sie die Suchergebnisseite umgehen können.

Ein Datensatz ist durchsuchbar, wenn sein Inhalt für die Suche indiziert ist. Die genaue Konfiguration, die erforderlich ist, um einen Datensatz durchsuchbar zu machen, hängt von der Suchmaschine ab, die Sie für die globale Suche verwenden (siehe folgende Tabelle).

Suchmaschine für globale Suche	Beschreibung
KI-Suche (Standardsuchmaschine)	Ein Datensatz ist durchsuchbar, wenn er sich in einer Tabelle befindet, für die eine indizierte Quelle definiert ist. Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen.
Textindizierung und -suche in Zing	Ein Datensatz ist durchsuchbar, wenn er sich in einer Tabelle befindet, für die Textindizierung aktiviert ist. Weitere Informationen zur Textindizierung finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Hinweis:
Das Verhalten bei genauer Übereinstimmung wird durch die Systemeigenschaft `com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.exact_match_request_criterion_regex` gesteuert. Der Wert dieser Eigenschaft ist ein Java-Muster für reguläre Ausdrücke. Nur Suchabfragen, die dem Muster des regulären Ausdrucks entsprechen, werden als mögliche genaue Datensatzübereinstimmungen ausgewertet. Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke in Java finden Sie im Javadoc für die Klasse java.regex.util.Pattern .

Wenn mehr als ein durchsuchbarer Datensatz einen **Nummernfeldwert** hat, der genau mit Ihrer Suche übereinstimmt, zeigt die globale Suche die erste exakte Übereinstimmung an.

Automatische Übersetzung

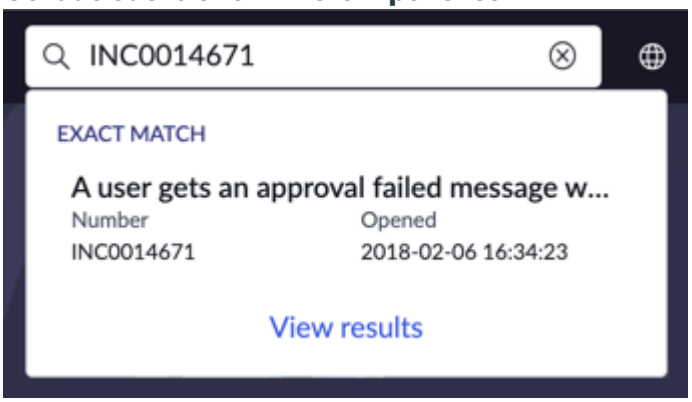
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Informationsnachricht meldet die Gesamtzahl der genauen Übereinstimmungen und enthält Links zu den anderen genauen Übereinstimmungen.

Genaue Suche stimmt mit Next Experience der -UI überein

Wenn Ihre Suche in Next Experience der -UI genau mit einem durchsuchbaren Datensatz übereinstimmt, zeigt das Suchfeld Zentrale Navigation eine Vorschau dieses Datensatzes an. Wenn Sie die Vorschau auswählen, gelangen Sie direkt zu diesem Datensatz und umgehen die Suchergebnisseite.

Genaue Suchtreffer in Next Experience



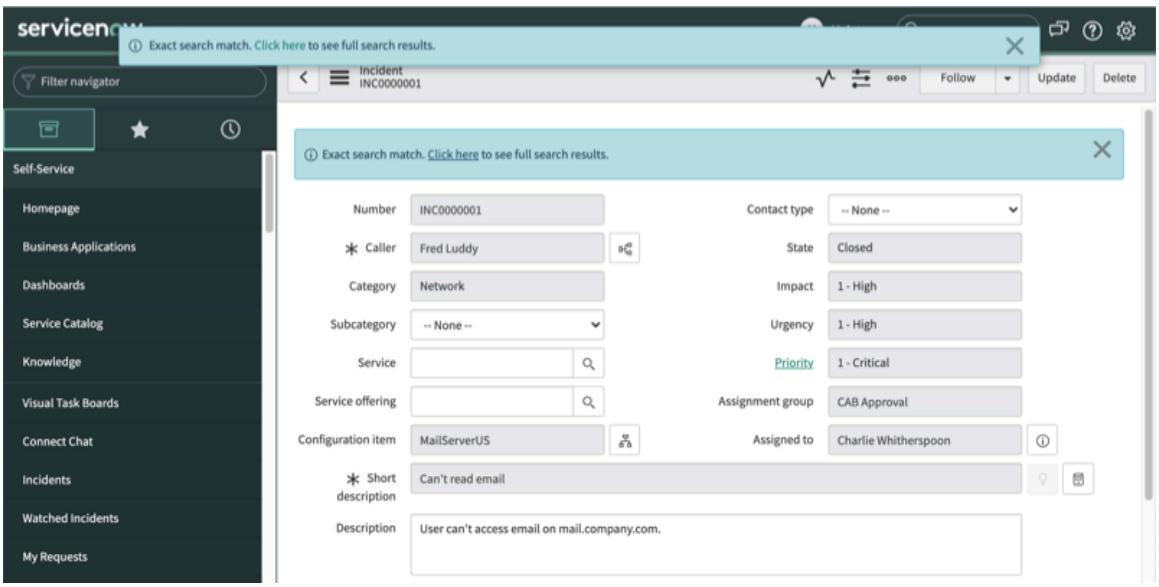
Die Vorschau des übereinstimmenden Datensatzes wird unter dem Suchfeld Zentrale Navigation mit dem Tag **Genaue Übereinstimmung** angezeigt. Wählen Sie dieses Tag aus, oder drücken Sie die Eingabetaste, um direkt zum Datensatz zu navigieren.

Um die vollständige Suchergebnisseite für Ihre Suche anzuzeigen, wählen Sie **Ergebnisse anzeigen**. Einzelheiten zu den Elementen, aus denen die Suchergebnisseite besteht, finden Sie unter Suchergebnisseite in der Anwenderoberfläche Next Experience.

Genaue Suche stimmt mit überein Core-UI

Wenn Ihre Suche in Core-UI genau mit einem durchsuchbaren Datensatz übereinstimmt, gelangen Sie über die globale Suche unter Umgehung der Suchergebnisseite direkt zu diesem Datensatz.

Genaue Suchtreffer in Core-UI



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

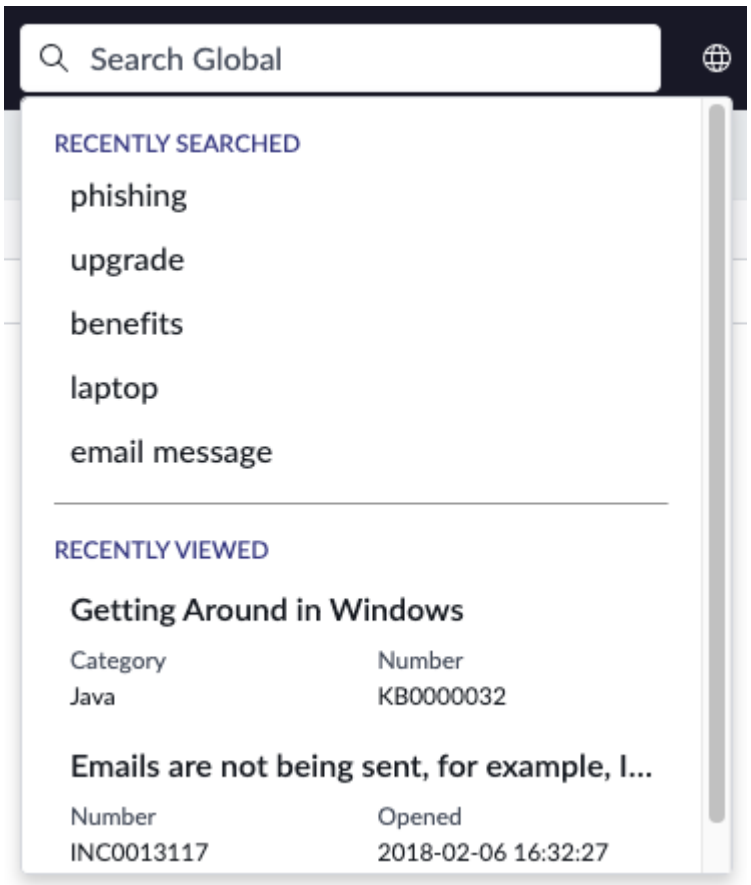
Das System zeigt den übereinstimmenden Datensatz mit einer Informationsmeldung an, die angibt, dass Ihre Suche eine genaue Übereinstimmung gefunden hat.

Um die vollständige Suchergebnisseite für Ihre Suche anzuzeigen, wählen Sie den Link in der Informationsnachricht. Einzelheiten zu den Elementen, aus denen die Suchergebnisseite besteht, finden Sie unter Suchergebnisseite in Core-UI und UI15.

Die globale Suche zeigt Ihre neuesten Suchanfragen und Ergebnisse in der Anwenderoberfläche Next Experience an

Wenn Sie das leere Suchfeld Zentrale Navigation auswählen, zeigt das System Listen mit Ihren neuesten Suchabfragen und Ihren zuletzt angezeigten Suchergebnissen an. Wählen Sie eine **„Zuletzt gesucht“** -Abfrage aus, um sie zu wiederholen, oder wählen Sie einen **„Zuletzt angezeigt“** -Suchergebnisdatensatz, um dorthin zu navigieren.

Die Listen **„Zuletzt gesucht“** und **„Zuletzt angezeigt“** werden unter dem Suchfeld Zentrale Navigation angezeigt.



In der Liste **„Zuletzt gesucht“** werden die neuesten Suchabfragen aus Ihrem persönlichen Suchverlauf angezeigt. Diese Liste wird nur angezeigt, wenn Ihr Suchverlauf vorherige Suchabfragen enthält.

In der Liste **„Zuletzt angezeigt“** werden die zuletzt angezeigten Suchergebnisse aus Ihrem persönlichen Suchverlauf angezeigt. Diese Liste wird nur angezeigt, wenn Ihr Suchverlauf zuvor angezeigte Suchergebnisse enthält.

Legen Sie globale Eigenschaften für die Textsuche fest

Mithilfe von Systemeigenschaften können Administratoren steuern, wie sich die globale Textsuche verhält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Globale Textsuche**.
2. Überprüfen Sie die Werte für die folgenden Eigenschaften für die globale Textsuche, und ändern Sie sie nach Bedarf.

UI-Eigenschaften für globale Textsuche

Eigenschaft	Beschreibung
Globale Textsuche aktivieren (*glide.ui.text_search.enable*)	Option zum Aktivieren der globalen Suche in Core-UI und UI15. ○ Typ: Boolesch ○ Standardwert: *true* ○ Unterstützte Werte: ▪ *true*: In Core-UIist die globale Suche aktiviert. ▪ *false*: Die globale Suche ist in Core-UIdeaktiviert. **Hinweis:** Wenn Next Experience aktiviert ist, hat diese Systemeigenschaft keine Auswirkungen. Um das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experiencezu aktivieren oder zu deaktivieren, legen Sie die in beschriebene Systemeigenschaft *glide.ui.polaris.global_search* fest Next Experience Systemeigenschaften .
Liste der Rollen (kommagetrennt), die die globale Textsuche verwenden können (*glide.ui.can_search*)	Kommagetrennte Liste der Anwenderrollen, die den Zugriff auf die globale Suche ermöglichen. Um die globale Suche für Benutzer mit einer Rolle zu aktivieren, fügen Sie die Rolle dieser Liste hinzu. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: *itil, text_search_admin, admin*
Liste der Tabellen (kommagetrennt), die beim Einrichten von Tabellen für globale Textsuchen (*glide.ui.no_text_search*) nicht als Optionen angezeigt werden	Kommagetrennte Liste von Tabellen, die beim Definieren von Textsuchgruppen für Core-UInicht als Optionen angezeigt werden. Beispiele sind System- oder Wartungstabellen. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: *sys_audit, sys_event, ecc_queue, ecc_event, syslog, syslog_transaction, sys_journal_field, sys_audit_relation, ecc_agent_log, ecc_mi_result, sysrule_escalate_history, sys_user_token, sys_time_dimension, sys_attachment_doc, sys_audit_delete*

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Anzahl der pro Tabelle zurückgegebenen Übereinstimmungen in der globalen Textsuche (*glide.ui.text_search.rowcount*)	Maximale Anzahl übereinstimmender Datensätze, die für jede Tabelle auf der Ergebnisseite der globalen Textsuche in der Vorschau angezeigt werden. Benutzer können eine Tabelle auswählen, um alle übereinstimmenden Ergebnisse für diese Tabelle anzuzeigen. ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 10 **Hinweis:** Diese Systemeigenschaft steuert nur den Vorschaugrenzwert für die globale Textsuche in Core-UI. In der Anwenderoberfläche Next Experience können Sie den Vorschaugrenzwert für die globale Suche festlegen, indem Sie den Datensatz **„Now Experience-Suchkonfiguration“** in der Tabelle „Globale Suchkonfigurationen“ des Arbeitsbereichs [sys_aw_global_search_config] bearbeiten.
Hintergrundfarbe für Knowledge Base-Ergebnisse in globaler Textsuche (*css.textsearch.kb.background.color*)	Hintergrundfarbe für Ergebnisse der globalen Textsuche von Wissensartikeln. Diese Eigenschaft wirkt sich nur auf die Anzeige von Ergebnissen auf der Ergebnisseite der globalen Legacy-Suche aus. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: *#f0f7f9*
Hintergrundfarbe für Katalogergebnisse in globaler Textsuche (*css.textsearch.catalog.background.color*)	Hintergrundfarbe für Ergebnisse der globalen Textsuche im Katalog. Diese Eigenschaft wirkt sich nur auf die Anzeige von Ergebnissen auf der Ergebnisseite der globalen Legacy-Suche aus. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: *#ffffdd*
Formularansicht für exakte Übereinstimmung in globaler Textsuche – leer bedeutet Standardansicht (*glide.ui.text_search.match_view*)	Name der Formularansicht, die von der globalen Textsuche zum Anzeigen von genauen Übereinstimmungsergebnissen verwendet wird. Wenn kein Wert angegeben ist, verwendet die globale Textsuche die Standardformularansicht. Informationen zum Erstellen und Verwalten von Ansichten finden Sie unter Ansichtsverwaltung . ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: (leer)
Liste und Formularansicht für Ergebnisse der globalen Textsuche. Leer bedeutet Standardansicht (*glide.ui.text_search.view*)	Name der Listenansicht, die von der globalen Textsuche zum Formatieren von Ergebnissen für jede durchsuchte Tabelle verwendet wird. Wenn kein Wert angegeben ist, verwendet die globale Textsuche die Standardlistenansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Informationen zum Erstellen und Verwalten von Ansichten finden Sie unter Ansichtsverwaltung . ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: *text_search*
Abfragemethode für globale Textsuche. Führen Sie für jede Tabelle, jede Basisklasse (übergeordnete Tabelle) eine Abfrage für einen einzelnen Index unabhängig von der Tabelle aus (erfordert Erneuerung der Textindizierung) oder lassen Sie GlideRecord die Abfrage durchführen (einfach). Für die Textsuchmaschine Zing ist der bevorzugte Wert „einfach“ (*glide.ir.query_method*)	Abfragemethode für globale Textsuche. **Hinweis:** Die Werte *base*, *single*und *table* werden nicht unterstützt. Behalten Sie diese Systemeigenschaft auf dem Standardwert *simple* bei. ○ Typ: Auswahlliste ○ Standardwert: *simple* ○ Verfügbare Werte: ▪ *base*: Führen Sie eine Suchabfrage für jede Basisklasse aus. Dieser Wert wird nicht mehr unterstützt. ▪ *simple*: Lassen Sie GlideRecord die Suchabfrage verarbeiten. ▪ *single*: Führen Sie eine Suchabfrage für einen einzelnen Textsuchindex aus. Um diese Methode zu verwenden, müssen Sie Textsuchindizes neu generieren. Dieser Wert wird nicht mehr unterstützt. ▪ *table*: Führen Sie eine Suchabfrage für jede durchsuchbare Tabelle aus. Dieser Wert wird nicht mehr unterstützt.
Die maximale Anzahl von Ergebnissen, die bei einer Textindexsuche zurückgegeben werden. Dadurch wird die Anzahl der Datensätze begrenzt, die aus dem Textindex extrahiert und angezeigt werden (*glide.lucene.base_result_max*)	Maximale Anzahl von Ergebnissen, die die globale Textsuche beim Durchsuchen eines Textsuchindex zurückgibt. **Hinweis:** Wenn die Abfragemethode auf *simple*festgelegt ist, wird diese Eigenschaft ignoriert. ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 100
Die maximale Anzahl von Einträgen, die aus dem Textverzeichnis abgerufen werden. Nur die beteiligte Tabelle wird aus dem Textverzeichnis für alle Einträge zurückgegeben, die zwischen dem für die	Maximale Anzahl von Einträgen, die die globale Textsuche aus einem Textsuchindex abruft. **Hinweis:** Wenn die Abfragemethode auf *simple*festgelegt ist, wird diese Eigenschaft ignoriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
maximalen Ergebnisse angegebenen Wert und diesem Wert liegen. Dies geschieht, um anzuzeigen, dass für eine bestimmte Tabelle weitere Ergebnisse vorhanden sind, die angezeigt werden (*glide.lucene.base_hits_max*)	○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 500
Anzahl gleichzeitiger Prozesse (1 bis 16) für das Durchsuchen mehrerer Gruppen in einer globalen Suche (*glide.ts.global_search.parallelism*)	Anzahl der gleichzeitigen Threads, die die globale Textsuche bei der Suche in mehreren Suchgruppen verwendet. Jede Suchgruppe benötigt einen Thread. Legen Sie diesen Wert fest, um optimale Ergebnisse für Ihre Suchgruppenkonfiguration zu erhalten. Wenn Sie beispielsweise fünf Suchgruppen und vier Threads haben, werden die ersten vier Gruppen parallel ausgeführt, und die fünfte Gruppe startet, wenn eine der ersten vier Gruppen beendet. Dieses Setup kann gut funktionieren, wenn eine der Gruppen viel größer als eine andere ist. Auch wenn Sie fünf Suchgruppen haben, bringt es keine Vorteile, diesen Wert auf einen höheren Wert als fünf zu setzen. ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 4

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Geschäftsregel **„Eigenschaftsänderung für Textsuche“ validiert die neuen Werte rational** und bricht die Aktualisierung ab, wenn sie außerhalb der zulässigen Bereiche liegen.
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die maximale Anzahl von Übereinstimmungen festzulegen, die für einen Platzhalter-Suchbegriff angezeigt werden sollen.

   a. Öffnen Sie die Tabelle „Systemeigenschaften“, und suchen Sie nach der Eigenschaft **glide.ts.max_wildcard_expansion**.

Feld	Beschreibung
Name	glide.ts.max_wildcard_expansion
Beschreibung	Maximale Anzahl von Übereinstimmungen für einen Platzhalter-Suchbegriff, die als eindeutig zulässig sind.
Typ	Ganzzahl
Standardwert	500

   b. Bearbeiten Sie den **Wert**.
   Wenn eine Platzhaltersuche mehr Wörter als diesen Wert ergibt, zeigt das System eine Meldung an, in der der Benutzer aufgefordert wird, die Suche einzugrenzen.

   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Sprache der Wortstammerkennung für die Zing-Textsuche festzulegen.

   a. Installieren Sie das Internationalisierungs-Plugin (i18n) für die Sprache, in der Sie für Textsuchbegriffe einen Stamm erstellen möchten.

   b. Neue Systemeigenschaft hinzufügen, *glide.ts.stemming_language*:

Feld	Beschreibung
Name	glide.ts.stemming_language
Beschreibung	Sprache, die für die Wortstammerkennung bei Textsuchen verwendet werden soll. Einzelheiten zur Wortstammerkennung finden Sie unter Zing gleicht abgeleitete Wörter mit Wortstammerkennung ab.
Typ	Zeichenfolge
Werte unterstützt	▪ English ▪ Französisch ▪ Deutsch
Standardwert	English

   c. Damit Tabellen die neue Sprache der Wortstammerkennung für die Textsuche verwenden, generieren Sie ihre Textsuchindizes manuell neu.
   Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren.

6. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Fallback-Nummernsuche für exakte Übereinstimmungen zu aktivieren und zu konfigurieren.

   Hinweis:
   Die Suche nach Fallback-Nummern ist standardmäßig deaktiviert. Wenn eine globale Textsuche keine exakte Übereinstimmung für eine Datensatznummer findet, durchsucht das System eine Liste der angegebenen Tabellen nach Übereinstimmungen. Diese zusätzliche Suche kann dazu führen, dass globale Textsuchen länger dauern. Aktivieren Sie die Fallback-Nummernsuche daher nur, wenn Sie sie benötigen.

   a. Um die Suche nach Fallback-Nummern zu aktivieren, fügen Sie eine neue Systemeigenschaft hinzu, *glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search*:

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search
Beschreibung	Option zum Aktivieren der Fallback-Nummernsuche, wenn die globale Textsuche keine genauen Übereinstimmungen für eine Datensatznummer findet. **Hinweis:** Die Suche nach einer Fallback-Nummer kann dazu führen, dass globale Textsuchen länger dauern. Aktivieren Sie die Option nur, wenn Sie sie benötigen.
Typ	Boolean

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standardwert	falsch

b. Um die Liste der Tabellen zu konfigurieren, die von der Fallback-Nummernsuche durchsucht werden, fügen Sie die neue Systemeigenschaft`glide.ui.text_search.fallback_table_list`hinzu:

Feld	Beschreibung
Name	glide.ui.text_search.fallback_table_list
Beschreibung	(Optional) Kommagetrennte Liste der Namen von Tabellen, die bei der Fallback-Nummernsuche durchsucht werden sollen. Verwenden Sie den Sonderwert `all`, um alle Tabellen zu durchsuchen, für die in der Nummerntabelle [sys_number] Präfixe definiert sind. **Hinweis:** Durch Erhöhen der Anzahl der zu durchsuchenden Tabellen kann die Suche nach Fallback-Nummern länger dauern. Testen Sie Änderungen an dieser Systemeigenschaft, bevor Sie sie in die Produktion überführen.
Typ	Zeichenfolge
Standardwert	Aufgabe, kb_knowledge

Konfigurieren Sie die parallele Verarbeitung von Suchgruppen

Aktivieren Sie zur Verbesserung der Leistung nur Suchgruppen und Tabellen, die zur Erfüllung der Geschäftsanforderungen erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie beispielsweise keine Ergebnisse von Change-Aufgaben benötigen, deaktivieren Sie diese Tabelle in der Suchgruppe „Aufgaben“. Wenn nur eine Gruppe von Benutzern Ergebnisse von Change-Aufgaben benötigt, richten Sie eine separate Suchgruppe ein, die Change-Aufgaben enthält. Andere Anwender suchen mit einer Gruppe, die keine Change-Aufgaben enthält.

Die globale Textsuche kann Ergebnisse parallel rendern, um die Leistung zu verbessern. So konfigurieren Sie die Anzahl der parallelen Prozesse:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Globale Textsuche**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Anzahl gleichzeitiger Prozesse (1 bis 16), die beim Durchsuchen mehrerer Gruppen in einer globalen Suche verwendet werden**.
3. Geben Sie die Anzahl der Prozesse ein, die parallel ausgeführt werden sollen.
   Jede Suchgruppe verwendet einen Thread, um Ergebnisse zu rendern. Legen Sie diesen Wert fest, um optimale Ergebnisse für Ihre Suchgruppenkonfiguration zu erhalten. Wenn Sie beispielsweise fünf Suchgruppen und vier Threads haben, werden die ersten vier Gruppen parallel ausgeführt, und die fünfte Gruppe startet, wenn eine der ersten vier Gruppen beendet. Dieses Setup kann gut funktionieren, wenn eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Gruppen viel größer als eine andere ist. Auch wenn Sie fünf Suchgruppen haben, bringt es keine Vorteile, diesen Wert auf einen höheren Wert als fünf zu setzen.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Kehren Sie zur veralteten Anwenderoberfläche für die globale Suche zurück

Deaktivieren Sie die dynamische globale Such-UI, um Anpassungen beizubehalten, die Sie an der veralteten globalen Such-UI vorgenommen haben.

Vorbereitungen

Next Experience muss in Ihrer Instanz deaktiviert sein. Die veraltete Anwenderoberfläche für die globale Suche ist nur in Core-UIverfügbar.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**sys_properties.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Name	glide.ui.use_legacy_global_search
Typ	richtig | falsch
Wert	wahr

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das System zeigt die Anwenderoberfläche für die globale Suche an und verwendet die Legacy-Anzeigelogik.

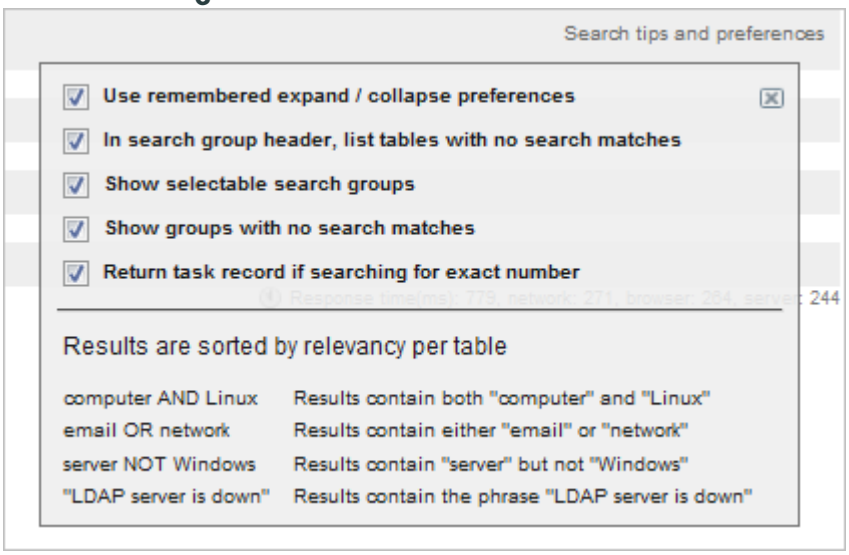
Veraltete Anwendereinstellungen für globale Suche

Auf der Ergebnisseite der globalen Textsuche können Anwender verschiedene Anwendereinstellungen für die globale Textsuche festlegen.

Die folgenden Sucheinstellungen sind über den Link **Suchtipps und -einstellungen** verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sucheinstellungen



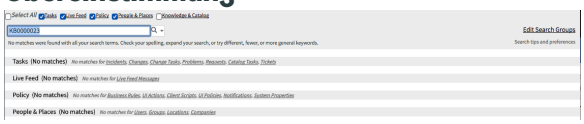
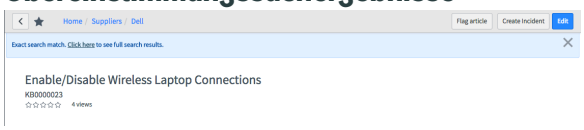
Sucheinstellungen

Anwendereinstellung	Beschreibung
Bezeichnung Gespeicherte Einstellungen für Erweitern/Einklappen verwenden **Einstellungen** ts.remember.expanded	Gibt an, ob der Reduzierstatus von Suchgruppen/-tabellen für Ihre nächste Suche gespeichert werden soll. Wenn diese Option ausgewählt ist und Sie die Suchergebnisse für die Suchgruppe „Personen und Orte“ reduzieren, wird diese Gruppe bei Ihrer nächsten Suche reduziert. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden alle Gruppen und Tabellen für jede Suche erweitert.
Bezeichnung Liste der Tabellen ohne Suchergebnisse anzeigen **Einstellungen** ts.show_negative_result_info	Gibt an, ob Sie eine Zusammenfassung der Tabellen ohne Suchergebnisse anzeigen möchten. Beispiel: Keine Übereinstimmungen für Anforderungen, Katalogaufgaben, Tickets.
Bezeichnung Wählbare Suchgruppen anzeigen **Einstellungen** ts.show_search_groups	Blendet die Kontrollkästchenzeile für die Suchgruppe ein oder aus.
Bezeichnung Gruppen ohne Suchergebnisse anzeigen **Einstellungen** ts.show_empty_groups	Blendet eine Suchgruppe ein oder aus, wenn keine Übereinstimmungen zurückgegeben werden. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird in den Suchergebnissen eine Platzhalterzeile angezeigt, die angibt, dass es keine Übereinstimmungen für diese Gruppe gab.
Bezeichnung Geben Sie den Aufgaben-Datensatz zurück, wenn Sie nach einer genauen Nummer suchen.	Blendet die vollständige Suchergebnisseite ein oder aus, wenn der Suchbegriff mit der Nummer eines Aufgabendatensatzes übereinstimmt. Wenn diese Option ausgewählt ist, blendet das System bei einer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sucheinstellungen (Fortsetzung)

Anwendereinstellung	Beschreibung
Einstellungen ts.match	genauen Übereinstimmung mit einer Datensatznummer alle Suchergebnisse aus und zeigt stattdessen den Datensatz mit einer Meldung für die exakte Übereinstimmung an. Bei genauen Suchergebnissen werden die meisten zusätzlichen Suchbedingungen ignoriert, die normalerweise auf den Datensatz angewendet werden, z. B. die aktuell ausgewählten Suchgruppen oder der veröffentlichte Status des Wissensartikels. Beispielsweise gibt eine genaue Suche nach einem Wissensartikel den Artikel in jedem Status zurück, solange der aktuelle Benutzer Lesezugriff darauf hat. **Hinweis:** Das System filtert genaue Suchergebnisse, um nur Wissensdatensätze anzuzeigen, die in derselben Sprache vorliegen wie die bevorzugte Spracheinstellung. **Beispiel für eine Suchabfrage für exakte Übereinstimmung**  In dieser Beispielsuche wird der Suchfilter **„Wissen und Katalog“** gelöscht, wodurch normalerweise verhindert wird, dass Wissensartikel zurückgegeben werden. **Beispiel für exakte Übereinstimmungssuchergebnisse**  In diesem Beispiel für eine exakte Übereinstimmung zeigt das System den übereinstimmenden Artikel und eine Informationsmeldung im Formular-Header Exakter Suchtreffer an. Klicken Sie hier, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

User preferences

Legen Sie den Vorschaugrenzwert für die globale Suche oder die Suche im Arbeitsbereich in der Anwenderoberfläche Next Experience fest

Überschreiben Sie das Standardlimit von 5 Vorschauergebnissen pro Suchquelle auf der UI-Suchergebnisseite Next Experience für die globale Suche oder die Suche im Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Sie müssen die Next Experience -UI verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: workspace_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Vorschaugrenzwert für eine Suchanwendung gibt an, wie viele Vorschauergebnisse für jede Suchquelle auf der Suchergebnisseite angezeigt werden können. Standardmäßig zeigt das System bis zu 5 Vorschauergebnisse pro Suchquelle an. Arbeitsbereichsadministratoren können diesen Standardgrenzwert für die globale Suche und für alle Arbeitsbereichssuchen separat überschreiben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Konfigurationen für globale Suche“ des Arbeitsbereichs [sys_aw_global_search_config].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**sys_aw_global_search_config.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Konfigurationsdatensatz für die Suchanwendung, für die Sie das Vorschaulimit für ändern möchten:
   - Um das Vorschaulimit für die globale Suche zu ändern, öffnen Sie den Datensatz **„Now Experience-Suchkonfiguration“**.
   - Um den Vorschaugrenzwert für eine Arbeitsbereichsanwendung zu ändern, öffnen Sie den Datensatz **„Sucheinstellungen“ für den Arbeitsbereich**.
3. Geben Sie im Formular „Konfigurationen für globale Suche des Arbeitsbereichs“ im Feld **Registerkartenübersicht – Elemente pro Abschnitt** das gewünschte Vorschaulimit ein, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Ergebnisse

Auf der Suchergebnisseite für die globale Suche oder die Suche im Arbeitsbereich wird für jede Suchquelle eine Vorschau der Ergebnisse bis zum neuen Grenzwert angezeigt.

Blenden Sie die Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle in der Anwenderoberfläche Next Experience aus

Unterdrücken Sie die Anzeige der Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle auf der Seite mit den Suchergebnissen der UI Next Experience.

Vorbereitungen

Sie müssen die Next Experience -UI verwenden.

Erforderliche Rolle: ui_builder_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig zeigt die Suchergebnisseite die Gesamtzahl der Suchergebnisse zusammen mit der Anzahl der Ergebnisse pro Tabelle für jede durchsuchbare Tabelle an, die übereinstimmende Datensätze enthält. Sie können die Anzahl der Ergebnisse pro Tabelle für Suchanwender ausblenden, indem Sie das folgende Verfahren ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Next Experience* **Framework** > *UI Builder*.
   UI Builder wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.
2. Öffnen Sie in der Liste der verfügbaren Experiences den *Zentrale Navigation* **App-** Datensatz.
3. Öffnen Sie in der Liste Seiten und Varianten die **Suchergebnisse** > **Suchen – Standard** Datensatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI Builder lädt die Seite „Suchergebnisse“ (Suchstandard) neu und zeigt Einstellungen für sie an.

4. Wählen Sie im Inhaltsbereich die Option aus **Textkörper (Raster)** > **Suchergebnis-Wrapper 1** Komponente.
   Im Konfigurationsbereich werden Eigenschaften, Stile und Ereignisse für die ausgewählte Komponente angezeigt.
5. Wenn die Informationsmeldung „Anderer Anwendungsbereich“ angezeigt wird, wählen Sie **Im ursprünglichen Bereich bearbeiten**aus.
   Es wird eine Informationsmeldung angezeigt, dass Sie den Anwendungsbereich bearbeiten.
6. Aktivieren Sie auf der Registerkarte Konfig des Konfigurationsbereichs die Option **Anzahl der Suchergebnisse ausblenden**.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Anzahl der Suchergebnisse pro Tabelle wird auf der Suchergebnisseite nicht mehr angezeigt.

Fügen Sie dem Suchkontextmenü Zentrale Navigation eine Arbeitsbereichsanwendung hinzu

Ermöglicht Benutzern das Anzeigen von Ergebnissen für ihre Zentrale Navigation -Suchen in Arbeitsbereichsanwendungen sowie in der globalen Suche.

Vorbereitungen

Sie müssen die Next Experience -UI verwenden.

Die Arbeitsbereichsanwendung, die Sie dem Suchkontextmenü hinzufügen möchten, muss installiert sein. Für den Arbeitsbereich muss ein Konfigurationsdatensatz für die Suchanwendung vorhanden sein, wobei KI-Suche als Suchmaschine angegeben ist. Wenn Sie einen neuen Konfigurationsdatensatz für die Suchanwendung für den -Arbeitsbereich erstellen müssen, lesen Sie unter Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suchenach.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können dem Suchkontextmenü Zentrale Navigation eine Arbeitsbereichsanwendung hinzufügen, z. B. CSM/FSM Configurable Workspace. Durch Hinzufügen der Arbeitsbereichsanwendung zum Suchkontextmenü können Benutzer zwischen globalen Suchergebnissen und Suchergebnissen aus dem angegebenen Arbeitsbereich wechseln.

Prozedur

1. Kopieren Sie die sys_id des Datensatzes für die Suchanwendungskonfiguration für den ausgewählten Arbeitsbereich:

   a. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.

   b. Öffnen Sie den Datensatz für die Suchanwendungskonfiguration des ausgewählten Arbeitsbereichs. Öffnen Sie beispielsweise für den Mitarbeiterbereich den Datensatz **„Mitarbeiterbereich-Suchkonfiguration“**.

   c. Wählen Sie das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ) und anschließend **sys_id kopieren**.

2. Definieren Sie eine UX-Seiteneigenschaft vom Typ „globalSearchDataConfigId“, um den Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung der UX-Anwendung des Arbeitsbereichs zuzuordnen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Seiteneigenschaft“ [sys_ux_page_property], indem Sie **Alle**auswählen, im Feld **Filter**`sys_ux_page_property.list` eingeben und die Eingabetaste drücken.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular „UX-Seiteneigenschaft“ die Felder wie folgt aus:

Feld	Beschreibung
Seite	Verwenden Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ), um den UX-Anwendungsdatensatz für Ihren Arbeitsbereich auszuwählen.
Name	Geben Sie `globalSearchDataConfigId`ein.
Typ	Wählen Sie **Zeichenfolge** aus.
Wert	Geben Sie die sys_id des Konfigurationsdatensatzes der Suchanwendung ein, die Sie in Schritt 1.ckopiert haben.

d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Kopieren Sie die sys_id des Datensatzes für die Konfiguration der globalen Suche des Arbeitsbereichs, die die Arbeitsbereichssuche verwenden soll:

a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Konfigurationen für globale Suche“ des Arbeitsbereichs [sys_aw_global_search_config], indem Sie **Alle**auswählen, im Navigationsfilter `sys_aw_global_search_config.list` eingeben und die Eingabetaste drücken.

b. Öffnen Sie den Datensatz für die Konfiguration der globalen Suche des Arbeitsbereichs, die die Arbeitsbereichssuche verwenden soll.
Wenn Sie einen anwenderdefinierten Datensatz für die globale Suchkonfiguration des Arbeitsbereichs haben, den Sie verwenden möchten, öffnen Sie diesen Datensatz. Öffnen Sie andernfalls den Datensatz mit den Sucheinstellungen für den Arbeitsbereich.

c. Wählen Sie das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ) und anschließend **sys_id kopieren**.

4. Definieren Sie eine UX-Seiteneigenschaft vom Typ „global_search_configurations“, um die Sucheinstellungen des Arbeitsbereichs zu konfigurieren:

a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Seiteneigenschaft“ [sys_ux_page_property], indem Sie **Alle**auswählen, im Feld **Filter**`sys_ux_page_property.list` eingeben und die Eingabetaste drücken.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular „UX-Seiteneigenschaft“ die Felder wie folgt aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Seite	Verwenden Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ), um den UX-Anwendungsdatensatz für Ihren Arbeitsbereich auszuwählen.
Name	Geben Sie global_search_configurationsein.
Typ	Wählen Sie **json**aus.

Wert	Geben Sie das folgende JSON-Objekt ein:
	{
	"globalSearchViewConfigId": "00000000000000000000000000000000",
	"globalSearchRoute": "search"
	}
	Ersetzen Sie den Wert von globalSearchViewConfigId00000000000000000000000000000000 durch die sys_id des Datensatzes „Konfiguration der globalen Suche“ des Arbeitsbereichs, den Sie in Schritt 3.ckopiert haben. Wenn Sie beispielsweise den Datensatz mit den Sucheinstellungen für den Arbeitsbereich ausgewählt haben, ersetzen Sie den Wert durch 97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6.

d. Wählen Sie **Absenden**.

5. Aktivieren Sie die Suche Zentrale Navigation für den ausgewählten Arbeitsbereich:

a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Seiteneigenschaft“ [sys_ux_page_property], indem Sie **Alle**auswählen, im Feld **Filter**sys_ux_page_property.list eingeben und die Eingabetaste drücken.

b. Suchen Sie nach einem UX-Seiteneigenschaftsdatensatz mit dem Namen **chrome_header** und einer Seite, die dem ausgewählten Arbeitsbereich entspricht.
Suchen Sie beispielsweise für Workspace CMDB nach einem Datensatz mit dem Namen **chrome_header** und der Seite *CMDB* **Workspace**.

c. Wenn für den Arbeitsbereich ein **chrome_header-** Datensatz vorhanden ist, bearbeiten Sie ihn, ändern Sie das JSON-Element **searchEnabled** im Feld **Wert** in true, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

d. Wenn für den Arbeitsbereich kein **chrome_header-** Datensatz vorhanden ist, wählen Sie **Neu**, füllen Sie die Formularfelder UX-Seiteneigenschaft wie folgt aus, und wählen Sie dann **Absenden aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Seite	Verwenden Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ), um den UX-Anwendungsdatensatz für Ihren Arbeitsbereich auszuwählen.
Name	Geben Sie chrome_headerein.
Typ	Wählen Sie **json**aus.

Wert	Geben Sie das folgende JSON-Objekt ein:
	{
	"privatePage": {
	"searchEnabled": true
	}
	}

6. Aktualisieren Sie die Browserregisterkarte, um Now Platform® neu zu laden.

Ergebnisse

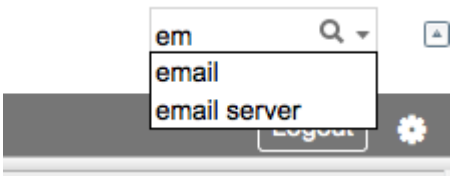
Der ausgewählte Arbeitsbereich wird als Option im Suchkontextmenü Zentrale Navigation für Benutzer angezeigt, denen er zugewiesen ist. Benutzer können zum Suchkontext des -Arbeitsbereichs wechseln. Weitere Informationen zur Verwendung des Suchkontextmenüs zum Wechseln des Anwendungskontexts finden Sie unter Zeigen Sie Suchergebnisse mit Arbeitsbereichsanwendungen in an, und öffnen Sie sie Next Experience Zentrale Navigation.

Vorschläge für globale Textsuche

Die globale Textsuche bietet zwei Arten von Suchvorschlägen.

Die Knowledge Base und globale Textsuchen enthalten bereits während der Eingabe Vorschläge. Unter dem Suchfeld werden Typeahead-Vorschläge angezeigt. Vorschläge basieren auf ähnlichen Suchen, die mit den gleichen Zeichen beginnen.

Type-ahead-Suchvorschläge

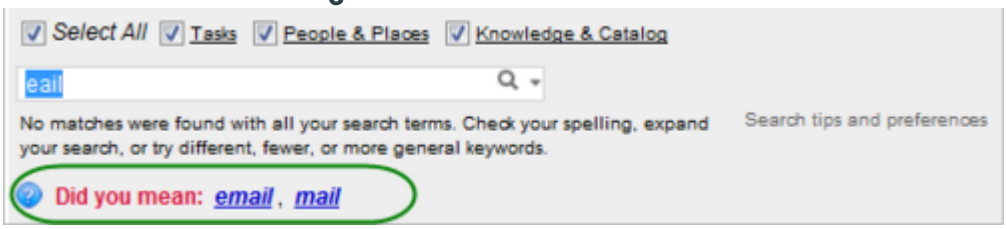


Die Knowledge Base und globale Textsuchen bieten auch Vorschläge für alternative Suchbegriffe. Vorschläge werden angezeigt, wenn Ihre ursprüngliche Suche keine Ergebnisse zurückgibt, eine alternative Schreibweise oder eine ähnliche aktuelle Suche jedoch. Wenn Sie beispielsweise einen Suchbegriff falsch schreiben (z. B. „eail“), wird möglicherweise die richtige Schreibweise (email) als alternativer Suchvorschlag angezeigt. Vorschläge werden unter dem Suchfeld auf der Ergebnisseite angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alternative Suchvorschläge



Hinweis:
Die Typeahead-Suchvorschlagsfunktion ist nur in der UI15-Schnittstelle verfügbar.

Aktualisieren Sie einen Vorauseingabe-Vorschlag

Die Knowledge Base und globale Textsuchen enthalten bereits während der Eingabe Vorschläge. Diese Vorauseingabe-Vorschläge werden jede Nacht von einer regelmäßigen Aufgabe zusammengestellt.

Vorbereitungen
Die Typeahead-Suchvorschlagsfunktion ist nur in der UI15-Schnittstelle verfügbar.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie die Liste der Vorauseingabe-Vorschläge vor der nächsten Ausführung der geplanten Aufgabe aktualisieren müssen.

Hinweis:
Vorauseingabe-Vorschläge sind nicht konfigurierbar. Weitere Informationen dazu, wie Vorschläge generiert und verwaltet werden, finden Sie im Blog-Beitrag „Vorschläge für globale Textsuche durch einen ServiceNow -Mitarbeiter des technischen Supports in ServiceNow Community.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben**.
2. **TS-Suchstatistiken**öffnen.
3. Führen Sie die geplante Aufgabe aus.

Konfigurieren Sie „Meinten Sie?“ Vorschläge

Knowledge Base und globale Textsuchen können „Meinten Sie?“ ergeben. Vorschläge. Vorschläge werden angezeigt, wenn eine Suche keine Ergebnisse zurückgibt, eine alternative Schreibweise oder eine ähnliche aktuelle Suche jedoch. Diese Funktion ist standardmäßig deaktiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Legen Sie Systemeigenschaften so fest, dass „Meinten Sie?“ aktiviert ist. Vorschläge in Knowledge Base und in veralteten globalen Suchtools.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Textsuche**.
2. Aktivieren Sie eines der folgenden Kontrollkästchen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Alternative Schreibweisen für Suche für Wissen oder globale Suche vorschlagen** (Eigenschaft `glide.ts.dym.enable_spell_correct`).
- **Verwandte Suchen für Wissen oder globale Suche vorschlagen** (Eigenschaft `glide.ts.dym.enable_chain_suggest`); verwendet Suchketten, die Vorschläge generieren, indem das Auftreten ähnlicher Suchen im Laufe der Zeit der Reihe nach verfolgt wird.

Hinweis:
Die Referenzen für die globale Suche in diesen Kontrollkästchen gelten nur für die globale Suchfunktion der Vorgängerversion. Sie gelten nicht für die im Release New York eingeführte globale Suchfunktion, da im Feld „Meinten Sie?“ -Funktionalität ist nicht verfügbar.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Zing generiert Suchergebnisse in vier Phasen

Generieren Sie Suchergebnisse, indem Sie Dokumente auf Shards aufteilen, Shard-Dokumente durchsuchen, Shard-Dokumente bewerten und Punktzahlen in einem Index zusammenführen.

Zing generiert Suchergebnisse in vier Phasen:

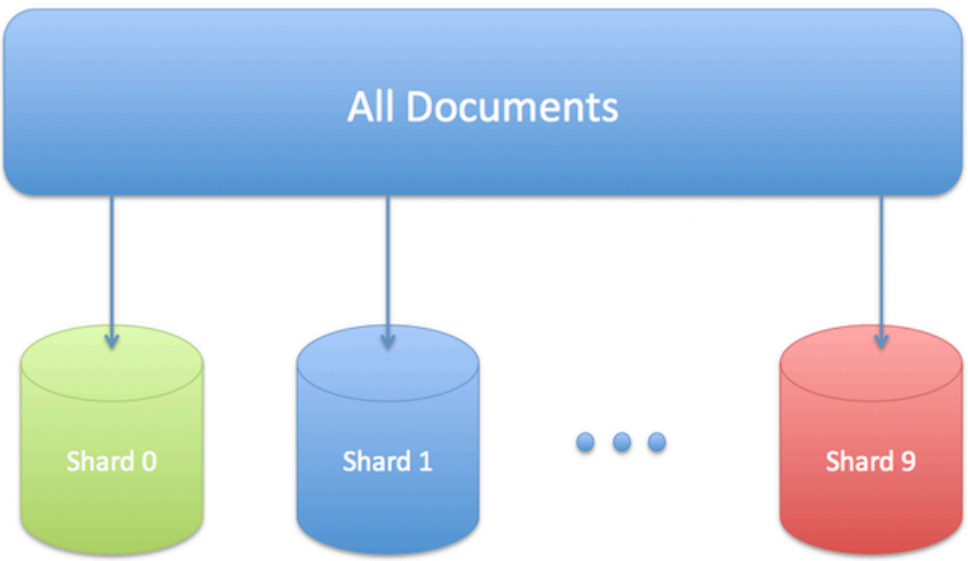
1. Teilen Sie durchsuchbare Dokumente auf Indexfragmente auf.
2. Suchen und filtern Sie Shard-Dokumente.
3. Punktzahl-Shard-Dokumente.
4. Führen Sie die Punktzahlen des Shard-Dokuments in einem Index zusammen.

Phase 1: Durchsuchbare Dokumente auf Indexfragmente aufteilen

Wenn eine Suche ausgeführt wird, teilt das System alle durchsuchbaren Dokumente gleichmäßig auf 10 Indexfragmente auf. Jeder Shard hat eine eindeutige Liste von Dokumenten.

Um die Sucheffizienz zu maximieren, erstellt das System 10 Abfrage-Threads, um jedes Index-Shard gleichzeitig zu durchsuchen.

Teilen Sie Dokumente auf Indexfragmente auf



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phase 2: Suchen und Filtern von Shard-Dokumenten

Jeder Abfrage-Thread durchsucht seine Liste von Shard-Dokumenten, um Dokumente zu identifizieren, die den Suchkriterien entsprechen. Wenn Sie beispielsweise nach „WLAN-Netzwerk„“ suchen, gibt das System alle Dokumente zurück, die „WLAN“ und „Netzwerk“ in keiner bestimmten Reihenfolge enthalten.

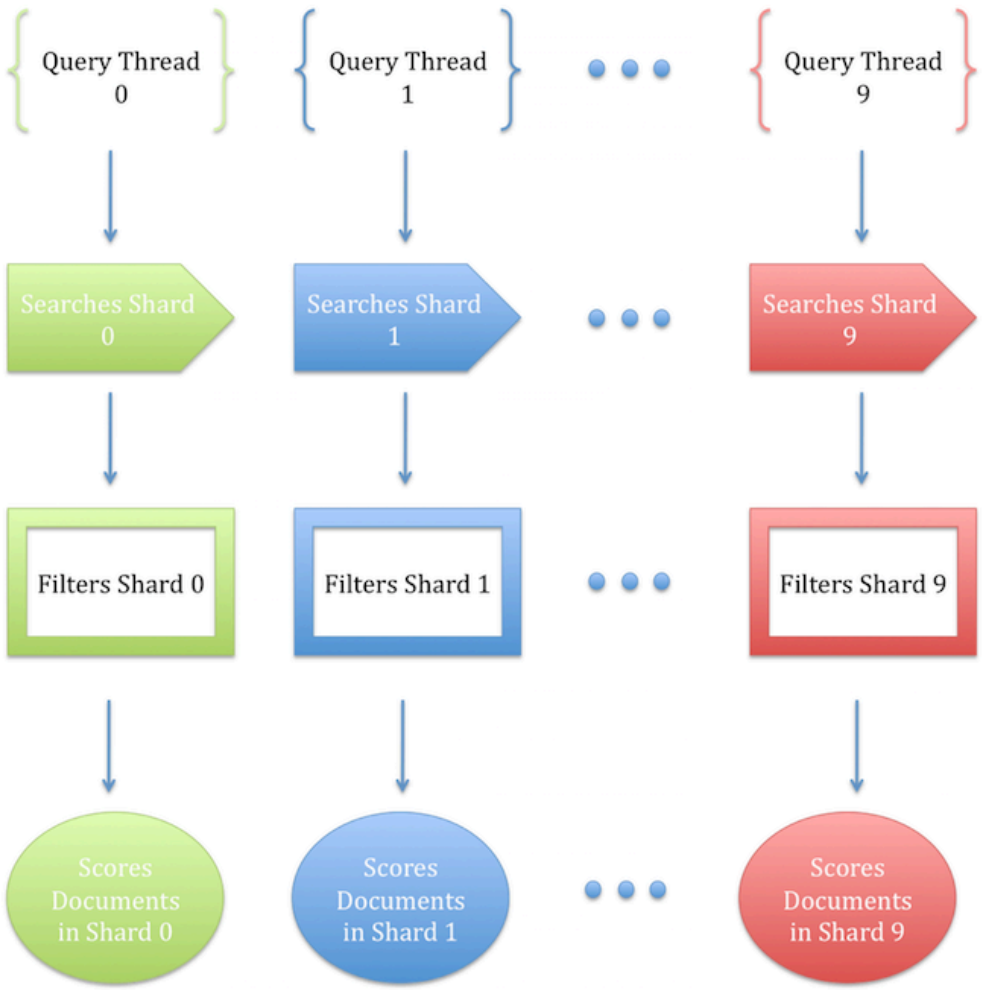
Hinweis:
Eine Mehrwortsuche entspricht mehreren Einzelwortsuchen, die durch einen UND-Operator verbunden sind. Beispiel: **[contains][wifi][AND][contains][network]**.

Der Abfrage-Thread weist jedem übereinstimmenden Dokument einen numerischen Wert (eine Dokument-ID) zu, um es eindeutig zu identifizieren. Alle anderen Dokumente werden ignoriert.

Phase 3: Shard-Dokumente bewerten

Der Abfrage-Thread bewertet jedes übereinstimmende Shard-Dokument.

Abfrage-Threads durchsuchen, filtern und bewerten Sie Shard-Dokumente

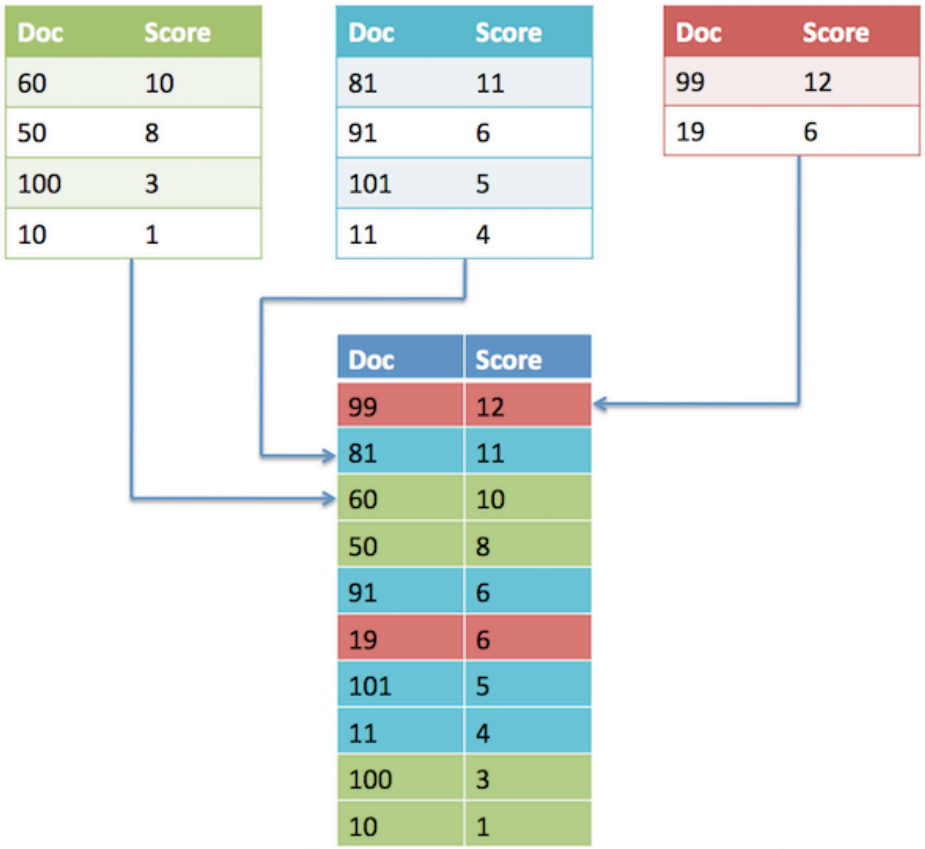


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Phase 4: Die Punktzahlen des Shard-Dokuments zusammenführen und sortieren

Das System führt die Dokumentpunktzahlen in einem einzigen Index zusammen und sortiert die Dokumente von der höchsten zur niedrigsten Dokumentpunktzahl. Die Dokumente mit der höchsten Dokumentpunktzahl sind für die Suchabfrage am relevantesten.

Führen Sie die Punktzahlen von Shard-Dokumenten zusammen, und sortieren Sie sie



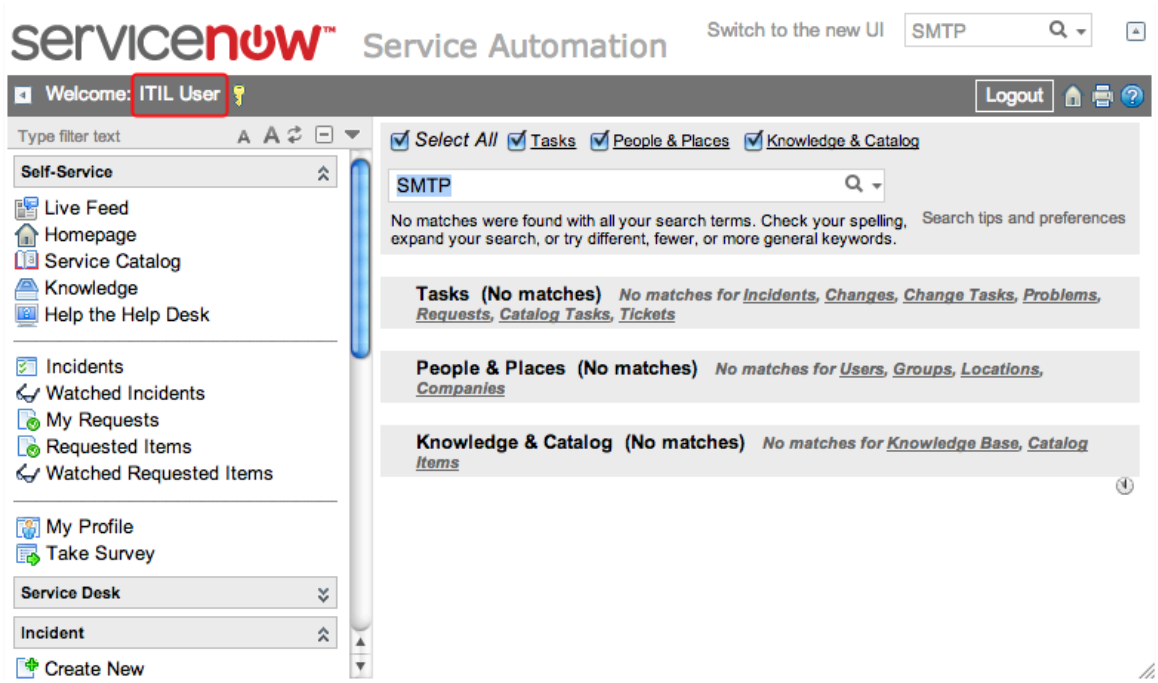
Zing filtert Suchergebnisse mit Zugriffssteuerungen

Zing filtert Suchergebnisse so, dass nur die Datensätze angezeigt werden, auf die der Benutzer zugreifen kann.

Angenommen, Sie indizieren die Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]. Wenn der ITIL-Benutzer in der Tabelle „Systemeigenschaft“ nach einem Begriff sucht, gibt Zing keine Suchergebnisse zurück, da der ITIL-Benutzer die ACL-Regelanforderungen nicht erfüllt.

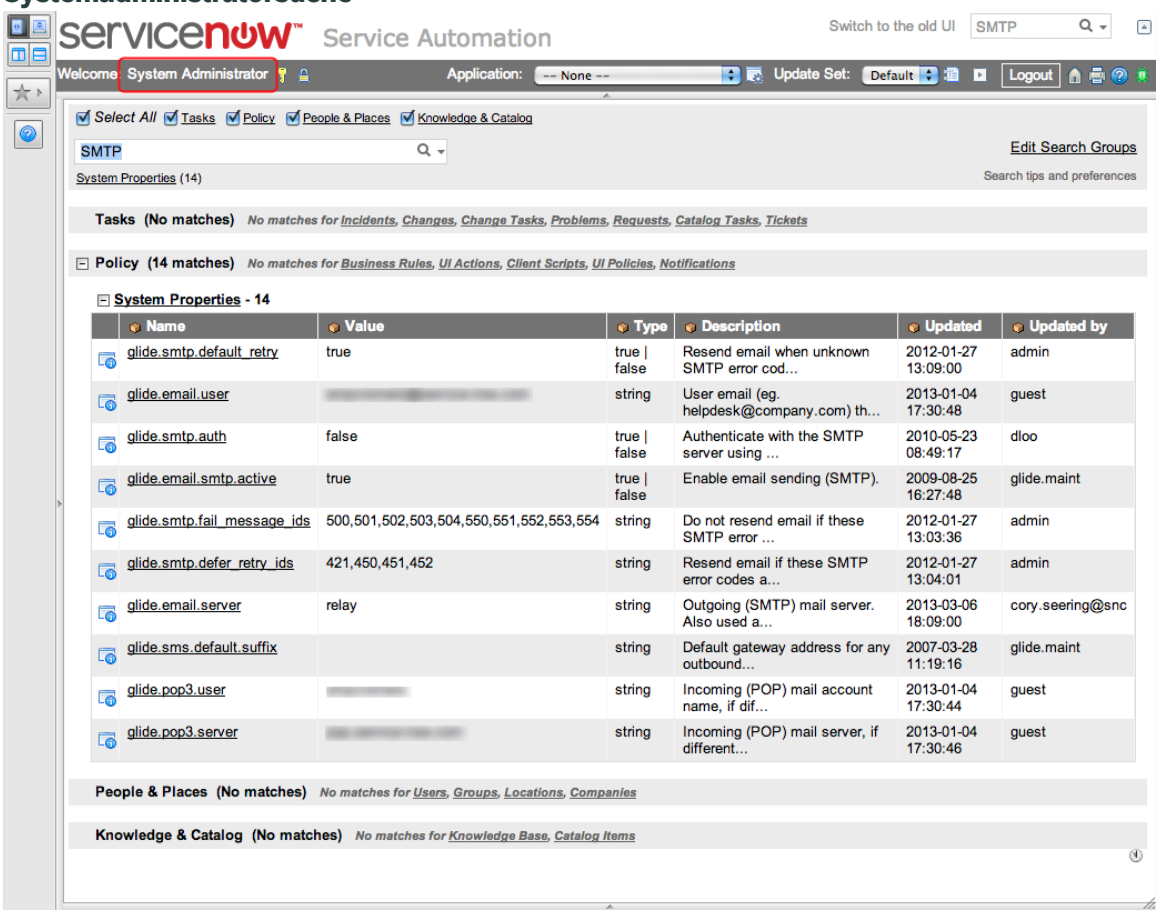
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ITIL-Anwendersuche



Wenn ein Systemadministrator nach derselben Eigenschaft sucht, gibt Zing Suchergebnisse aus der Tabelle „Systemeigenschaft“ zurück, da der Administrator die Anforderungen der ACL-Regel erfüllt.

Systemadministratorsuche



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zing berechnet Dokumentpunktzahlen anhand von drei Komponenten

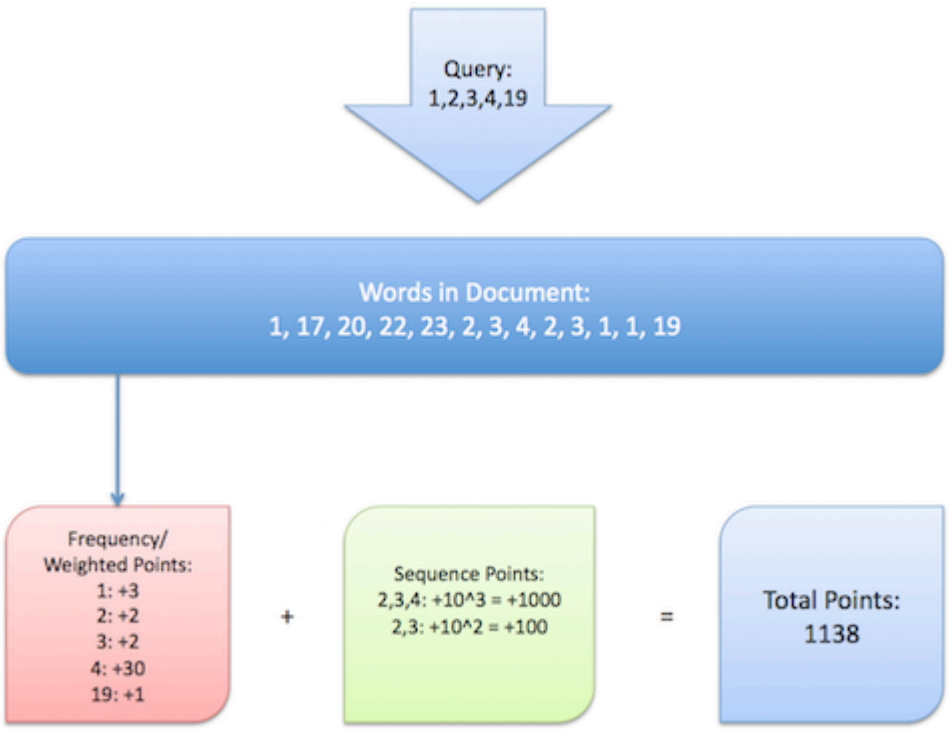
Die Zing-Suchmaschine berechnet Dokumentpunktzahlen basierend auf der Häufigkeit, Reihenfolge und Gewichtung von Suchbegriffen im Dokument.

Punktzahlen dokumentieren

Die Komponenten einer Dokumentpunktzahl für eine Suchabfrage sind:

- *Häufigkeit*: Häufigkeit, mit der die Suchbegriffe im Dokument angezeigt werden.
- *Reihenfolge*: Gibt an, wie oft die Suchbegriffe in der gleichen Reihenfolge wie die Suchabfrage erscheinen.
- *Gewichtung*: Gibt an, wie stark das Quellfeld gewichtet wird, in dem die Suchbegriffe angezeigt werden.

Beispiel für die Berechnung der Dokumentpunktzahl



Häufigkeitspunkte

Zing vergibt einen Punkt, wenn ein Suchbegriff an einer beliebigen Stelle im Dokument angezeigt wird. Wenn Sie beispielsweise nach dem verteilten Datenbankserversuchen, hat ein Dokument, das verteilt drei Mal, Datenbank fünf Mal und Server 17 Mal enthält, 25 Häufigkeitspunkte.

Um die Punktzahlen in den Suchergebnissen von Suchbegriffen zu erhöhen, die in einem Dokument häufiger, in einem Dokumentsatz jedoch weniger häufig vorkommen, können Sie Suchbegriffe nach inverser Dokumenthäufigkeit (IDF) bewerten. Wenn TF-IDF aktiviert ist, werden die Suchbegriff-Punktzahlen berechnet, indem die Begriff-Häufigkeits-Punktzahl mit der inversen Dokumenthäufigkeits-Punktzahl multipliziert wird. Da durch das Aktivieren von TF-IDF die Gewichtung weniger häufiger Suchbegriffe erhöht wird, sind Suchergebnisse für diese Tabelle wahrscheinlicher relevant. Beispielsweise kann bei der Suche nach einem verteilten Datenbankserverder Begriff verteilt eine höhere Punktzahl erhalten als der Begriff

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Server“, wenn er in einem Dokument häufig vorkommt, im Dokumentsatz als Ganzes jedoch weniger häufig.

Zing wendet einen Multiplikator auf Häufigkeitspunkte basierend auf dem Wert des Attributs *ts_weight* für das Feld an, in dem der Suchbegriff vorkommt. Ein Feld mit einer Textsuche-Bewertungsgewichtung von 30 (*ts_weight=30*) würde 30 Punkte für jede Einbeziehung eines Suchbegriffs hinzufügen.

Sequenzpunkte

Zing verleiht einem Dokument mehr Punkte, wenn es die Suchbegriffe in der gleichen Reihenfolge enthält, in der sie eingegeben wurden. Je mehr Suchbegriffe in einer Sequenz vorhanden sind, desto exponentiell höher wird die Punktzahl. Zing vergibt Sequenzpunkte als 10^x, wobei x die Anzahl der Suchbegriffe ist, die nacheinander vorkommen.

Im Beispiel für die Suche mit dem verteilten Datenbankserver vergibt Zing einem Dokument 100 (10^2) Sequenzpunkte für jedes Mal, wenn es den Zwei-Begriffs-Zeichenfolgendatenbankservereinbezieht. Ebenso vergibt Zing einem Dokument jedes Mal 1000 (10^3) Sequenzpunkte, wenn es den verteilten Datenbankservermit drei Begriffen in Zeichenfolgen einbezieht.

Zing wendet einen Multiplikator auf Sequenzpunkte basierend auf dem Wert des *ts_weight* -Attributs für das Feld an, in dem die Sequenz angezeigt wird. Die Sequenzpunkte verwenden die Berechnung (Attribut 10^x * Feld *ts_weight*).

Feldbewertungsgewichtungen

Das System erhöht die standardmäßige Bewertungsgewichtung von Wissen Datensatznummern, Wissen Kurzbeschreibungen und Metadaten, Aufgabendatensatznummern und Kurzbeschreibungen der Aufgabe. Die Standardattribute *ts_weight* für diese Felder lauten wie folgt:

- *kb_knowledge.number = 50*
- *kb_knowledge.short_description = 10*
- *kb_knowledge.meta = 10*
- *task.number = 50*
- *task.short_description = 10*

Alle anderen Felder haben das Standardattribut *ts_weight* von 1. Der maximal mögliche Gewichtungswert ist 255.

Suchbegriffe nach inverser Dokumenthäufigkeit (IDF) bewerten

Aktivieren Sie TF-IDF (Vorkommenshäufigkeit – inverse Dokumenthäufigkeit), um die Suchergebnis-Punktzahlen von Suchbegriffen zu erhöhen, die in einem Dokument häufiger, in der gesamten Sammlung durchsuchbarer Dokumente jedoch weniger häufig vorkommen.

Vorbereitungen
Zum Aktivieren der TF-IDF-Bewertung muss ein Textindex für die Tabelle vorhanden sein. Stellen Sie sicher, dass die Textindizierung für die Tabelle aktiviert ist, bevor Sie den Abfragemodus ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können die TF-IDF-Bewertung für eine Tabelle aktivieren, um die Suchergebnisse zu verbessern. Für die Wissenstabelle [kb_knowledge] ist standardmäßig die TF-IDF-Bewertung aktiviert.

Hinweis:
Diese Aufgabe erfordert, dass Sie einen Index erneut generieren, und sollte daher unter Berücksichtigung der Systemleistung ausgeführt werden. Das erneute Generieren eines Index kann je nach Tabellengröße und anderen Faktoren eine Weile dauern. Sie können eine Leistungsverschlechterung oder unvollständige Suchergebnisse feststellen, während das System den Index neu generiert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Systemwörterbuch, und öffnen Sie den Eintrag für die gewünschte Tabelle.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Attribute“Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Attributedie Option Textsuche IDF aktivieren aus**.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Kontrollkästchen **IDF-Punktzahl aktivieren** im Textindexdatensatz der Tabelle kann jetzt konfiguriert werden.
5. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**.
6. Öffnen Sie das für die Tabelle erstellte Textverzeichnis.
7. Wählen Sie **IDF-Punktzahl aktivieren**aus.
8. Wählen Sie unter **„Zugehörige Links“ die Option Dokumenthäufigkeit erneut generieren aus**.
   Das erneute Generieren der Dokumenthäufigkeit ist eine einmalige Aufgabe. Generieren Sie die Dokumenthäufigkeit erneut, wenn die TF-IDF-Bewertung zuerst für eine Tabelle aktiviert wird.
9. Konfigurieren Sie die gewünschte Benachrichtigung, und wählen Sie **OK**.

Legen Sie die relative Gewichtung eines Felds fest

Um die Suchergebnisse zu verbessern, weist die Zing-Suchmaschine jeder potenziellen Übereinstimmung eine numerische Punktzahl zu, die ihre Relevanz für die Abfrage darstellt.

Vorbereitungen

Die Textindizierung muss für die Tabelle aktiviert sein, die die Felder enthält, für die Sie die relative Gewichtung ändern möchten. Informationen zum Aktivieren der Textindizierung für eine Tabelle finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können die relative Wichtigkeit einer Übereinstimmung für jedes Feld in einer Tabelle mit dem Attribut ts_gewicht steuern. Die meisten Fiends haben kein ts_gewichtungsattribut. Zing behandelt diese Felder bei der Bewertung von Suchtreffern so, als hätten sie eine Gewichtung von 1.

Die folgenden Felder weisen standardmäßig Attributwerte vom Typ ts_weight auf:

- kb_knowledge.number = 50
- kb_knowledge.short_description = 10
- kb_knowledge.meta = 10
- task.number = 50
- task.short_description = 10

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der Bewertung von Datensätzen vergleicht Zing die relativen Gewichtungen von Feldern, die übereinstimmende Suchbegriffe ergeben haben. Beispiel: Wenn im Feld **Titel** der Wert ts_gewichtung=50 und im Feld **Beschreibung** der Wert ts_gewichtung=10angegeben ist, ist eine Übereinstimmung im **Titel** 5-mal so relevant wie eine Übereinstimmung in **der Beschreibung** und 50-mal relevant wie ein Feld ohne das Attribut ts_gewicht.

Hinweis:
Informationen zum Anzeigen des vollständigen Bewertungssystems finden Sie unter Bewertung dokumentieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Systemwörterbuchdatensatz für die Tabelle und Spalte des Felds.
   Um beispielsweise „ts_weight“ für das Feld „kb_knowledge.number“ zu ändern, öffnen Sie den Wörterbuchdatensatz mit **der Tabelle** „kb_knowledge“ und **dem Spaltennamen** „number“.
3. Führen Sie im Feld **Attribute** des Formulars „Wörterbucheintrag“ einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn ein Attribut ts_weight in der Liste der Attribute angezeigt wird, ändern Sie seinen ganzzahligen Wert in die relative Gewichtung, die Sie für das Feld festlegen möchten.
   - Wenn kein Attribut ts_gewichtung in der Liste angezeigt wird, fügen Sie ein neues Attribut ts_gewichtung= hinzu<value> Kommagetrennter Listeneintrag, wobei ist die relative Gewichtung, die Sie für das Feld festlegen möchten.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Aktualisieren Sie das Textverzeichnis der Tabelle, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:
   a. Öffnen Sie den Systemwörterbuchdatensatz für die Tabelle des Felds.
      Der Systemwörterbuchdatensatz der Tabelle ist der mit dem Tabellennamen als **Tabellenwert**, einem leeren Feld **für den Spaltennamen** und „Sammlung“ als **Typwert**.
   b. Wählen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ im Abschnitt „Zugehörige Links“ den Link **Textverzeichnis generieren**.

Ergebnisse

Sobald Zing die erneute Generierung des Textindex für die Tabelle abgeschlossen hat, werden bei der Bewertung der Suchergebnisse Ihre neuen relativen Gewichtungen für Felder verwendet.

Zing indiziert Wörter

Indexieren Sie Dokumente, indem Sie sie in Wörter unterteilen. Abhängig von den Sprachen, die Ihre Instanz unterstützt, kann ein Wort ein einzelnes Zeichen sein, z. B. ein Chinesisch oder Japanisch, oder eine Folge von durch Leerzeichen getrennten Zeichen, z. B. bei den Sprachen Latein, Arabisch und PINyin.

Zing verwendet Leerzeichen, um die Grundeinheit für die Worttrennung zu definieren. Zing verwendet die folgenden Regeln, um Wörter zu indizieren.

Zing-Wortindexierungsregeln

Regel	Verhalten
Interpunktion	Zing indiziert einige Satzzeichen als Teil einiger Wörter, um die Suchergebnisse für häufige Suchbegriffe zu verbessern. Zing konvertiert alle nicht indizierten Interpunktionszeichen in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zing-Wortindexierungsregeln (Fortsetzung)

Regel	Verhalten
	Leerzeichen. Weitere Informationen finden Sie unter Zing indiziert Interpunktion als Teil einiger Wörter.
Piktogramme	Zing unterstützt alle Unicode-Piktogrammzeichen. Jedes Chinesisch- oder Japanisch-Piktogramm wird als separates Wort indiziert, als ob es ein einzelnes Latein-1-Zeichen wäre, das von Leerzeichen umgeben ist.
Buchstabe	Zing behandelt die Zeichen „Lateinisch-1“, „Arabisch“ und „Pinyin“ als einzelne Buchstaben durch Leerzeichen getrennter Wörter. Buchstabensequenzen definieren indizierbare Wörter.

Zing indiziert Interpunktion als Teil einiger Wörter

Zing indiziert einige Satzzeichen als Teil einiger Wörter, um die Suchergebnisse für häufige Suchbegriffe zu verbessern.

Interpunktion als Teil eines Worts indiziert

Interpunktion	Indiziert nach „Suchen“.	Suchverhalten
Und-Zeichen [&]	Unternehmensnamen	Zing sucht nach Begriffen, die Satzzeichen enthalten, die in Unternehmensnamen häufig vorkommen: kaufmännisches Und-Zeichen (&), Pluszeichen (+) oder Bindestriche (-). Beispielsweise findet eine Suche nach `einem H&R-Block` genau Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
Apostrophe [']	Richtige Namen	Zing ignoriert nachgestellte Possessive und behält die meisten anderen bei, um Unternehmensnamen zu finden. Beispielsweise findet eine Suche nach `O'Reily` Übereinstimmungen mit O'Reily und O'Reily's.
Bindestriche [-]	Unternehmensnamen	Zing sucht nach Begriffen, die Satzzeichen enthalten, die in Unternehmensnamen häufig vorkommen: kaufmännisches Und-Zeichen (&), Pluszeichen (+) oder Bindestriche (-). Beispielsweise findet eine Suche nach `Coca Cola` genaue Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
	Produktnummern	Zing sucht Produktnummern, die einem typischen Muster folgen. Um dieses Muster zu erfüllen, müssen Suchbegriffe häufige Zahlen enthalten und dürfen nur Unterstriche (_), Bindestriche (-) oder Punkte für Interpunktion enthalten. Beispielsweise findet eine Suche nach `PROD-10-987` genau Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interpunktion als Teil eines Worts indiziert (Fortsetzung)

Interpunktion	Indiziert nach „Suchen“.	Suchverhalten
Nummern [123]	Produktnummern	Zing sucht Produktnummern, die einem typischen Muster folgen. Um dieses Muster zu erfüllen, müssen Suchbegriffe häufige Zahlen enthalten und dürfen nur Unterstriche (_), Bindestriche (-) oder Punkte für Interpunktion enthalten. Beispielsweise findet eine Suche nach `PROD10987` genau Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
	Datensatznummern	Zing sucht nach Datensatznummern, die einem typischen Muster folgen. Um dieses Muster zu erfüllen, müssen Suchbegriffe mit einem erkannten Datensatznummernpräfix beginnen. Beispielsweise findet eine Suche nach `INT1234567` genau Übereinstimmungen mit dem Incident-Datensatz.
Zeiträume [.]	Akronyme	Zing sucht Akronyme unabhängig davon, ob sie durch Punkte getrennt sind oder nicht. Beispiel: Eine Suche nach „`USA`“ findet Übereinstimmungen mit „USA“ oder „U.S.A.“. Beachten Sie, dass Platzhaltersuchen die Akronymverarbeitung beeinträchtigen können. In einem anderen Beispiel liefert eine Suche nach `uns*` möglicherweise bessere Ergebnisse als eine Suche nach `uns*`.
	Hostnamen	Zing sucht nach Sequenzen von Buchstaben und Ziffern, die nur durch Punkte getrennt sind. Beispielsweise findet eine Suche nach `en.myhost123.com` genau Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
	IP-Adressen	Zing sucht nach Nummern, die einem typischen IPv4-Adressmuster entsprechen. Beispielsweise findet eine Suche nach `10.0.0.1` genau Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
	Produktnummern	Zing sucht Produktnummern, die einem typischen Muster folgen. Um dieses Muster zu erfüllen, müssen Suchbegriffe häufige Zahlen enthalten und dürfen nur Unterstriche (_), Bindestriche (-) oder Punkte für Interpunktion enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interpunktion als Teil eines Worts indiziert (Fortsetzung)

Interpunktion	Indiziert nach „Suchen“.	Suchverhalten
		Beispielsweise findet eine Suche nach `PROD.10.987` genau Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
Pluszeichen [+]	Unternehmensnamen	Zing sucht nach Begriffen, die Satzzeichen enthalten, die in Unternehmensnamen häufig vorkommen: kaufmännisches Und-Zeichen (&), Pluszeichen (+) oder Bindestriche (-). Beispielsweise findet eine Suche nach `Google+` genau Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.
Unterstriche [_]	Produktnummern	Zing sucht Produktnummern, die einem typischen Muster folgen. Um dieses Muster zu erfüllen, müssen Suchbegriffe häufige Zahlen enthalten und dürfen nur Unterstriche (_), Bindestriche (-) oder Punkte für Interpunktion enthalten. Beispielsweise findet eine Suche nach `PROD_10_987` genau Übereinstimmungen mit dem Suchbegriff.

Hinweis:
Die hier beschriebene Behandlung von Interpunktion hat keine Auswirkungen auf Platzhalter- und boolesche Operatoren. Diese Operatoren stellen separate Zing-Funktionen bereit.

Zing indiziert einige HTML-Elemente

Zing indiziert den Inhalt bestimmter HTML-Elemente, um die Suchergebnisse für Dokumente zu verbessern. Diese Indexierung ist zusätzlich zur normalen Indexierung nach Wort.

Indizierte HTML-Elemente

HTML-Element	Beschreibung
Titelattribut	Zing indiziert den Inhalt des *`title`* -Attributs eines beliebigen HTML-Elements. Dies ist unabhängig vom Element *`title`*, das von Zing bereits bei der Identifizierung der Wörter des Dokuments indiziert wird.
Ankerlink-Ziel	Zing indiziert die Ziel-URL, die im Attribut *`href`* eines beliebigen Ankerelements angegeben ist.
Alt-Text für ein Bild	Zing indiziert den Alternativtext eines beliebigen Bildelements.

Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche

Aktivieren Sie die Zing-Textindizierung für eine Tabelle, damit Anwender ihre Datensätze nach Zeichenfolgenwerten durchsuchen können. Konfigurieren Sie die Textindizierungsattribute, Stoppwörter und Synonymwörterbücher der Tabelle, um das Suchverhalten zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Aktivieren der Textindizierung für eine Tabelle können Benutzer nach Zeichenfolgenwerten in Datensätzen in dieser Tabelle suchen. Sie können Attribute, Stoppwörter und Synonymwörterbücher konfigurieren, um die Indizierung und das Suchverhalten für eine indizierte Tabelle zu steuern.

Standardmäßig erstellt das System Textindizes für die Tabellen mit einem Textindexdatensatz (**Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**) an. Zum Beispiel:

- Wissensbezogene Tabellen
- Tabellen mit Bezug auf Kerndaten
- Connect-bezogene Tabellen
- Aufgabentabelle
- Anwendertabelle

Wenn Sie die Textindizierung für eine Tabelle aktivieren, wird sie auch für alle untergeordneten Tabellen aktiviert. Wenn Sie die Textindizierung für eine untergeordnete Tabelle deaktivieren möchten, lesen Sie Entfernt den Textindex für eine untergeordnete Tabelle.

Hinweis:
Wenn Sie eine Indextabelle erstellen, erstellt das System auch Zugriffssteuerungsrollen (ACLs) für neue Tabellen.

Die Textindizierung kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, deren Abschluss eine Weile dauern kann. Während der Indexgenerierung können Leistungsverschlechterungen oder unvollständige Suchergebnisse auftreten. Um die Dauer der Textindizierung zu schätzen, können Sie historische Textindizierungsstatistiken anzeigen.

Hinweis:

Bei neuen Tabellen, die durch Update-Satz-Übertragungen erstellt wurden, ist die Textindizierung deaktiviert, auch wenn sie für die im Update Set enthaltenen Tabellen aktiviert ist.

Damit Benutzer Tabellen durchsuchen können, die durch Update-Satz-Übertragungen erstellt wurden, müssen Sie die Textindizierung für diese Tabellen manuell aktivieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen** und wählen Sie **Neu**aus.
2. Wählen Sie unter **Gilt für**die Option **Tabelle**aus.
3. Wählen Sie unter **Tabelle**die Tabelle aus, für die Sie die Textindizierung konfigurieren möchten.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie die Tabelle für Suchen in mehreren Tabellen verwenden oder den BM25-Bewertungsalgorithmus für die Tabelle verwenden möchten, aktualisieren Sie das Indizierungsformat auf V4.

   a. Wenn der Wert in **Format** nicht ausgegraut ist, wählen Sie **v4**und dann **Absenden aus**, und fahren Sie mit Schritt 5fort.

   b. Wenn der Wert in **Format** ausgegraut ist, wählen Sie **Absenden aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der ausgegraute Wert bedeutet, dass die Tabelle bereits indiziert wurde und die Indizierung auf V4 aktualisiert werden muss.

c. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen** und wählen Sie die übermittelte Tabelle aus.

d. Wählen Sie unter **„Zugehörige Links“ die Option Indexnamensdatensatz anzeigen aus**.

e. Wählen Sie unter **Zugehörige LinksUpgrade auf V4** und anschließend **Absenden aus**.
Die Indexierung der angegebenen Tabelle wird von V3 auf V4 aktualisiert. Jetzt kann diese Tabelle Teil der Indizierung mehrerer Tabellen sein, und BM25 wird verwendet, um die Relevanzpunktzahl der Tabelle zu bewerten. Wählen Sie optional **Konfiguration anzeigen** unter **Zugehörige Links**aus, um das Tabellenindizierungsformat auf der Seite **Textindexkonfiguration** anzuzeigen.

5. Konfigurieren Sie Indexierungs- und Suchattribute für die ausgewählte Tabelle.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen** und wählen Sie die von Ihnen konfigurierte Tabelle aus.

b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnungen des Textindex-Tabellenattributs“ **Neu**.
Attribute beziehen sich auf die Art und Weise, wie Zing Dokumente indiziert und in Suchergebnissen zurückgegebene Dokumente einordnet.

c. Füllen Sie im Formular „Textindex-Tabellenattributzuordnungen“ die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, für die Attribute definiert werden sollen.
Attributname	Suchmaschinenattribut. Eine Liste der Attribute und gültigen Werte finden Sie unter Zing-Index und Suchattribute.
Wert	Wert für das Attribut.

d. Wiederholen Sie dieses Verfahren, um zusätzliche Attribute für die Tabelle zu definieren.

e. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links **“ Textverzeichnis generieren**.

6. Konfigurieren Sie Attribute auf Spaltenebene.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen** und wählen Sie eine Tabelle aus.

b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnungen des Textindex-Spaltenattributs“ **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular „Textindex-Spaltenattributzuordnung“ die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die die Spalte enthält, für die Sie Attribute definieren möchten. Nur Tabellen in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Indexgruppe und ihre untergeordneten Tabellen werden angezeigt.
Attributname	Attribut. Eine Liste der Attribute und gültigen Werte finden Sie unter Zing-Index und Suchattribute.
Spalte	Der Name der Spalte in der ausgewählten Tabelle, auf die Sie das Suchattribut anwenden möchten.
Wert	Wert für das Attribut.

d. Wählen Sie **Absenden**.

e. Wiederholen Sie dieses Verfahren, um zusätzliche Suchmaschinenparameter für Tabellenspalten in der Indexgruppe zu definieren.

f. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links **" Textverzeichnis generieren**.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie Stoppwörter hinzu.
   Stoppwörter sind Wörter, die Sie nicht indizieren möchten, z . B., aoder ein. Es gibt eine globale Liste gängiger Stoppwörter, sodass Sie nur Stoppwörter hinzufügen müssen, die für Ihre Situation spezifisch sind. Um die globale Liste der Stoppwörter anzuzeigen, navigieren Sie in Ihrem Browser zu https://.<instance name> .service-now.com/ts_stop_list.do

   a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Index-StoppwörterNeu**.

   b. Wählen Sie unter **Index**den Index aus, dem das Stoppwort hinzugefügt werden soll.

   c. Geben Sie unter **Word**ein einzelnes Wort ein, das Sie nicht indizieren möchten, und wählen Sie **Absenden**aus.

8. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Synonymwörterbuch hinzu.
   Durch Angabe eines Synonyms sucht das Wörterbuch sowohl nach dem Suchbegriff als auch nach Synonymen des Suchbegriffs, z. B. Auto und dessen Synonym auto. Zing bietet ein standardmäßiges Synonymwörterbuch.

   a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Index Synonymwörterbücher** die **Option Neu**aus.

   b. Wählen Sie unter **Index**den Index aus, dem die Stoppwörter hinzugefügt werden sollen.

   c. Wählen Sie unter **Synonymwörterbuch**das Synonymwörterbuch aus, das in der angegebenen Tabelle verwendet werden soll.
   Um ein Wörterbuch hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**, und befolgen Sie die unter Synonymwörterbücher erstellenSchritte.

Ergebnisse

Die Option „Listensuche *nach Text*" wird in den Listenansichten für die Tabelle und ihre untergeordneten Tabellen angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können Datensätze in der indizierten Tabelle mithilfe der Listensuche in der Formularansicht durchsuchen. Weitere Informationen zur Verwendung der Listensuche finden Sie unter Die Listensuche findet Datensätze aus der aktuellen Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die indizierte Tabelle auch mit den Methoden `GlideRecord.addQuery(name, value)` oder `GlideRecord.addEncodedQuery(name, value)` mit dem reservierten Namen `123TEXTQUERY321` nach Zeichenfolgenübereinstimmungen abfragen. Weitere Informationen zum Abfragen von Zeichenfolgenübereinstimmungen finden Sie unter Tabellen in Skript abfragen .

Felder, die von der Textindizierung ausgeschlossen sind

Bei der Textindizierung werden Felder ausgeschlossen, die bestimmte Namens-, Typ-, Attribut- oder Verschlüsselungsbedingungen erfüllen. Anwendersuchen stimmen nicht mit Werten aus ausgeschlossenen Feldern überein oder geben sie zurück.

Bei der Textindizierung wird ein Feld ausgeschlossen, wenn es eine der Bedingungen in der folgenden Tabelle erfüllt.

Kategorie	Beschreibung
Feldname	Die Textindizierung schließt die Felder **sys_class_name** und **sys_tags** ein, schließt jedoch alle anderen Felder aus, deren Namen mit **sys_**beginnen.
Feldtyp	Bei der Textindizierung werden Felder dieser Typen ausgeschlossen: • Datum • Datum/Uhrzeit • Dauer • Wahr/Falsch • Workflow Weitere Informationen zu diesen Typen finden Sie unter Referenz für Feldtypen.
Feldattribute	Bei der Textindizierung werden Felder ausgeschlossen, für die das Attribut **„no_text_index“** auf „wahr“ festgelegt ist. Weitere Informationen zu diesem Attribut finden Sie unter Entfernt einen Index für ein bestimmtes Feld.
Feldverschlüsselung	Bei der Textindizierung werden Felder ausgeschlossen, die für Edge Encryptionkonfiguriert wurden. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Feldern mit Edge Encryptionfinden Sie unter Felder mithilfe von Verschlüsselungskonfigurationen verschlüsseln .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie eine Textindexgruppe für die Suche in mehreren Tabellen

Aktualisieren Sie Tabellen auf das V4-Indexierungsformat, und fügen Sie sie in eine Textindexgruppe ein, um die Suche in mehreren Tabellen zu erleichtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit Textindexgruppen können Sie mehrere Tabellen indizieren und durchsuchen.

Um Suchen in mehreren Tabellen durchzuführen, müssen zuerst die Tabellen normalisiert werden, damit die Relevanzpunktzahlen für alle Tabellen dasselbe bedeuten. Die V4-Indexierung bietet diese Normalisierung. Zing verwendet die Rangfolgefunktion Okapi BM25, um die Relevanzbewertung von Suchergebnissen zu berechnen.

Das V4-Tabellenindizierungsformat ist für Dokumentationen optimiert, z. B. Knowledge Base-Artikel. Sie müssen Tabellen, die dieses Format verwenden, nicht neu indizieren, wenn Sie den Wert eines Indizierungsattributs ändern, z. B. die Gewichtung eines Felds. Wenn Sie die BM25-Rangfolgefunktion für eine einzelne Tabelle verwenden möchten, können Sie sie in das V4-Format konvertieren.

Um die Suche in mehreren Tabellen zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Konfigurieren Sie alle ausgewählten Tabellen für die Verwendung des V4-Indexformats, wenn sie noch nicht verwendet werden.

   Hinweis:
   In neuen Instanzen verwenden die Tabellen „Katalogelement“ [sc_cat_item], „Wissen“ [kb_knowledge], „Fragen in Community-F&A“ [kb_social_qa_question] und „Benutzer“ [sys_user] das V4-Indexformat. Wenn Sie das Upgrade Ihrer Instanz von einem früheren Release durchführen, bleibt das Indexierungsformat dieser Tabellen dasselbe wie im älteren Release.

2. Fügen Sie die Tabellen einer Textindexgruppe hinzu, damit sie gemeinsam indiziert und durchsucht werden können.

   Hinweis:
   Sie können die Tabelle „Aufgabe“ [task] oder Tabellen, die sie erweitern, nicht zu einer Textindexgruppe hinzufügen.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Tabellen, die Sie in mehrere Tabellensuchen aufnehmen möchten, um das V4-Indexformat zu verwenden.

   Hinweis:
   Ein Upgrade von V3 auf V4 ist einfach. Ein Downgrade von V4 auf V3 ist schwierig, und es wird davon abgeraten.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**.

   b. Öffnen Sie den Datensatz für die Tabelle, die Sie auf das V4-Indexformat aktualisieren möchten.

   c. Wenn **„Formatieren“** nicht deaktiviert ist, wählen Sie **V4**und dann **Absenden aus**, und fahren Sie dann mit Schritt 2fort.
   Sie können die Indexformatierung in diesem Schritt auswählen, da für die Tabelle kein Index vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wenn **„Format“** deaktiviert ist, wählen Sie den zugehörigen Link **„Indexnamensdatensatz anzeigen“** aus.
Das Feld „deaktiviert“ bedeutet, dass für die Tabelle bereits ein Index vorhanden ist und Sie das Indexformat explizit aktualisieren müssen.
Die Seite „Textverzeichnis“ wird angezeigt.

e. Wählen Sie den zugehörigen Link **Upgrade to V4 (Upgrade auf V4)** und anschließend **OK**aus.
Das System plant eine Aufgabe für das Upgrade des Textverzeichnisses von V3 auf V4, damit diese Tabelle an der Mehrtabellenindizierung teilnehmen kann.

2. Erstellen Sie eine Textindexgruppe, die die Tabellen angibt, die Sie gemeinsam indizieren möchten, damit Sie sie gemeinsam durchsuchen können.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexgruppen**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein:

Feld	Wert
Bezeichnung	Name für die Gruppe von Tabellen, die Sie indizieren und gemeinsam durchsuchen möchten.
Tabellen	Liste der Tabellen, die Sie in die Textindexgruppe aufnehmen möchten.

Sie können mit V3 und V4 formatierte Tabellen zu Textindexgruppen hinzufügen. Wenn Sie V3-Tabellen hinzufügen, bleibt die Textindexgruppe inaktiv.

d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Konfigurieren Sie die Indexierungs- und Suchattribute für Tabellen in einer Textindexgruppe.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**.

b. Wählen Sie **Neu**.
Das Formular zur Konfiguration des Textverzeichnisses wird angezeigt. Wenn Sie bereits eine Textindexgruppe in der Liste haben, fahren Sie mit Schritt 3.dfort.

c. Wählen Sie unter **Gilt für**die Option **Indexgruppe**aus.

d. Wählen Sie in **Indexgruppe**mit der Lupe die von Ihnen erstellte Textindexgruppe und dann **Absenden**aus.
Es werden nur Textindexgruppen angezeigt, die Sie bereits erstellt haben.
Die Tabelle „Textindexkonfiguration“ wird angezeigt.

e. Öffnen Sie den Datensatz für Ihre Textindexgruppe.

f. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zuordnungen des Textindex-TabellenattributsNeu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Formular „Attributzuordnung für Textindextabelle“ wird angezeigt. Attribute beziehen sich auf die Art und Weise, wie Zing einzelne Tabellen in der Textindexgruppe indiziert oder durchsucht.

g. Wählen Sie unter **Tabelle**eine Tabelle aus, für die Attribute definiert werden sollen.
Nur Tabellen in der angegebenen Textindexgruppe und ihre untergeordneten Tabellen werden angezeigt.

h. Wählen Sie unter **Attributname**die Lupe aus, und wählen Sie ein Attribut aus.
Um die Liste der Attribute anzuzeigen, geben Sie im Anwendungsnavigator `ts_configuration_attribute.list` ein. Informationen zu Attributdefinitionen finden Sie unter Zing-Index und Suchattribute.

i. Geben Sie unter **Wert** einen Wert ein, und wählen Sie **Absenden**aus.
Gültige Werte hängen vom Attribut ab. Informationen zu gültigen Werten finden Sie unter Zing-Index und Suchattribute.

j. Wiederholen Sie dieses Verfahren, um zusätzliche Suchmaschinenparameter für andere Tabellen in der Textindexgruppe zu definieren.

k. Wählen Sie unter **„Zugehörige Links“ die Option Textverzeichnis generieren aus**.

4. Konfigurieren Sie Suchparameter für einzelne Tabellenspalten in der Textindexgruppe.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**.

b. Öffnen Sie den Datensatz für Ihre Textindexgruppe.

c. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zuordnungen des Textindex-Spaltenattributs** die **Option Neu**aus.
Das Formular „Textindex-Spaltenattributzuordnung“ wird angezeigt. Attribute beziehen sich auf die Art und Weise, wie Zing einzelne Tabellenspalten in der Textindexgruppe indiziert oder durchsucht.

d. Wählen Sie unter **Tabelle**eine Tabelle aus, für die Attribute definiert werden sollen.
Nur Tabellen in der Textindexgruppe und ihre untergeordneten Tabellen werden angezeigt.

e. Wählen Sie unter **Attributname**einen Suchmaschinenparameter aus, geben Sie unter **Wert**einen Wert für diesen Parameter ein, und wählen Sie **Absenden**aus.
Um die Liste der Attribute anzuzeigen, geben Sie im Anwendungsnavigator `ts_configuration_attribute.list` ein. Informationen zu Attributdefinitionen finden Sie unter Zing-Index und Suchattribute.

f. Geben Sie unter **Spalte**den Namen der Spalte in der ausgewählten Tabelle an, auf die Sie das Suchattribut anwenden möchten.

g. Geben Sie unter **Wert**den Wert des Attributs an, der die Suche steuert.

h. Wählen Sie **Absenden**.

i. Wiederholen Sie dieses Verfahren, um zusätzliche Suchmaschinenparameter für Tabellenspalten in der Textindexgruppe zu definieren.

j. Wählen Sie unter **„Zugehörige Links“ die Option Textverzeichnis generieren aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Synonymwörterbuch hinzu.
   Wenn Sie ein Wörterbuch angeben, können Sie nach dem Suchbegriff und Synonymen des Suchbegriffs suchen, z. B. `auto` und dessen Synonym `auto`. Zing bietet ein standardmäßiges Synonymwörterbuch.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**.

   b. Öffnen Sie den Datensatz für Ihre Textindexgruppe.

   c. Wählen Sie auf der Registerkarte **Index Synonymwörterbücher** die **Option Neu**aus.

   d. Wählen Sie unter **Index**den Tabellenindex aus, dem die Stoppwörter hinzugefügt werden sollen.

   e. Wählen Sie unter **Synonymwörterbuch**das zu verwendende Wörterbuch aus.
   Um ein Wörterbuch hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**, und befolgen Sie die unter Synonymwörterbücher erstellenSchritte.

   f. Wählen Sie **Absenden**.

   g. Wählen Sie unter **„Zugehörige Links“ die Option Textverzeichnis generieren aus**.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können die Tabellen in der Textindexgruppe mit den Methoden `GlideRecord.addQuery(name, value)` oder `GlideRecord.addEncodedQuery(name, value)` mit dem reservierten Namen `123TEXTINDEXGROUP321` nach Zeichenfolgenübereinstimmungen abfragen. Weitere Informationen zum Abfragen von Textindexgruppen für Zeichenfolgenübereinstimmungen finden Sie unter Tabellen in Skript abfragen .

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute

Die folgenden Wörterbuchattribute wirken sich entweder darauf aus, wie Zing Suchergebnisse indiziert oder ordnet.

Index- und Suchwörterbuchattribute

Zing verwendet auf Tabellen- oder Feldebene festgelegte Wörterbuchattribute, um die folgenden Einstellungen zu konfigurieren:

- Indexierungsverhalten
- Rangfolge der Suchergebnisse
- Relevanzbewertungsalgorithmus BM25

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Erneutes Indizieren erforderlich	Nur Stammtabel
„attachment_index“	boolean	Tabelle	Beides	Bei „wahr“ werden Anhänge in der	Anhangindex	WAHR	FALSCH

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Erneutes Indizieren erforderlich	Nur Stammtabel
				Tabelle zu Suchzwecken indiziert.			
no_text_index	boolean	Beides	Beides	Dieses Attribut in einem Feld verhindert, dass das Feld in ein Textverzeichnis aufgenommen wird.	Kein Textverzeichnis	WAHR	FALSCH
text_index_attachment_body_gewichtung	Gleitkommazahl	Tabelle	V4	Gibt an, wie viel Berücksichtigung (Gewichtung, Gleitkommawert) ein Suchbegriff im Textkörper eines Anhangs finden soll. Weitere Informationen dazu, wie sich der Gewichtungswert auf die Relevanz von Suchergebnissen auswirkt, finden Sie unter Zing berechnet Dokumentpunktzahlen anhand von drei Komponenten.	Textindex-Anhangtextkörpergewichtung	FALSCH	WAHR
text_index_attachment_display	boolean	Tabelle	Beides	Zeigt Anhänge in Textsuchergebnissen an.	Textindexanhang angezeigt	FALSCH	FALSCH
text_index_attachment_title_gewichtung	Gleitkommazahl	Tabelle	V4	Gibt an, wie viel Berücksichtigung	Gewichtung des	FALSCH	WAHR

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Erneutes Indizieren erforderlich	Nur Stammtabel
				(Gewichtung, Gleitkommawert) ein Suchbegriff im Titel eines Anhangs finden soll. Weitere Informationen dazu, wie sich der Gewichtungswert auf die Relevanz von Suchergebnissen auswirkt, finden Sie unter Zing berechnet Dokumentpunktzahlen anhand von drei Komponenten.	Textindex-Anhangtitels		
text_index_auto_stoppen	boolean	Tabelle	Beides	Identifiziert Stoppwörter automatisch und indiziert sie nicht. Basierend auf dem in „text_index_auto_stop_threshold“ angegebenen Schwellenwert.	Automatischen Stopp des Textverzeichnisses	WAHR	WAHR
text_index_auto_stoppen_schwellenwert	Tabelle	Beides	Schwellenwert (Ganzzahl, Anzahl der Vorkommen), für den ein Wort automatisch zu einem Stoppwort wird. Siehe text_index_auto_stop.	Schwellenwert für automatischen Stopp des Textindex	WAHR	WAHR
text_index_default_partial_matching_rule	Zeichenfolge	Tabelle	Beides	Zeichenfolge für die	Textindex-Standard	FALSCH	WAHR

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Erneutes Indizieren erforderlich	Nur Stammtabel
				Konfiguration der partiellen Übereinstimmungsregel. Die Eingabe sollte auf „Abfragemodus einer indizierten Tabelle ändern“basieren.	– Partielle Übereinstimmungsregel		
text_index_default_query_mode	Zeichenfolge	Tabelle	Beides	Zeichenfolge für die Konfiguration des Abfragemodus. Die Eingabe sollte auf „Abfragemodus einer indizierten Tabelle ändern“basieren	Standardmäßiger Abfragemodus für Textindex	FALSCH	WAHR
text_index_disable_synonym	boolean	Tabelle	Beides	TRUE deaktiviert die Suche nach Synonymen sowie nach dem Suchbegriff.	Textindex-Deaktivierungssynonym	FALSCH	WAHR
text_index_enable_idf	boolean	Tabelle	V3	TRUE aktiviert die TF-IDF - Bewertung.	Textindex für IDF aktivieren	FALSCH	WAHR
text_index_filter_junk	boolean	Tabelle	Beides	Standardmäßig WAHR, FALSCH deaktiviert den Junk-Filter für eine Tabelle. Standardmäßig indiziert Zing keine	Textindex-Filter-Junk	WAHR	WAHR

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Erneutes Indizieren erforderlich	Nur Stammtabel
				zweistelligen Zahlen und Wörter mit einem Zeichen (es sei denn, es handelt sich um Chinesisch oder Japanisch). Generieren Sie den Index erneut, nachdem Sie den Junk-Filter deaktiviert haben. Dieses Attribut führt zu einem größeren Tabellenindex. Um eine optimale Leistung zu erzielen, wenden Sie sie nur an, wenn sie erforderlich sind.			
text_index _filter_query	Eine encodedQuery in der Tabelle	Tabelle	Beides	Verwenden Sie dieses Attribut, wenn Sie die Zeilen indizieren möchten, die bestimmten Filterbedingungen entsprechen. Der Attributwert muss eine encodedQuery	Indexfilter	WAHR	FALSCH

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Erneutes Indizieren erforderlich	Nur Stammtabel
				in der Tabelle sein.			
text_index_filterable	boolean	Spalte	Beides	Wenn ein Feld geändert wird, für das dieses Attribut auf „true“ festgelegt ist, wird die Zeile für eine erneute Indizierung ausgewertet (auch wenn das Feld selbst nicht indizierbar ist).	Index filterbar	WAHR	FALSCH
text_index_include_stop_words	boolean	Tabelle	Beides	Wenn Sie Stoppwörter in dieser Tabelle indizieren müssen, legen Sie dieses Attribut auf „wahr“ fest.	Textindex-Stoppwort einschließen	WAHR	WAHR
text_index_scorer_bm25_b	Gleitkommazahl	Tabelle	V4	Dieses Attribut ist der im BM25-Algorithmus verwendete Parameter b. Siehe text_index_scorer_bm25_b.	bm25_b	FALSCH	WAHR
text_index_scorer_bm25_k1	Gleitkommazahl	Tabelle	V4	Dieses Attribut ist der K1-Parameter, der im BM25-Algorithmus verwendet	bm25_k1	FALSCH	WAHR

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Erneutes Indizieren erforderlich	Nur Stammtabel
				wird. Siehe text_index_scorer_bm25_k1.			
text_index_tags	Zeichenfolge	Tabelle	Beides	Sollte auf eine bestimmte Zeichenfolge festgelegt werden: empty/ everyone_only/ all_shared, abhängig vom Typ der Tags, die indiziert werden sollen.	Textindex-Tags	WAHR	FALSCH
text_index_tokenizer_language	Zeichenfolge	Tabelle	Beides	Geben Sie „ja“ (ohne doppelte Anführungszeichen) ein, wenn die Tokenisierung auf Japanisch unterstützt werden muss.	Sprache des Textindex-Tokenizers	WAHR	WAHR
text_index_translations	Boolean	Tabelle	Beides	Wenn vorhanden oder „wahr“, wird die Neuberechnung von Indizes erzwungen, wenn übersetzte Zeichenfolgen hinzugefügt werden. Zum Ändern ist die Rolle „sys-admin“ erforderlich. Wird	Textindexübersetzungen	WAHR	FALSCH

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Erneutes Indizieren erforderlich	Nur Stammtabel
				automatisch für indizierte Felder festgelegt, die übersetzt werden, und für Felder, die eine Übersetzung aufweisen und indiziert werden. Die Systemeigenschaft „glide.i18n.force_index“, die standardmäßig auf „true“ festgelegt ist, überschreibt dieses Attribut.			
text_search_and_or_limit	Ganzzahl	Tabelle	Beides	Fügen Sie das anwenderdefinierte Attribut text_search_and_or_limit auf Tabellenebene hinzu, das die globale Eigenschaft überschreibt.	Textsuche Und-Oder-Limit	FALSCH	FALSCH
ts_language	Zeichenfolge	Spalte	Beides	Hinzugefügt, um die Textindizierung nur bestimmter Sprachen zu ermöglichen.	Textsuchsprache	WAHR	FALSCH
ts_multi_value_field_Splitter	Zeichenfolge	Spalte	Beides	Wenn ein Feld ein Feld mit mehreren Werten ist,	Textsuche-Splitter für mehrwertiges Feld	WAHR	WAHR

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Erneutes Indizieren erforderlich	Nur Stammtabel
				fügen Sie den Splitter im Feld in diesem Attribut hinzu, um die Indexpositionen der Werte zu verteilen. Um beispielsweise einen Mehrfachwert zu trennen, geben Sie für dieses Attribut ein.			
ts_gewichtung	int	Spalte	Beides	Steuert die relative Wichtigkeit einer Übereinstimmung im Feld für die Textsuche. Weitere Informationen dazu, wie sich der Gewichtungswert auf die Relevanz von Suchergebnissen auswirkt, finden Sie unter Zing berechnet Dokumentpunktzahlen anhand von drei Komponenten. Informationen zum Festlegen der Textsuchgewichtung für ein	Textsuchgewichtung	FALSCH	FALSCH

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zing-Index- und Suchwörterbuchattribute (Fortsetzung)

Name	Datentyp	Betrifft	Gilt für V3 oder V4	Beschreibur	Bezeichnung	Erneutes Indizieren erforderlich	Nur Stammtabel
				Feld finden Sie unter Legen Sie die relative Gewichtung eines Felds fest.			

no_text_index

Richtlinien Kundenservice und Support zum Festlegen der Option **„no_text_index"** für verschiedene Feldtypen finden Sie unter KB0859922 auf der Website Now Support.

text_index_scorer_bm25_b

Dieses Wörterbuchattribut ist Teil des BM25-Algorithmus. Das Attribut wirkt sich auf die Bedeutung der Länge eines Dokuments in Suchergebnissen aus. Wenn dieses Attribut 0 ist, hat die Länge keine Bedeutung. In diesem Fall wird ein Dokument mit zwei Wörtern genauso bewertet wie ein Dokument mit 1000 Wörtern. Sehr kurze Dokumente werden häufig niedriger gewichtet als längere Dokumente. Der Standardwert ist 0,75.

text_index_scorer_bm25_k1

Dieses Wörterbuchattribut ist Teil des BM25-Algorithmus. Das Attribut hilft bei der Bestimmung der Sättigungsmerkmale für die Begriffshäufigkeit. Das heißt, wenn der Suchbegriff in einem Dokument angezeigt wird, erhöht sich die Relevanz des Dokuments. Diese Erhöhung wirkt sich jedoch weniger positiv aus, wenn die Zahlen ansteigen. Wenn beispielsweise ein Suchbegriff zehnmal in einem Dokument vorkommt, ist er relevanter als ein Dokument, das nur einmal vorkommt. Ein Dokument mit 100 Vorkommen des Suchbegriffs ist jedoch möglicherweise nicht zehnmal effektiver als ein Dokument mit 10 Vorkommen. Die Relevanz nähert sich einer Asymptote der maximalen Wirkung. Je höher der Attributwert, desto geringer ist der maximale Effekt mehrerer Vorkommen. Typische Werte liegen zwischen 1,25 und 2,0.

Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren

Sie können ein Tabellentextverzeichnis neu generieren, wenn Sie Tabellenstoppwörter ändern oder Werte anzeigen.

Vorbereitungen
Die Tabelle, für die Sie den Textindex neu generieren möchten, muss bereits für die Indizierung und Suche konfiguriert sein. Einzelheiten zu diesem Konfigurationsprozess finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig verwaltet das System Textindizes nach einem täglichen Zeitplan. Normalerweise müssen Sie ein Textverzeichnis nur manuell neu generieren, wenn Sie diese Werte ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie ändern die Liste der tabellenspezifischen Stoppwörter.
- Sie ändern den Anzeigewert eines Datensatzes, indem Sie z. B. einen Benutzer- oder Gruppennamen ändern. Solange Sie den Index nicht erneut generieren, liefern Textsuchen nach alten Anzeigewerten weiterhin Ergebnisse, und Suchen nach dem neuen Anzeigewert liefern keine Ergebnisse.

Sie können auch ein Textverzeichnis neu generieren, wenn Sie falsche Suchergebnisse für die indizierte Tabelle feststellen. Dies ist selten und tritt normalerweise nur auf, wenn die Textindizierung unterbrochen wurde.

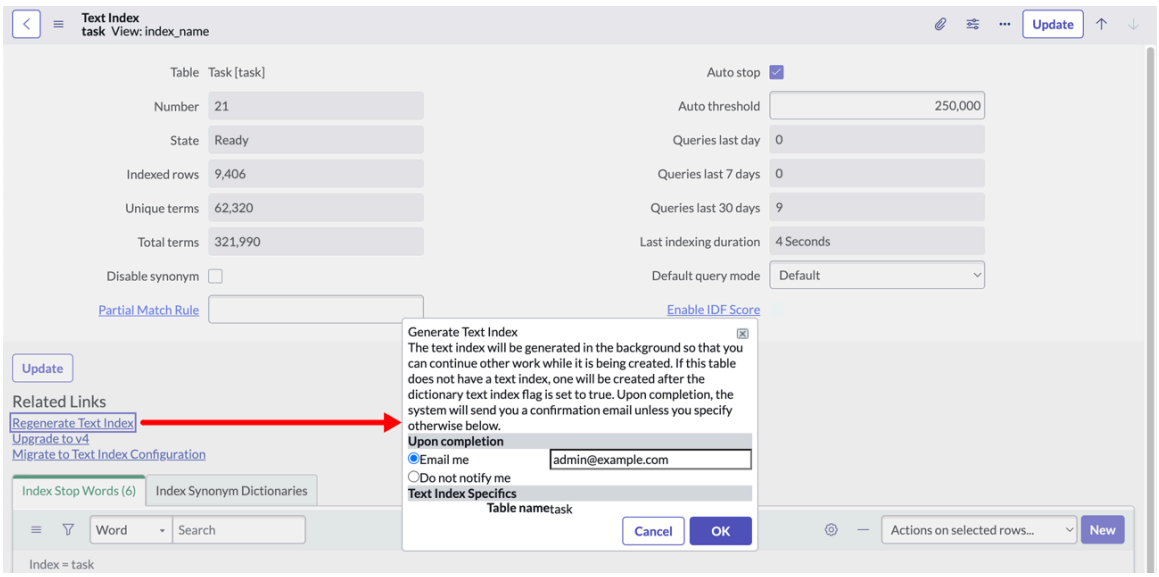
Die Textindizierung kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, deren Abschluss eine Weile dauern kann. Während der Indexgenerierung können Leistungsverschlechterungen oder unvollständige Suchergebnisse auftreten. Um die Dauer der Textindizierung zu schätzen, können Sie Verlaufsstatistikenanzeigen.

Hinweis:
Dieser Prozess zur erneuten Generierung von Indizes bereinigt den vorhandenen Textsuchindex für die Tabelle, bevor er sie erneut generiert. Während der Verarbeitung werden keine Suchergebnisse zurückgegeben, wenn Sie eine Textsuche durchführen, bevor die erneute Generierung abgeschlossen ist. Es ist eine alternative Methode verfügbar, die sich nicht auf die Verwendung von Textsuchen für die Tabelle während der erneuten Generierung auswirkt. Weitere Informationen finden Sie unter Indizieren Sie eine Tabelle neu, ohne die Textsuchergebnisse zu beeinträchtigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**.
2. Öffnen Sie das Textverzeichnis für die Tabelle.

   Example
   Wählen Sie beispielsweise **Aufgabe**aus.
   Das System zeigt den Textindex-Datensatz für die Tabelle an.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Textindex erneut generieren** und dann **OK**aus.



Ergebnisse

Das System plant die ausgewählte Tabelle für die Textindizierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indizieren Sie eine Tabelle neu, ohne die Textsuchergebnisse zu beeinträchtigen

Erstellen Sie Textsuchindizes neu, ohne die Suchergebnisse zu beeinträchtigen. Sie können weiterhin Textsuchen in einer Tabelle durchführen, während die erneute Generierung des Index stattfindet.

Vorbereitungen

Die Tabelle, für die Sie den Index neu erstellen möchten, muss bereits für die Indizierung und Suche konfiguriert sein. Einzelheiten zu diesem Konfigurationsprozess finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Wenn der Wert der Systemeigenschaft `glide.script_processor.admin` vom Standardwert geändert wurde, benötigen Sie die durch diesen Eigenschaftswert angegebene Rolle. Einzelheiten zu diesem Eigenschaftswert und seinen Auswirkungen finden Sie unter Restrict access to background script [Updated in Security Center 1.3 and 2.0] .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Neuindizierungsmethode löscht nicht den gesamten Textsuchindex, bevor die Neuerstellung stattfindet. Der Textsuchtabellenindex wird für jeden Datensatz neu erstellt und nur die Zieltabellenhierarchie neu indiziert. Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „sc_cat_item“ auswählen, wird nur die Tabelle „sc_cat_item“ neu indiziert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**.

   Hinweis:
   Wenn der Wert der Systemeigenschaft `glide.script_processor.admin` auf security_admin festgelegt ist, müssen Sie auf diese privilegierte Rolle hochstufen, um auf dieses Modul zugreifen zu können. Weitere Informationen zum Erhöhen von Berechtigungen finden Sie unter Elevated privilege roles .

2. Geben Sie im Textfeld **Skript ausführen (JavaScript auf dem Server ausgeführt)** das folgende Hintergrundskript ein. Achten Sie darauf, beide Argumente wie dargestellt in Anführungszeichen zu setzen:

   ```
   new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('TABLE_NAME', 'EMAIL_ADDRESS');
   ```

   Wobei:

   - `TABLE_NAME` ist der Name der Tabelle, die Sie neu indizieren möchten.

     Hinweis:
     Nur die angegebene Tabelle und ihre untergeordneten Tabellen werden neu indiziert.

   - `EMAIL_ADDRESS` ist die Adresse, an die eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet werden soll, wenn die Neuindizierung der Tabelle abgeschlossen ist. Geben Sie `null` für keine E-Mail-Benachrichtigung ein.

   Example

   Um beispielsweise den Textsuchindex der Tabelle „kb_knowledge“ neu zu generieren und anzugeben, dass nach Abschluss der Neuerstellung keine E-Mail-Benachrichtigung erforderlich ist, erstellen Sie das folgende Hintergrundskript:

   ```
   new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('kb_knowledge', 'null');
   ```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Skript erstellt ein Ereignis, das vom Index-Handler verarbeitet wird, sodass das Skript abgeschlossen wird, ohne nach Abschluss des Neuindexierungsauftrags zu blockieren.

3. Wählen Sie **Skript ausführen**aus.

Ergebnisse

Das System indiziert die Textsuche für die angegebene Tabelle neu. Bei großen Tabellen wie sys_metadata kann die erneute Indizierung einige Stunden dauern. Sie können jedoch weiterhin Textsuchen in der Tabelle durchführen, während das Skript ausgeführt wird.

Generieren Sie das Textverzeichnis für einen einzelnen Datensatz erneut

Aktualisiert den Textsuchindex für einen einzelnen Datensatz. Verwenden Sie diesen Ansatz, um schnell zu überprüfen, ob die Textindizierung die Ursache für ein Suchproblem ist, ohne den Volltextindex für eine ganze Tabelle neu zu erstellen.

Vorbereitungen

Identifizieren Sie Folgendes:

- Ein Suchbegriff, der nicht die erwarteten Ergebnisse zurückgibt
- Ein Datensatz, der den identifizierten Suchbegriff enthält, der bei der Suche nach dem Begriff nicht zurückgegeben wird
- Die Tabelle, die den identifizierten Datensatz enthält

Die identifizierte Tabelle muss bereits für die Indizierung und Suche konfiguriert sein. Einzelheiten zu diesem Konfigurationsprozess finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Wenn der Wert der Systemeigenschaft `glide.script_processor.admin` vom Standardwert geändert wurde, benötigen Sie die durch diesen Eigenschaftswert angegebene Rolle. Einzelheiten zu diesem Eigenschaftswert und seinen Auswirkungen finden Sie unter Restrict access to background script [Updated in Security Center 1.3 and 2.0] .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Neuindizierungsmethode erstellt den Textsuchindex für einen einzelnen Datensatz neu. Es dauert weniger lange, als das Textverzeichnis für alle Datensätze in einer Tabelle neu zu erstellen.

Mit dieser Methode können Sie schnell feststellen, ob die Textindizierung die Ursache für ein Suchproblem ist. Auf diese Weise vermeiden Sie die Verzögerung, die mit der Neuerstellung des Textsuchindex der gesamten Tabelle verbunden ist.

Prozedur

1. Kopieren Sie die sys_id für den identifizierten Datensatz, indem Sie im Kontextmenü **sys_id kopieren** wählen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**.

Hinweis:
Wenn der Wert der Systemeigenschaft `glide.script_processor.admin` auf security_admin festgelegt ist, müssen Sie auf diese privilegierte Rolle hochstufen, um auf dieses Modul zugreifen zu können. Weitere Informationen zum Erhöhen von Berechtigungen finden Sie unter Elevated privilege roles .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie im Textfeld **Skript ausführen (JavaScript auf dem Server ausgeführt)** das folgende Skript ein, wobei Sie TABLE_NAME durch den Namen der Tabelle mit dem identifizierten Datensatz und SYS_ID durch die sys_id des Datensatzes ersetzen, die Sie in Schritt 1kopiert haben:

```
var gr = new GlideRecord('TABLE_NAME');
gr.get('SYS_ID');
gs.eventQueue("text_index", gr, '[TABLE_NAME]','update','text_index');
```

4. Wählen Sie **Skript ausführen**aus.
   Das Skript erstellt ein text_index-Aktualisierungsereignis für die angegebene Tabelle in der text_index-Warteschlange.
5. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Ereignisse** > **Ereignisprotokoll** und warten, bis sich der Status des neuen text_index-Aktualisierungsereignisses in **„Verarbeitet“**ändert.
   Um das neue Ereignis zu finden, können Sie den Filter **[Name][contains][text_index]** anwenden und die Ereignislistenansicht nach **Erstellungsdatum** /-uhrzeit in absteigender Reihenfolge (z bis a) sortieren.

Ergebnisse
Das System aktualisiert den Textindex für den angegebenen Datensatz in der angegebenen Tabelle.

Nächste Maßnahme
Wiederholen Sie Ihre Beispielsuche. Wenn diese Suche den identifizierten Datensatz zurückgibt, möchten Sie möglicherweise das Textverzeichnis für die gesamte Tabelle aktualisieren, die diesen Datensatz enthält. Details finden Sie unter Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren.

Entfernen Sie einen Index

Sie können den Index für eine Tabelle entfernen, wenn die Suchmaschine keine Ergebnisse mehr für diese Tabelle zurückgeben soll. Dieses Verfahren entfernt auch den Index für alle Tabellen, die die angegebene Tabelle erweitern.

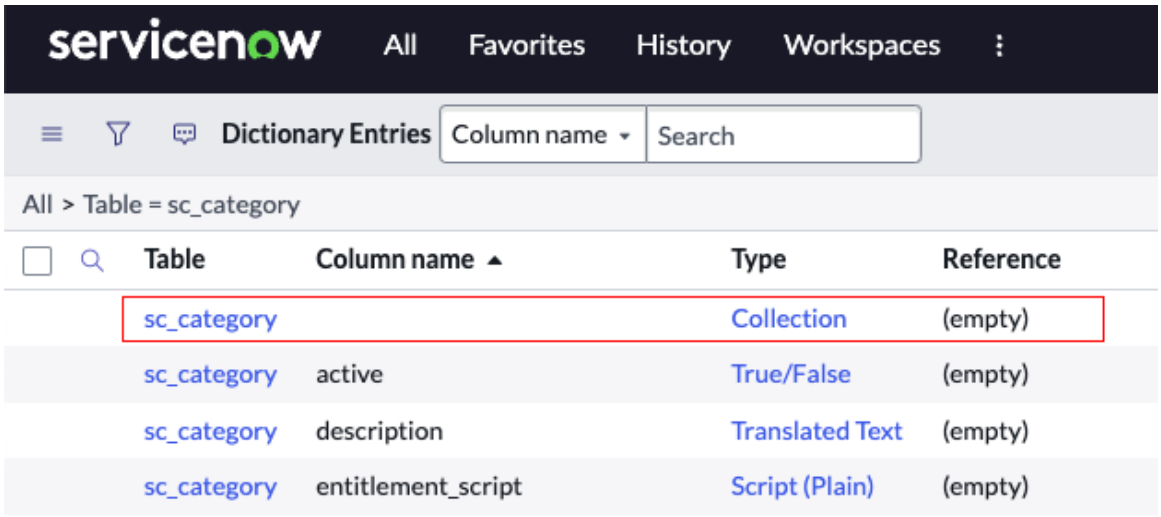
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Wörterbuchdatensatz für die Tabelle.

   Der Wörterbuchdatensatz für eine Tabelle ist der Datensatz mit **der Tabelle**, die dem Namen der Tabelle, einem leeren Spaltennamen und dem **TypwertSammlung**entspricht (siehe folgende Beispielabbildung).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. **Wahlweise:** Wenn das Feld **Textindexoption** ausgeblendet ist, konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass es angezeigt wird.
   Einzelheiten zum Ein- und Ausblenden von Feldern in einem Formular finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.
4. Deaktivieren Sie die Option **Textindex** des Datensatzes, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Ergebnisse

Das System indiziert keinen Text mehr aus der angegebenen Tabelle und fragt sie nicht mehr nach Textsuchergebnissen ab. Diese Änderung deaktiviert auch die Textindizierung und Suche für alle Tabellen, die die angegebene Tabelle erweitern.

Entfernt einen Index für ein bestimmtes Feld

Sie können den Index für ein bestimmtes Feld in einer Tabelle entfernen, wenn die Suchmaschine keine Ergebnisse mehr für dieses Feld zurückgeben soll.

Vorbereitungen

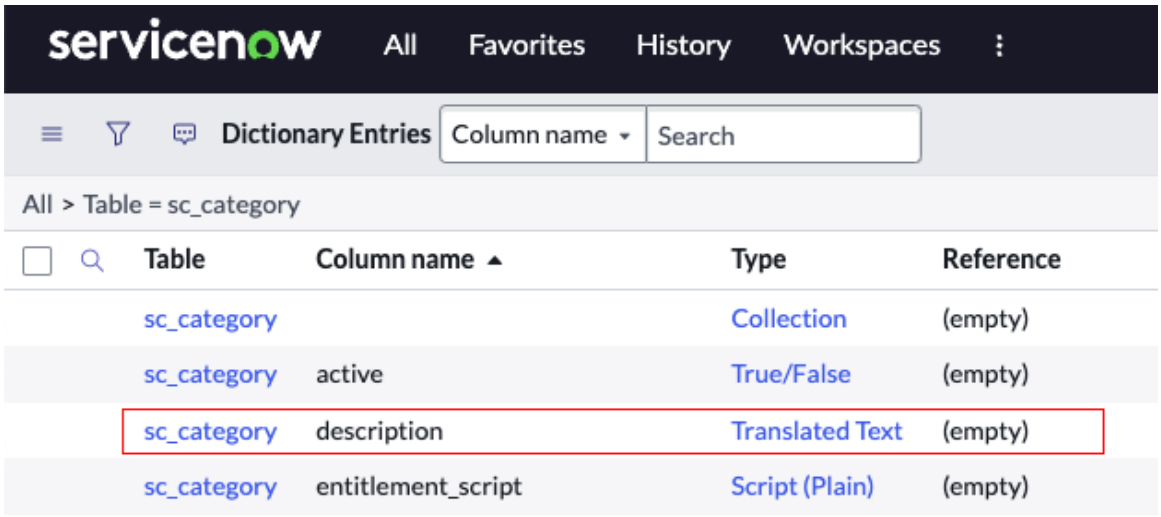
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Wörterbuchdatensatz für das Tabellenfeld.

   Der Wörterbuchdatensatz für ein Tabellenfeld ist der Datensatz, bei dem die **Tabelle** mit dem Namen der Tabelle und **der Spaltenname** mit dem Namen des Felds übereinstimmt (siehe folgende Beispielabbildung).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Attribute“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchattribut“ aus.

Feld	Wert
Attribut	Kein Textverzeichnis
Wert	wahr

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das System indiziert keinen Text mehr aus dem angegebenen Tabellenfeld und fragt ihn nicht mehr nach Textsuchergebnissen ab. Diese Änderung deaktiviert auch die Textindizierung und die Suche nach dem angegebenen Feld in allen Tabellen, die die angegebene Tabelle erweitern.

Entfernt den Textindex für eine untergeordnete Tabelle

Sie können den Textindex für eine untergeordnete Tabelle entfernen, wenn die Suchmaschine keine Ergebnisse mehr für diese untergeordnete Tabelle zurückgeben soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Indexoption **Text** für eine Tabelle wird von allen untergeordneten Tabellen dieser Tabelle geerbt. Das Deaktivieren dieser Option für eine einzelne untergeordnete Tabelle hat keine Auswirkungen.

Beispielsweise wird **Textindex** für die Aufgabentabelle im Basissystem ausgewählt. Diese Einstellung aktiviert die Textindizierung für die Aufgabentabelle. Alle Tabellen, die eine Aufgabe erweitern, z. B. Katalogaufgabe, Incident und Anforderung, erben diese Option. Durch Deaktivieren der Option **Textindex** in der untergeordneten Incident-Tabelle wird die Textindizierung für Incident-Datensätze nicht deaktiviert.

Automatische Übersetzung

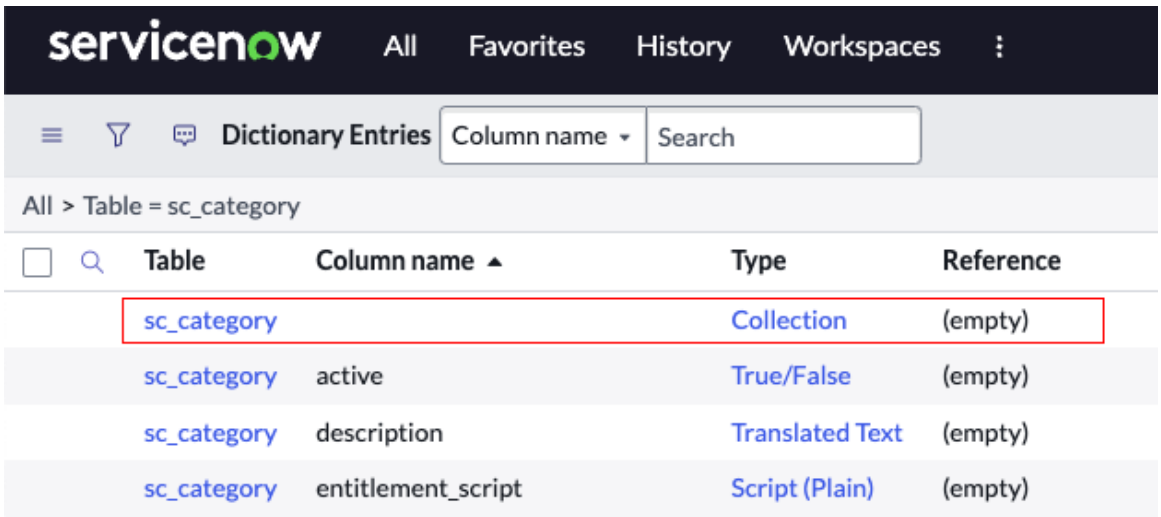
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Textindizierung für eine bestimmte untergeordnete Tabelle zu deaktivieren, legen Sie das Attribut `No text index` dieser Tabelle fest. Dieses Attribut überschreibt die geerbte **Textindexoption** der Tabelle, ohne das Indizierungsverhalten für andere Tabellen in der Hierarchie zu beeinträchtigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Öffnen Sie den Wörterbuchdatensatz für die untergeordnete Tabelle.

   Der Wörterbuchdatensatz für eine Tabelle ist der Datensatz mit einem leeren Spaltennamen und dem **TypwertSammlung**(siehe folgende Beispielabbildung).



3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Attribute“ **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Wörterbuchattribut“ die folgenden Felder aus:

Feld	Wert
Attribut	Kein Textverzeichnis
Wert	wahr

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das System indiziert oder fragt die untergeordnete Tabelle nicht mehr nach Textsuchergebnissen ab. Die Indexierung wird für andere Tabellen in der Hierarchie der Tabelle fortgesetzt.

Ändern Sie den Abfragemodus einer indizierten Tabelle

Legen Sie den Abfragemodus fest, um anzugeben, ob bei Suchen in einer indizierten Tabelle alle oder nur einige der Suchbegriffe übereinstimmen müssen.

Vorbereitungen

Um den Abfragemodus einer indizierten Tabelle zu ändern, muss ein Textindex für die Tabelle vorhanden sein. Stellen Sie sicher, dass die Textindizierung für die Tabelle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktiviert ist, bevor Sie den Abfragemodus ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Tabelle für die Indizierung und Suche.

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald eine Tabelle indiziert ist, können die Daten in der Tabelle über die globale Suchleiste durchsucht werden. Ändern Sie den Abfragemodus für die indizierte Tabelle, damit die globale Suche alle oder nur einige der gesuchten Begriffe abgleichen kann. Aktivieren Sie eine partielle Übereinstimmungsregel, um Ergebnisse zurückzugeben, die den gesuchten Begriffen teilweise entsprechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**.
2. Wählen Sie aus der Liste der indizierten Tabellen die Tabelle aus, die Sie konfigurieren möchten.
3. Verwenden Sie das Kombinationsfeld, um einen **Standardabfragemodus**auszuwählen.

Option	Bezeichnung
Standard	Der Standardabfragemodus für eine Tabelle ist eine UND-Abfrage.
UND	Entspricht allen Suchbegriffen.
ODER	Entspricht einem oder mehreren Suchbegriffen.
AND_OR	Entspricht allen Suchbegriffen. Wenn keine Ergebnisse gefunden werden, entspricht ein oder mehreren Suchbegriffen.

4. Um den teilweisen Abgleich von Suchbegriffen zu ermöglichen, konfigurieren Sie die Regel für teilweise Übereinstimmung im Feld **Regel für teilweise Übereinstimmung**.
   Partielle Übereinstimmungsregeln geben Ergebnisse zurück, die den Suchbegriffen teilweise entsprechen. Verwenden Sie eine partielle Übereinstimmungsregel, wenn Abfragen häufig viele Stichwörter enthalten (z. B. wenn Anwender Ausdrücke ausschneiden und in die globale Suchleiste einfügen).

Partielle Übereinstimmungsregeln

Eingabetyp	Beispiel	Beschreibung
Ganzzahl	3	Gibt die Mindestanzahl der abzugleichenden Suchbegriffe an.
Negative Ganzzahl	-2	Gibt an, dass die Anzahl der Suchbegriffe minus dieser Anzahl als Abgleich erfolgen soll.
Prozentsatz	75 %	Gibt den Mindestprozentsatz der abzugleichenden Suchbegriffe an. Die Mindestanzahl der Suchbegriffe ist die Anzahl, die aus dem abgerundeten Prozentsatz berechnet wird.
Negativer Prozentsatz	-25 %	Gibt an, dass die Anzahl der Suchbegriffe abzüglich dieses Prozentsatzes übereinstimmen soll. Die Mindestanzahl der Suchbegriffe ist die Zahl, die aus dem abgerundeten Prozentsatz berechnet und von der Gesamtzahl der Suchbegriffe subtrahiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabetyp	Beispiel	Beschreibung
Kombination	3<70%	Eine positive Ganzzahl, gefolgt von einem Kleiner-als-Symbol, gefolgt von einem der zuvor genannten Eingabetypen. Gibt an, dass alle Suchbegriffe erforderlich sind, wenn die Anzahl der Suchbegriffe kleiner oder gleich der Ganzzahl ist. Wenn die Anzahl der Suchbegriffe größer als die Ganzzahl ist, gilt die Spezifikation. In diesem Beispiel: Wenn 1 bis 3 Suchbegriffe vorhanden sind, sind alle erforderlich. Bei 4 oder mehr Suchbegriffen sind nur 70 % erforderlich.
Mehrere Kombinationen	3<-25%, 9<-5	Mehrere bedingte Spezifikationen durch Kommas getrennt. In diesem Beispiel: Wenn 1 bis 3 Suchbegriffe vorhanden sind, sind alle erforderlich. Bei 4–9 Suchbegriffen sind alle bis auf 25 % erforderlich. Wenn mehr als 9 Suchbegriffe vorhanden sind, sind alle bis auf 5 erforderlich.

Aktivieren Sie die Indexierung von Text in mehrzeiligen Variablensätzen

Machen Sie Text aus mehrzeiligen Variablensätzen Servicekatalog in der globalen Suche durchsuchbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig indiziert Zing keinen Text aus mehrzeiligen Servicekatalog -Variablensätzen. Die globale Suche gibt keine Ergebnisse für Text in diesen Variablensätzen zurück.

Administratoren können dieses Standardverhalten überschreiben, indem sie die Systemeigenschaft `glide.ts.index.variableset`hinzufügen und ihren Wert auf **true**festlegen. Wenn dieser Wert festgelegt ist, indiziert Zing Text in mehrzeiligen Variablensätzen, und die globale Suche gibt Ergebnisse für diesen Text zurück.

Weitere Informationen zu Variablensätzen finden Sie unter Service catalog variable sets .

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**sys_properties.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Durchsuchen Sie die Tabelle nach einer Systemeigenschaft mit dem Namen `glide.ts.index.variableset`.
   - Wenn die Eigenschaft bereits vorhanden ist, ändern Sie ihren Wert in **true,** und überspringen Sie die folgenden Schritte.
   - Wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist, fahren Sie mit den folgenden Schritten fort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Systemeigenschaften“ aus.

Feld	Wert
Name	glide.ts.index.variablensatz
Typ	richtig | falsch
Wert	wahr

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Zing indiziert Text aus mehrzeiligen Variablensätzen Servicekatalog, sodass Sie ihn mit der globalen Suche finden können.

Nächste Maßnahme

Um Text aus mehrzeiligen Variablensätzen in globalen Suchen sofort anzuzeigen, generieren Sie die Textindizes für die betroffenen Tabellen neu. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren.

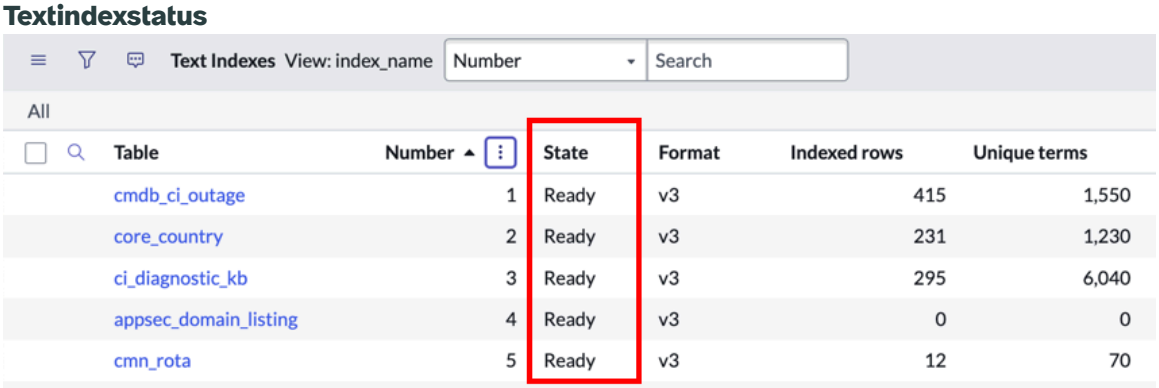
Wenn Sie die Textindizes für die betroffenen Tabellen nicht neu generieren, werden die Datensätze in diesen Tabellen beim Aktualisieren oder Hinzufügen neu indiziert. Globale Suchen geben nur Text aus mehrzeiligen Variablensätzen in neu indizierten Datensätzen zurück.

Statistiken und Status der Textindizierung

Um Statistiken und Status der Textindizierung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**.

- Wenn die Textindizierung ausgeführt wird, zeigen Sie den Status jedes Index im **Feld Status** an. Aktualisieren Sie die Liste, um Aktualisierungen anzuzeigen. Tabellen werden einzeln indiziert.
- Um zu sehen, wie lange das Indizieren einer bestimmten Tabelle dauert, zeigen Sie das Feld **Dauer der letzten Indizierung** für den Tabelleneintrag an. Obwohl sich die Prozesse je nach Aktivität und Daten unterscheiden, können Verlaufsdaten eine gute Schätzung liefern.
- Zeigen Sie Statistiken (z. B. die Anzahl der indizierten Zeilen, Begriffe und Abfragen in der letzten Woche) in der Liste oder im Formular für eine bestimmte Tabelle an.

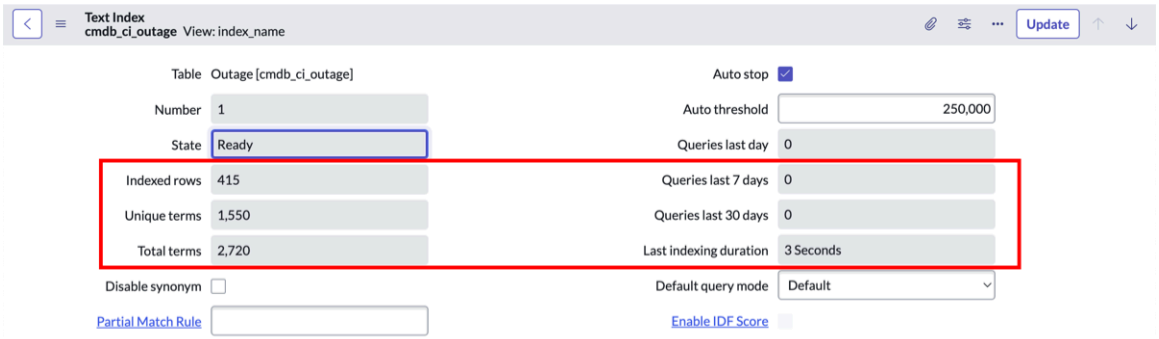
Textindexstatus



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Textindexstatistiken



Konfigurieren Sie Tabellen für die Verwendung des Japanisch-Tokenizers

Verbessern Sie die Suchergebnisse bei Suchen in Japanisch, indem Sie einzelne Tabellen für die Verwendung des Tokenizers für Japanisch konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei Suchen in Japanisch wird der Tokenizer Kuromiji (Japanisch) in Zing verwendet. Das Tokenizer-Attribut für „Japanisch“ ist standardmäßig aktiv. Sie müssen jedoch einzelne Tabellen für die Verwendung konfigurieren und dann das Textverzeichnis neu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon**.
2. Suchen Sie nach dem Tabellennamen.
3. Öffnen Sie in den Suchergebnissen die Tabelle, bei der es sich um das Listenelement mit einem leeren **Spaltennamen** und dem **TypSammlung**handelt.
4. Scrollen Sie auf der Seite nach unten, wählen Sie die Registerkarte **Attribute** und dann **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Attributfelder

Feld	Beschreibung
Attribut	Geben Sie **die Sprache des Textindex-Tokenizers**ein.
Wörterbucheintrag	Standardmäßig der Name der Tabelle.
Wert	Geben Sie für den Tokenizer für Japanisch „ **ja“** ein.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Textverzeichnis für eine Tabelle neu generieren.

Hinweis:
Die Textindizierung kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, deren Abschluss eine Weile dauern kann. Während der Indexgenerierung können Leistungsverschlechterungen oder unvollständige Suchergebnisse auftreten. Um die Dauer der Textindizierung zu schätzen, können Sie Verlaufsstatistikenanzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

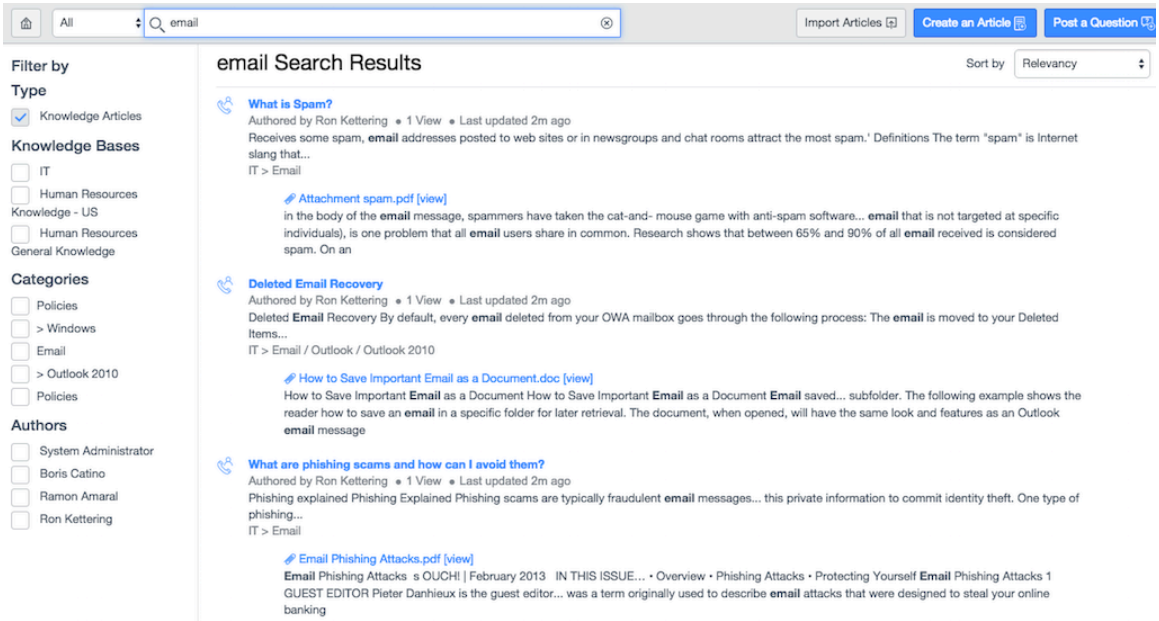
Ergebnisse

Wenn das Textverzeichnis generiert wird und Sie zu der von Ihnen konfigurierten Tabelle wechseln, verwendet die Tabelle jetzt den Tokenizer für Japanisch.

Zing kann Anhänge in Suchergebnisse aufnehmen

Durchsuchen Sie Inhalte aus Anhängen in indizierten Tabellen. Zeigen Sie Anhänge für Suchergebnisse aus der Tabelle Wissen [kb_knowledge] an.

Beispielsuche Wissen, die Anhänge mit übereinstimmendem Inhalt anzeigt



Standardmäßig findet die Suche nur Inhalte aus Anhängen in den Datensätzen Wissen [kb_knowledge]. Administratoren können die Suche nach Anhängen in anderen Tabellen aktivieren. Dies führt jedoch dazu, dass das System die ausgewählte Tabelle, die übergeordnete Tabelle und alle untergeordneten Elemente der übergeordneten Tabelle neu indiziert.

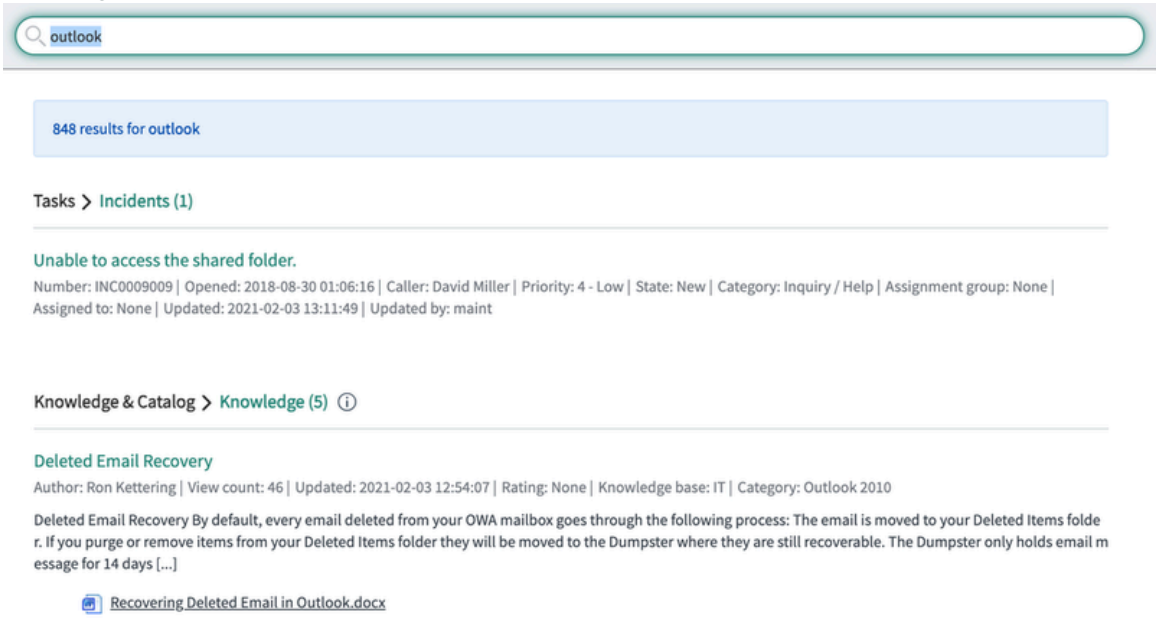
Warnung:
Bei großen Tabellen wie der Aufgabentabelle kann die erneute Indizierung mehrere Stunden dauern und verlangsamt das System, bis sie abgeschlossen ist. Die erneute Indizierung wird am besten außerhalb der Spitzenzeiten durchgeführt.

Auf der Suchergebnisseite werden nur Anhänge für Suchergebnisse aus der Tabelle Wissen [kb_knowledge] angezeigt, auch wenn in anderen Tabellen die Suche nach Anhängen aktiviert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die globale Suche zeigt Anhänge für Suchergebnisse Wissen an, aber nicht für Suchergebnisse aus anderen Tabellen



Zing unterstützt die Indizierung und Suche dieser Anhangdateitypen.

- .doc
- DOCX
- .Punkt
- Dotx
- .htm
- HTML
- .ini
- PDF-Datei
- .pot
- .potx
- .ppt
- .pptx
- .reg
- .txt
- .xls
- .xlsx
- XLT
- .xltx

Zugehörige Informationen

Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indizieren Sie Anhänge in einer Tabelle

Sie können die Anhangsindizierung für eine Tabelle aktivieren, damit Textsuchen Übereinstimmungen aus dem Datensatz und seinen Dateianhängen zurückgeben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist die Anhangsindizierung für Knowledge Baseaktiviert. Sie können die Anhangsindizierung für andere Tabellen aktivieren. Durch das Aktivieren der Anhangindizierung indiziert die Plattform die ausgewählte Tabelle, die übergeordnete Tabelle und alle untergeordneten Elemente der übergeordneten Tabelle neu. Bei großen Tabellen wie der Aufgabentabelle kann die Neuindizierung mehrere Stunden dauern und verlangsamt das System, bis sie abgeschlossen ist. Die Neuindizierung wird am besten außerhalb der Spitzenzeiten durchgeführt.

Prozedur

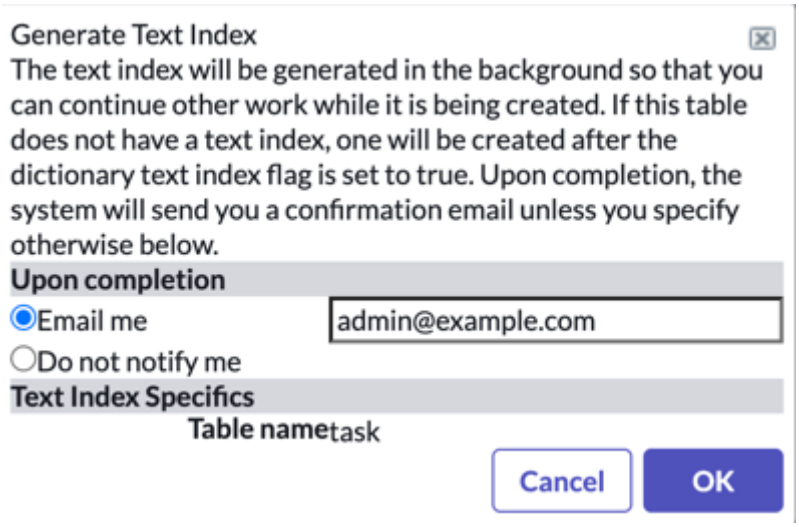
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfigurationen**.
2. Bearbeiten Sie den Datensatz für die Tabelle, für die Sie die Anhangsindizierung aktivieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnungen des Textindex-Tabellenattributs“ **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Textindex-Tabellenattributzuordnung“ die Felder aus.

Feld	Wert
Tabelle	<table name>
Attributname	Anhangindex
Wert	wahr

Hinweis:
Das Anhangsindexattribut gilt nur für die Tabellen, in denen Sie es explizit hinzufügen. Er wird nicht auf untergeordnete Tabellen kaskadiert. Beispiel: Wenn Sie die Indizierung von Anhängen in der Task Table aktivieren, ist die Indizierung von Anhängen in der Incident-Tabelle nicht aktiviert. Nicht alle Dateitypen werden für die Anhangsindizierung unterstützt. Eine Liste der unterstützten Dateitypen finden Sie unter Zing kann Anhänge in Suchergebnisse aufnehmen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Es wird eine Meldung angezeigt, dass die Änderung des Anhangsindexattributs erst wirksam wird, wenn Sie die ausgewählte Tabelle neu indizieren.
6. Schließen Sie die Neuindizierungsnachricht, indem Sie **OK**wählen.
7. Wählen Sie im Formular „Textindexkonfiguration“ den zugehörigen Link **Textindex generieren aus**.
8. Führen Sie im Bestätigungsfenster einen dieser beiden Schritte aus:
   - Um eine E-Mail-Benachrichtigung vom System zu erhalten, wenn die Textindizierung für die Tabelle abgeschlossen ist, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein, und wählen Sie **OK**.
   - Wenn Sie keine E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten, wählen Sie **Do notify me (Mich nicht benachrichtigen)**und dann **OK**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Schließen Sie die Bestätigungsmeldung, indem Sie **OK** wählen.

Ergebnisse

Das System beginnt mit der Textindizierung für die Tabelle. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, können die Anhänge in dieser Tabelle durchsucht werden.

Zing entfernt Stoppwörter aus Abfragen

Entfernen Sie allgemeine Wörter aus Suchabfragen, die keine aussagekräftigen Ergebnisse liefern.

Stoppwörter sind häufige Wörter, die nicht indiziert werden, da sie in den Suchergebnissen keine Bedeutung haben. Artikel, Konnotationen, Personalpronomen und Präpositionen sind Beispiele für Stoppwörter, die bei Stichwortsuchen nicht verwendet werden. Administratoren können Stoppwörter für alle indizierten Tabellen und für bestimmte Tabellen konfigurieren.

Standardmäßig verwaltet das System zwei Arten von Stoppwörtern.

Arten von Stoppwörtern

Stoppworttyp	Beschreibung
Systemweite Textverzeichnis-Stoppwörter	Beim Generieren von Textverzeichnissen ignoriert das System systemweite Textverzeichnis-Stoppwörter. Die Suche nach einem systemweiten Stoppwort gibt keine Suchergebnisse zurück.
Tabellenspezifische Stoppwörter	Das System verwendet den tabellenspezifischen Textindex-Datensatz, um zu bestimmen, ob das Stoppwort indiziert oder nur aus Stichwortsuchabfragen für die Tabelle entfernt werden soll.

Standardmäßig hat das System Stoppwörter für allgemeine englische Wörter. Suchadministratoren erstellen Stoppwörter normalerweise aus Suchbegriffen, die zu viele Suchergebnisse liefern, wie z. B. Artikel, Konnotationen, Personalpronomen und Präpositionen.

Konfigurieren Sie ein globales Stoppwort

Konfigurieren Sie Stoppwörter, die nicht von der Suche indiziert werden sollen.

Vorbereitungen

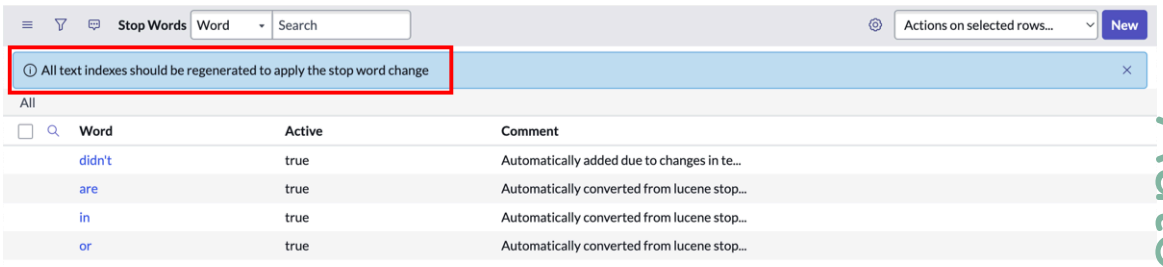
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnis-Stoppwörter**.
2. Fügen Sie der Liste Stoppwörter hinzu, oder entfernen Sie sie.
3. Wenn oben in der Liste eine Nachricht angezeigt wird, wenden Sie sich an den technischen Support, um alle Indizes neu zu generieren.
   Sie müssen Indizes neu generieren, wenn Wörter in einem Index fehlen. Wenn Sie beispielsweise ein aktives globales Stoppwort löschen, deaktivieren oder ändern, fehlt das Wort möglicherweise im Index. Eine Nachher-Business-Regel überprüft diese Bedingungen und generiert eine Benachrichtigung, wenn eine erneute Generierung des Index erforderlich ist.



Konfigurieren Sie ein tabellenspezifisches Stoppwort

Sie können Stoppwörter für eine bestimmte Tabelle konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

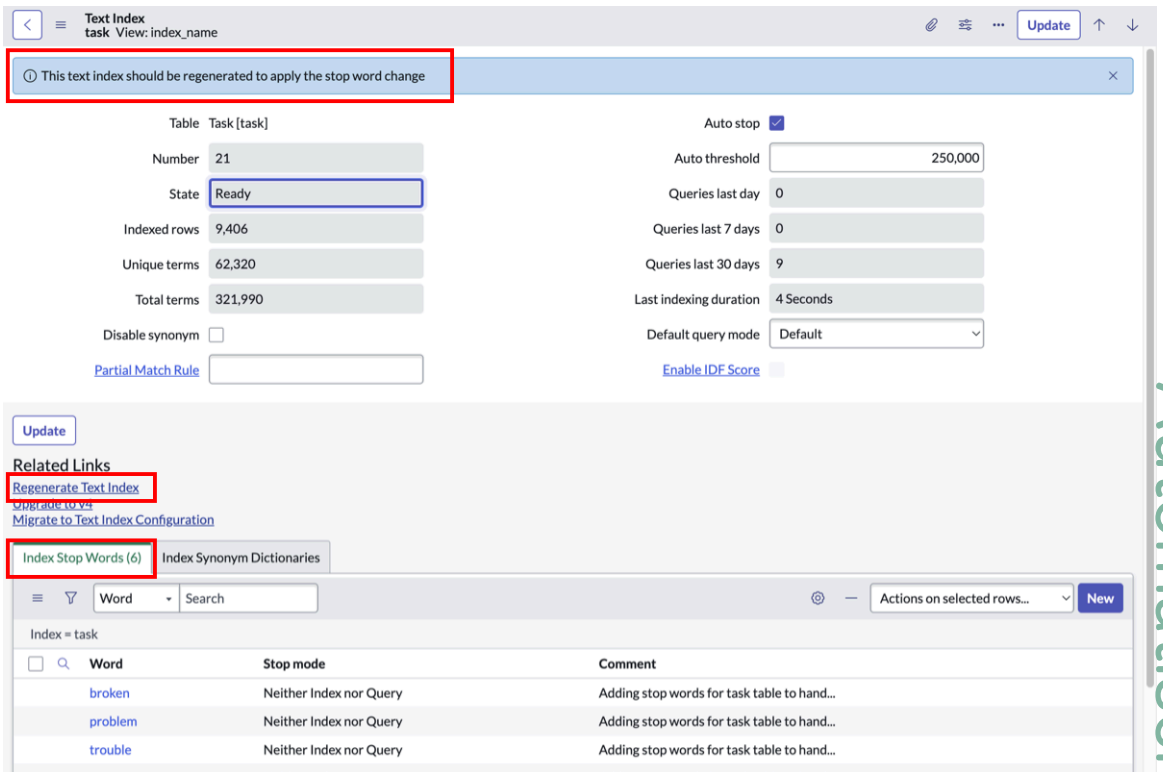
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**.
2. Öffnen Sie den Textindexeintrag für die Tabelle.
3. Fügen Sie der zugehörigen Liste **„Index-Stoppwörter“** Stoppwörter hinzu, oder entfernen Sie sie. Wählen Sie für jedes Wort den gewünschten **Stoppmodus** („Kein Stoppwort“ (deaktiviert das Stoppwort), „Weder Index noch Abfrage“ oder „Index, aber keine Abfrage“).
4. Wenn oben im Formular eine Nachricht angezeigt wird, wählen Sie **Textindex erneut generieren**und dann **OK**.
   Sie müssen Indizes neu generieren, wenn Wörter in einem Index fehlen. Wenn Sie beispielsweise ein Stoppwort löschen oder ändern, für das der Modus Weder Index noch Abfrage lautete, fehlt das Wort möglicherweise im Index. Ein nach Business-Regeln überprüft diese Bedingungen und generiert die Benachrichtigung, wenn eine erneute Generierung des Index erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Textsuche verwendet bei der Indizierung der Tabelle die globale Liste und die tabellenspezifische Liste der Stoppwörter.



Aktivieren Sie automatische Stoppwörter für eine Tabelle

Das System kann Stoppwörter identifizieren und generieren, wenn ein Suchbegriff einen Schwellenwert für das Vorkommen überschreitet.

Vorbereitungen
Textindizierung für die Tabelle aktivieren.

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig identifiziert und erstellt die geplante Aufgabe „TS-Indexstatistiken“ jede Nacht Stoppwörter für Tabellen mit Textindizes. Durch das automatische Hinzufügen von Stoppwörtern werden Ihre Suchergebnisse verbessert, indem Suchbegriffe entfernt werden, die zu viele Suchergebnisse zurückgeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**.
2. Öffnen Sie den Textindexeintrag für die Tabelle.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Automatisch stoppen**.
4. Geben Sie unter **Automatischer Schwellenwert**ein, wie oft ein Suchbegriff in Suchergebnissen vorkommen darf.
   Wenn ein Suchbegriff mehr Suchergebnisse generiert als der Schwellenwert, erstellt das System automatisch ein Stoppwort für den Suchbegriff.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example
Informationen zum Erstellen von Stoppwörtern für die Aufgabentabelle finden Sie im Blog-Beitrag Automatische Stoppwörter konfigurieren und Textverzeichnisse von einem ServiceNow-Mitarbeiter neu generieren im ServiceNow Community.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Aufgabe identifiziert und erstellt Stoppwörter für die Tabelle mit dem **Stoppmodus**-Wert *`Index, aber nicht abfragen`* und fügt einen **Kommentar** ein, um anzuzeigen, dass das Stoppwort automatisch generiert wurde.

Deaktiviert ein Stoppwort in Zing

Konfigurieren Sie Zing so, dass Ergebnisse für Textsuchbegriffe zurückgegeben werden, die der stammgebrochenen Form eines Stoppworts entsprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Wortstammerkennungsfunktion von Zing kann dazu führen, dass die Suche für ein Akronym oder ein kurzes Wort keine Ergebnisse zurückgibt, wenn die zugehörige Form als Stoppwort definiert ist.

Hinweise darauf, dass ein Suchbegriff auf ein Stoppwort gesetzt sein kann, sind unter anderem:

- Die Textsuche gibt keine Ergebnisse für den betroffenen Begriff zurück.
- Das System zeigt eine Informationsmeldung an: Ihre Textabfrage enthielt nur allgemeine Wörter oder mehrdeutige Platzhalter. Bitte schränken Sie die Suche ein, und versuchen Sie es erneut.

Stellen Sie sich als Beispiel vor, ein Benutzer sucht nach dem Akronym `AMS`. Zing stempelt diesen Suchbegriff auf `am ab`. Da `am` als Stoppwort definiert ist, ignoriert Zing den Suchbegriff. Die `AMS-` Suche des Benutzers gibt keine Ergebnisse zurück, und das System zeigt die Informationsmeldung an.

Um die richtigen Suchergebnisse für einen betroffenen Begriff zu aktivieren, können Administratoren das relevante Stoppwort in den globalen und tabellenspezifischen Stoppwortlisten deaktivieren.

Hinweis:
Das Deaktivieren eines Stoppworts kann sich auf die Leistung und Relevanz der Suche auswirken. Die Textsuche gibt übereinstimmende Ergebnisse für das deaktivierte Stoppwort sowie für seine zugehörigen Formen zurück.

Weitere Informationen zur Wortstammerkennung in Zing finden Sie unter Zing gleicht abgeleitete Wörter mit Wortstammerkennung ab.

Prozedur
1. Um ein Stoppwort in der globalen Stoppwortliste zu deaktivieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnis-Stoppwörter**.
   b. Öffnen Sie den Datensatz für das Stoppwort, das Sie deaktivieren möchten.
   c. Deaktivieren Sie im Formular „Stoppwort“ die Option **„Aktiv“**, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Um ein Stoppwort in tabellenspezifischen Stoppwortlisten zu deaktivieren, führen Sie die folgenden Schritte für jede Tabelle aus, die das Stoppwort enthält:

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**.

   b. Öffnen Sie den Textindex-Datensatz der Tabelle.

   c. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Index-Stoppwörter den Datensatz für das Stoppwort.

   Hinweis:
   Wenn die zugehörige Liste Index-Stoppwörter nicht sichtbar ist, öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und wählen Sie **Ansicht** > **Standardansicht**.

   d. Legen Sie im Formular „Index-Stoppwort“ den Stoppmodus des Stoppworts auf **Kein Stoppwort** fest, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

   e. Wählen Sie im Formular „Textverzeichnis“ den zugehörigen Link **Textverzeichnis erneut generieren aus**.

Ergebnisse
Zing ignoriert das deaktivierte Stoppwort und die zugehörigen Formen in Textsuchen nicht mehr.

Zing gleicht abgeleitete Wörter mit Wortstammerkennung ab

Konvertieren Sie ein beliebiges Stichwort mit mehreren Zeichen in seine Stammform, um abgeleitete Versionen des Worts zu finden.

Bei der Wortstammerkennung werden verschiedene häufig verwendete Wortwendungen entfernt, z. B. Pluralformen und Vergangenheitsformen. Zing behandelt alle Wörter mit einem gemeinsamen Stamm als Synonyme des ursprünglichen Suchbegriffs. Die Wortstammerkennung gilt nicht für Suchen mit einstelligen Wörtern wie Chinesisch und Japanisch.

Zing verwendet den Porter-Algorithmus zur Wortstammerkennung, der für englische Texte am effektivsten ist, in diesen Sprachen jedoch die Wortstammerkennung unterstützt.

- English
- Französisch
- Deutsch

Die Sprache der Wortstammerkennung bestimmt, wie das System Indizes von Datensatzdaten generiert. Das System unterstützt jeweils nur eine Wortstammerkennungssprache, unabhängig davon, wie viele Sprachen die Instanz unterstützt. Wenn Sie die Sprache der Wortstammerkennung ändern, erstellt das System neue Indexeinträge basierend auf den neuen Sprachregeln für die Wortstammerkennung, generiert jedoch keine vorhandenen Indexdatensätze neu. Sie müssen Indizes für Tabellen, die die neue Sprache der Wortstammerkennung verwenden sollen, manuell neu generieren.

Zing kann Suchergebnisse mit Synonymen erweitern

Erweitern Sie Suchergebnisse, um zusätzliche Suchbegriffe einzubeziehen.

Standardmäßig enthält Zing ein Beispielsynonymwörterbuch, das aus einer Liste von Synonymsätzen (Synsets) besteht. Zing unterstützt zwei Arten von Synonymsätzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Synonymsatztypen

Synonymsatztyp	Beschreibung	Beispiel
Synonymliste	Eine Synonymliste ist eine Liste von Wörtern, die durch Kommas getrennt sind. Wenn bei einer Suche ein Wort aus der Liste verwendet wird, erweitert Zing die Suche um alle Wörter in der Liste.	Cyber, Internet, Cybercafe
Synonymzuordnung	Eine Synonymzuordnung besteht aus zwei Wortlisten, die durch die Gleich- und Größer-als-Zeichen getrennt sind => . Wenn bei einer Suche ein Wort aus der Liste auf der linken Seite verwendet wird, erweitert Zing die Suche um alle Wörter aus der Liste auf der rechten Seite. Wenn bei einer Suche ein Wort aus der Liste auf der rechten Seite verwendet wird, erweitert Zing die Suche nicht um Begriffe aus der Liste auf der linken Seite.	IOT,Internet der Dinge=>Chip,Nest-Region,RFID,IOT

Suchergebnisse, Synonymerweiterung und Gewichtung

In Suchergebnissen haben Dokumente, die die ursprünglichen Suchschlüsselwörter enthalten, eine höhere Punktzahl als Dokumente, die die Suchsynonyme enthalten. Beispielsweise haben Dokumente mit dem Suchbegriff „IOT“ eine höhere Punktzahl als Dokumente mit dem Synonym „Internet der Dinge“.

- Die unidirektionale Synonymerweiterung in/aus mehreren Begriffen (blork,cork => malork, Elastic) funktioniert wie erwartet. Blogundcork werden beide zu Malork und Elasticerweitert.
- Die unidirektionale Erweiterung auf mehreren Ebenen (blork => kork => malork) funktioniert nicht vorübergehend. Weder „blork“ noch „cork“ werden zu „malork“erweitert.
- Die unidirektionale Erweiterung auf mehreren Ebenen, die auf mehrere Synonymsatz-Datensätze (blork => cork)(cork => malork) aufgeteilt ist, funktioniert nicht vorübergehend. Nur „cork“ wird nach „malork“erweitert, „blork“ nur nach „cork“, aber nicht „malork“.

Standardmäßig verwenden Synonyme nicht die gleiche Gewichtung wie reguläre Suchbegriffe. Synonyme werden nur mit 10 % der Standardsuchgewichtung gewichtet. Darüber hinaus erhöhen mehrere Instanzen eines Synonyms in einem einzelnen Dokument/Feld die Suchgewichtung nicht. Die Gewichtung von Synonymen wird durch die Eigenschaft *glide.ts.synonym.expanded.boost*gesteuert. Wenn dieser Eigenschaftswert = 1 ist, werden Synonyme genauso gewichtet wie normale Suchbegriffe. 0,5 = 50 % Gewichtung usw.

Aktiviert die Suche nach Synonymen

Durch das Aktivieren von Textindexsynonymen kann Zing Textsuchen mit zusätzlichen Suchbegriffen erweitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig verwenden Textsuchen keine Textindexsynonyme.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Textsuche**.
2. Scrollen Sie nach unten zu **Synonym aktivieren**, und wählen Sie **Ja**aus.

Ergebnisse
Textsuchen verwenden aktive Synonymwörterbücher, um Stichwortsuchen zu erweitern.

Synonymwörterbücher erstellen

Sie können Synonymwörterbücher erstellen, um Zing-Textsuchen mit zusätzlichen Suchbegriffen zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig stellt das System ein Beispiel für ein Zing-Synonymwörterbuch mit der Bezeichnung **Beispiel-Synonymwörterbuch**bereit. Sie können diesem Wörterbuch Synonyme hinzufügen oder eigene Synonymwörterbücher erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexsynonym-Wörterbücher**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Synonymwörterbuch“ aus.

Formular „Synonym-Wörterbuch“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für das Synonymwörterbuch.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Synonymwörterbuchs. Zing verwendet beim Erweitern von Suchen nur aktive Synonymwörterbücher.
Global	Option zur Verwendung des Synonymwörterbuchs für Suchen in allen Tabellen, die nicht einzeln konfiguriert wurden.
Status	Veröffentlichungsstatus für das Synonymwörterbuch. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Reihenfolge	Reihenfolge der Auswertung des Synonymwörterbuchs. Zing wertet Synonymwörterbücher mit niedrigeren Werten `Order` vor Wörterbüchern mit höheren Werten aus.
Beschreibung	Beschreibung des Synonymwörterbuchs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie für jeden Satz von Synonymen, die Sie dem Synonymwörterbuch hinzufügen möchten, eine neue Zeile für Synonymsatz ein, und füllen Sie die Felder aus.

Synonymsatzfelder

Feld	Beschreibung
Syn-Satz	Kommagetrennte Gruppe von Synonymerweiterungen. Zing erweitert Suchen, die einen dieser Begriffe enthalten, um alle diese Begriffe einzubeziehen. Wenn Sie beispielsweise den Synonymsatz „metricalisé,médicalisé“ definieren und nach „metricalise“suchen, erweitert Zing Ihre Suche so, dass Datensätze abgeglichen werden, die entweder „metricalise“ oder „médicalisé“enthalten.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Synonymsatzes. Zing verwendet beim Erweitern von Suchen nur aktive Synonymsätze.
Beschreibung	Beschreibung des Synonymsatzes.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie den zugehörigen Link **Alle Wörterbücher veröffentlichen** aus.
   Eine Meldung zeigt an, dass die Veröffentlichung Ihrer Synonymwörterbücher geplant wurde. Aktualisieren Sie die Seite, um zu sehen, ob die Veröffentlichung abgeschlossen ist. Ein Wörterbuch wird veröffentlicht, wenn sein Status von **Entwurf** in **Veröffentlicht**geändert wird.

Wählen Sie Synonymwörterbücher für eine Tabelle aus

Suchadministratoren können ein oder mehrere Synonymwörterbücher angeben, die für eine bestimmte Tabelle verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie das Suchverhalten ändern möchten.
   Das System zeigt den Textindex-Datensatz für die Tabelle an.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Index Synonymwörterbücher**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im Feld **Synonymwörterbuch** im Formular **„Index Synonymwörterbuch“** ein Synonymwörterbuch aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Textsuchen in dieser Tabelle verwenden die ausgewählten Synonymwörterbücher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deaktivieren Sie Synonyme für eine Tabelle

Standardmäßig verwendet Zing alle aktiven Synonymwörterbücher, wenn ein Benutzer eine Textsuche durchführt. Suchadministratoren können die Verwendung des Synonymwörterbuchs für einzelne Tabellen deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ts_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textverzeichnisse**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie das Suchverhalten ändern möchten.
   Das System zeigt den Textindex-Datensatz für die Tabelle an.
3. Wählen Sie **Synonym deaktivieren**, damit das Häkchen angezeigt wird.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Debuggen Sie Synonymsuchen

Sie können Debug-Nachrichten anzeigen, um zu bestimmen, ob die Synonymsuche wie erwartet funktioniert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Textsuche debuggen**.
2. Führen Sie eine Suche anhand eines Begriffs in einem Synonymwörterbuch durch.
3. Zeigen Sie die Debug-Ausgabe der Sitzung an.

Hinweis:
Sie können die Debug-Ausgabe nur in einer Tabellenansicht (_list.do) anzeigen. Sie können sie nicht auf einer UI-Seite selbst anzeigen.

Zing zeigt Suchvorschläge an, wenn Anwender Suchbegriffe eingeben

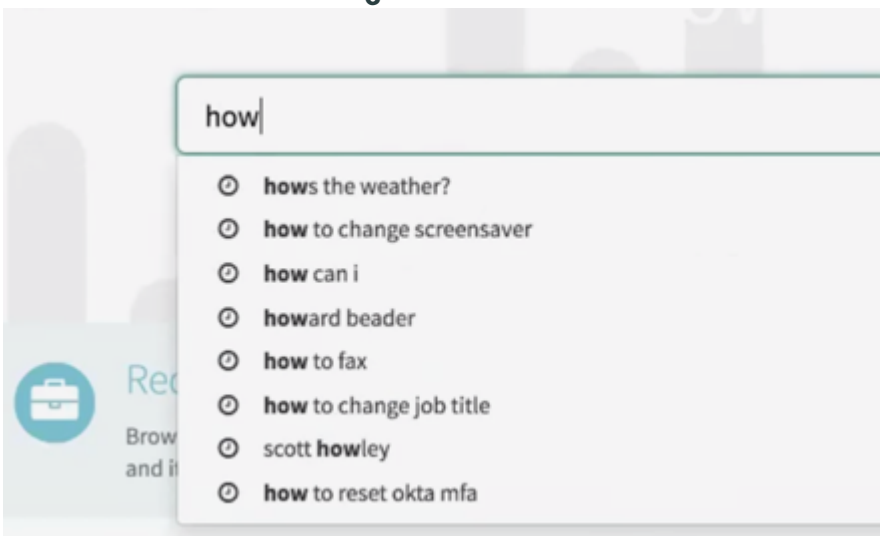
Zeigen Sie mögliche Abschlüsse für Suchabfragen an, wenn Anwender Suchbegriffe eingeben.

Um die Anwendung „Suchvorschläge“ zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin com.glide.search.suggestions, wenn es noch nicht installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin anfordern und Plugin aktivieren.

Sobald Sie Suchvorschläge aktiviert haben, werden Vorschläge automatisch angezeigt, wenn Anwender Text in Zing-Suchfelder in Serviceportal oder Now Mobileeingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Suchvorschläge



Wenn es übereinstimmende Vorschläge aus den vorherigen Suchen des Anwenders gibt, werden diese Vorschläge zuerst mit einem Uhrsymbol angezeigt. Die verbleibenden Vorschläge stammen aus den Suchen anderer Anwender.

In Serviceportalkönnen Sie Suchvorschläge oder Typeahead-Funktionen verwenden, aber nicht beide gleichzeitig. In Now Mobilesind nur Suchvorschläge verfügbar. Standardmäßig verwenden neue ServiceNow -Instanzen Suchvorschläge im Serviceportal. Aktualisierte Instanzen verwenden das, was zuvor aktiviert war. In aktualisierten Instanzen können Sie ganz einfach Suchvorschläge aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge in Zing aktivieren und deaktivieren.

Ausführliche Informationen zur Konfiguration und Verwendung der Anwendung „Suchvorschläge“ finden Sie unter Suchvorschläge.

Suchvorschläge in Zing aktivieren und deaktivieren

Aktivieren Sie die Anwendung „Suchvorschläge“, um die Anwender-Experience der Zing-Suche zu verbessern.

Vorbereitungen

ServiceNow -Mitarbeiter haben das Plugin „com.glide.search.suggestions“ installiert und aktiviert.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung „Suchvorschläge“ ist standardmäßig für neue Instanzen verfügbar. Bei aktualisierten Instanzen sind Suchvorschläge für Now Mobile standardmäßig aktiviert und für Serviceportal deaktiviert.

Die folgenden Systemeigenschaften aktivieren und deaktivieren Suchvorschläge:

- `glide.search.suggestions.enabled`: Legen Sie die Option auf **„wahr“** (Standard) fest, um Suchvorschläge in Zing zu aktivieren, oder auf **„falsch“**, um Suchvorschläge in Zing zu deaktivieren.
- `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior`: Wählen Sie die Funktion **Vorschläge** oder **Typeahead** in Serviceportalaus.

Bei neuen Instanzen wird der erste Parameter auf **true** und der zweite auf **Suggestions**festgelegt. In aktualisierten Instanzen werden die Parameter auf den zuvor aktivierten Wert festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie **Alle** aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter** sys_properties.list ein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um in Serviceportalzwischen Suchvorschlägen und Typeahead-Funktionen zu wechseln.
   a. Geben Sie in der **Namenssuchspalte** *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior* ein.
   b. Geben Sie auf der Seite „Systemeigenschaft“ im Feld **Wert** Vorschläge ein, um Suchvorschläge zu aktivieren, oder Typeahead, um die Typeahead-Funktion zu aktivieren.
   Sie können nur eine dieser Optionen eingeben.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Suchvorschläge global zu aktivieren oder zu deaktivieren.
   a. Geben Sie in der **Namenssuchspalte** *glide.search.suggestions.enabled* ein.
   b. Doppelklicken Sie im Feld **Wert** auf den Wert, und wählen Sie **wahr,** um Vorschläge zu aktivieren, oder **falsch,** um Suchvorschläge global zu deaktivieren.

Legen Sie die maximale Anzahl der von Zing angezeigten Vorschläge fest

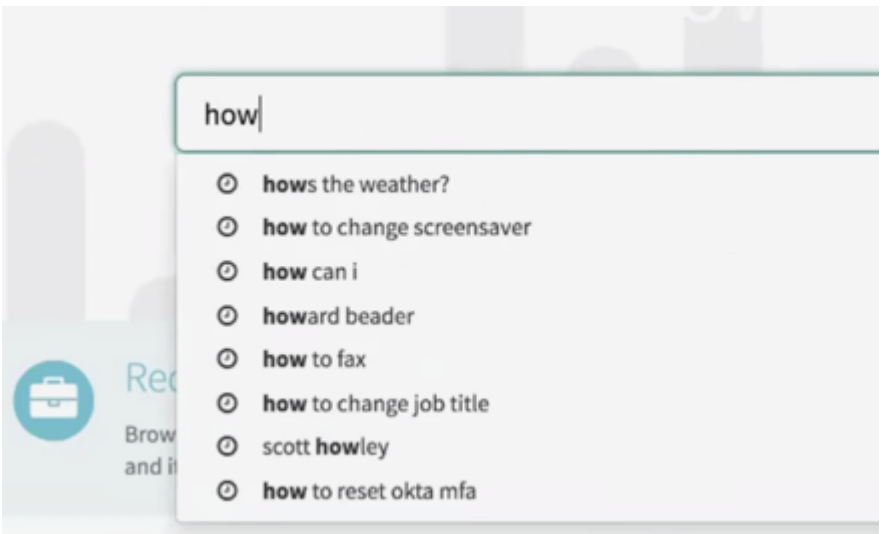
Legen Sie die maximale Anzahl von Suchvorschlägen fest, die Zing anzeigt, wenn Anwender Suchzeichenfolgen in Now Mobile und Serviceportaleingeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zing zeigt von der Anwendung „Suchvorschläge“ generierte Vorschläge an, wenn Benutzer Text in ein Suchfeld in einer unterstützten Suchanwendung eingeben. Sie können die Anzahl der angezeigten vorgeschlagenen Suchzeichenfolgen mithilfe der Tabelle „sys_search_context_config_list“ für Now Mobileund der Instanzoptionen für das Widget „Typeahead-Suche“ in Serviceportalsteuern.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Legen Sie die maximale Anzahl der in Now Mobileangezeigten Suchzeichenfolgen fest.
   a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_config], indem Sie **Alle**auswählen, im Navigationsfilter sys_search_context_config.list eingeben und die Eingabetaste drücken.
   b. Doppelklicken Sie in der Liste Suchkontextkonfigurationen in der Zeile, in der **Anwendungs-ID** auf **ServiceNow Mobile Request Native Application**festgelegt ist, auf die Zahl in der Spalte **Suggestions limit** (Vorschlagsgrenze).
   c. Aktualisieren Sie die Nummer, und aktivieren Sie das grüne Häkchen.
2. Legen Sie die maximale Anzahl der Suchzeichenfolgen fest, die für Knowledge Base -Suchen angezeigt werden.
   a. Navigieren Sie in Ihrem Webbrowser zu Serviceportal : https://<instance name> /service-now.com/sp .
   b. Wählen Sie den Link **Knowledge Base**.
   c. Platzieren Sie den Cursor im Suchfeld.
   d. Halten Sie die Steuerungstaste gedrückt, und drücken Sie die linke Maustaste. Ein Kontextmenü wird angezeigt.
   e. Wählen Sie **Schema für Widget-Optionen**aus.
   f. Scrollen Sie nach unten zu dem Abschnitt, in dem **„Bezeichnung“** auf **„Grenze“ festgelegt**ist, geben Sie im Feld **Standardwert** die maximale Anzahl der anzuzeigenden Suchvorschläge ein, und wählen Sie **Speichern** am unteren Rand des Formulars aus.

Hinweis:
Sie können die Anzahl der Suchvorschläge in jedem Formular begrenzen, das das Widget „Typeahead-Suche“ verwendet. Beispielsweise wird auf der Registerkarte **„Systemstatus“** auch das Typeahead-Widget verwendet, auf der Registerkarte **Katalog** jedoch nicht. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Typeahead-Suchwidget

Wird mit Zing installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Zing installiert.

Mit Zing installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Textverzeichnis [ts_index_name]	Speichert die Tabellen, die vom System indiziert werden.
Index-Stoppwort [ts_index_stop]	Speichert die Stoppwörter für eine bestimmte Tabelle.
Stoppwort [ts_stop]	Speichert die globalen Stoppwörter.
Textsuchgruppen [ts_group]	Speichert Suchgruppen für die globale Textsuche.
• ts_attachment • ts_kette_zusammenfassung • ts_kette	Systemtabellen, die Zing unterstützen. Das Erweitern oder Ändern dieser Tabellen wird nicht empfohlen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Zing installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
• ts_deleted_doc • ts_document • ts_index_stats • ts_phrase • ts_search_stats • ts_search_summary • ts_word_roots • ts_word	

Mit Zing installierte Business-Regeln

Business-Regel	Beschreibung
Textsuche – Eigenschaft rational ändern	Stellt sicher, dass gültige Werte für die Eigenschaften der Zing-Textsuche eingegeben werden.
Textindex-Stopp-Erinnerung	Warnt den Anwender bei Stoppwortänderungen, die eine Neuerstellung des Index erfordern (tabellenspezifisch). Die Warnung wird ausgegeben, wenn ein Datensatz mit dem Stoppmodus „weder indexieren noch abfragen“ gelöscht wird, wenn der Stoppmodus des Datensatzes auf etwas anderes aktualisiert wird und „weder indexieren noch abfragen“ lautet und wenn das Wort des Datensatzes auf einen anderen Wert und einen Stoppmodus aktualisiert wird ist „weder indexieren noch abfragen“.
Stoppwort-Erinnerung	Warnt den Benutzer vor Stoppwortänderungen, die eine Neuerstellung des Index erfordern (global). Die Warnung wird ausgegeben, wenn der Datensatz gelöscht wird und aktiv war, wenn der Datensatz deaktiviert ist und wenn das Wort des Datensatzes geändert wird und aktiv war.

Mit Zing installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe	Beschreibung
TS-Suchstatistiken	Stellt jede Nacht Vorauseingabe-Vorschläge zusammen. Siehe Typeahead-Vorschlag aktualisieren.
TS-Indexstatistiken	Sammelt Statistiken und führt Wartungsarbeiten für Textsuche und Indizierung durch Wird jede Nacht ausgeführt.
Prozess für Textindex-Ereignisse	Sammelt Statistiken und führt Wartungsarbeiten für Textsuche und Indizierung durch Wird alle 30 Sekunden ausgeführt.
TS-Kettenzusammenfassung	Erstellt stündlich Statistiken zur Suchkette.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Zing installierte UI-Aktion

UI-Aktion	Beschreibung
Textverzeichnis erneut generieren	Zeigt den Link **„Textindex erneut generieren“** in Textindexformularen an.

Zing-Rollen

Zing wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Administrator der Suchanwendung [search_application_admin]

Erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Sie Suchanwendungskonfigurationen für Zing und KI-Suche.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- ais_admin
- personalize_dictionary

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Gewähren Sie diese Rolle Benutzern, die KI-Suche -Anwendungen konfigurieren müssen.

Textsuche-Administrator [ts_admin]

Konfigurieren Sie Textverzeichnisse, Textverzeichnisgruppen, Textverzeichnis-Stoppwörter und Textverzeichnissynonyme für Zing.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche

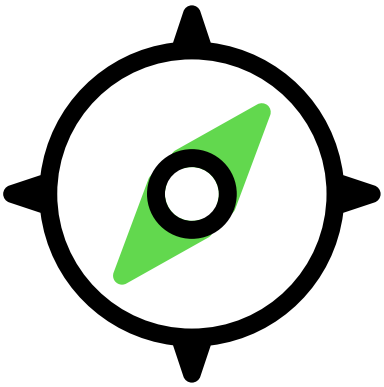
Die Anwendung ServiceNow® KI-Suche stellt eine Suchmaschine für Verbraucher für ServiceNow® Serviceportal, ServiceNow® Now Mobileund ServiceNow® Virtual Agent bereit. Intelligente Abfragefunktionen helfen Ihnen, schnell die gewünschten Antworten zu finden.

KI-Suche Übersichtsvideo, etwa drei Minuten und sechs Sekunden lang.

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu erfahren, wie Benutzer mit KI-SucheAntworten finden können.

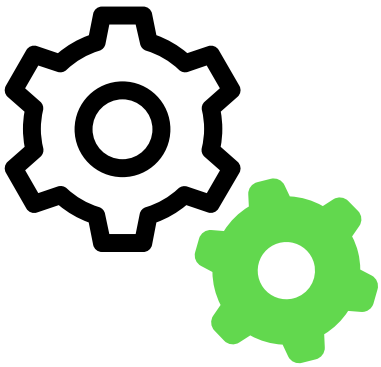
Erste Schritte

Untersuchen



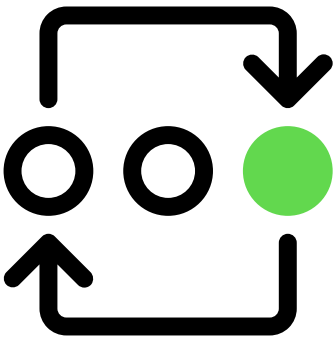
Erfahren Sie mehr über die Funktionen KI-Suche von .

Konfigurieren



Konfigurieren Sie durchsuchbare Inhalte, Such-Experiences und Now Platform® -Suchanwendungen.

integrieren



Integrieren Sie die Funktionalität KI-Suche von in andere Anwendungen Now Platform von .

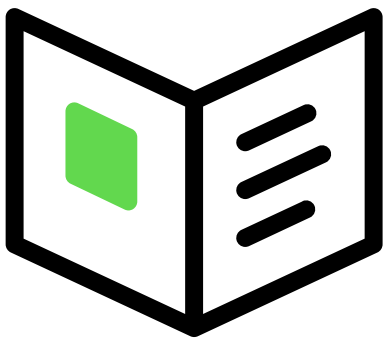
Verwenden

Antworten finden Sie mit KI-Suche.

Verwalten

Gewinnen Sie tiefere Einblicke in das Verhalten KI-Suche von .

Referenz



Rufen Sie Details zu den Systemeigenschaften und -funktionen KI-Suche von ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
KI-Suche ist in persönlichen Entwicklerinstanzen (PDIs) nicht verfügbar.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow -Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

Unterstützung

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

KI-Suche mit Apps aus dem ServiceNow® Storeerweitern

Analysieren Sie Trends für den Suchabfrageverkehr, überprüfen Sie die Anzahl der indizierten Datensätze und Konfigurationseinstellungen, und zeigen Sie eine Vorschau der Suchabfrageergebnisse mit an Erweiterte Verwaltungstools KI-Suche..

KI-Suche erkunden

Erfahren Sie mehr über die Funktionen KI-Suche von , mit denen Sie Ihren Anwendern Such-Experiences auf Verbraucherniveau bieten können.

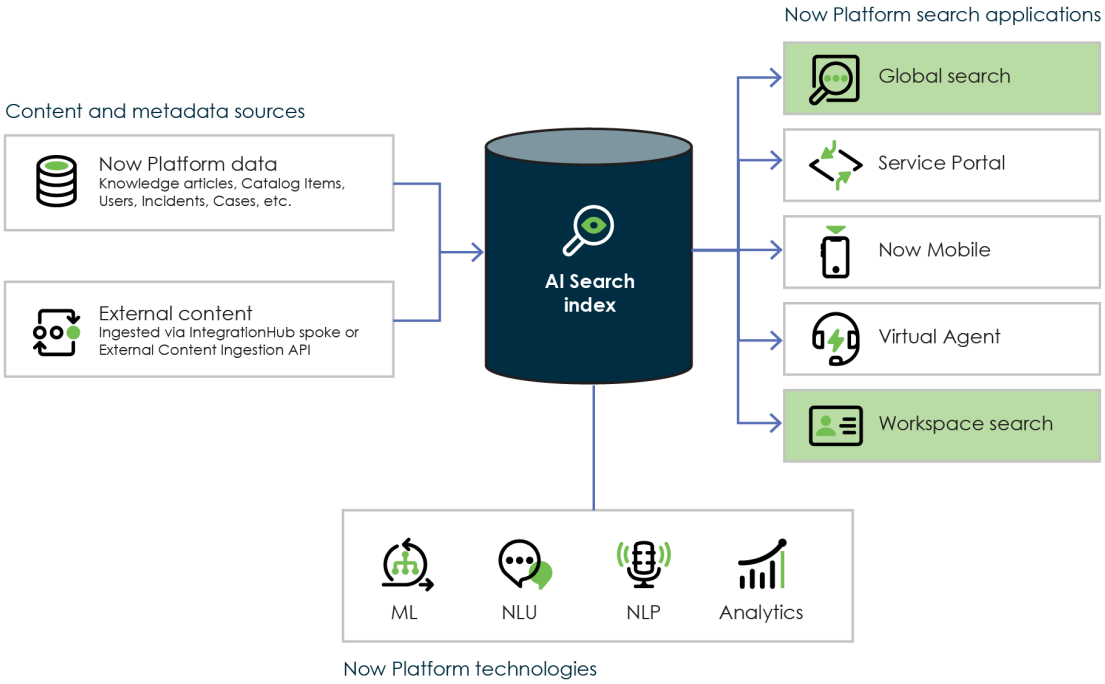
KI-Suche-Architektur

Der KI-Suche -Index speichert Daten aus Now Platform® -Datensätzen oder externen Quellen und macht diese Daten für Benutzer für die Suche in mehreren Anwendungen verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchabfragefunktionen verwenden Now Platform -Technologien, um die Anwender-Experience bei der Suche zu verbessern.

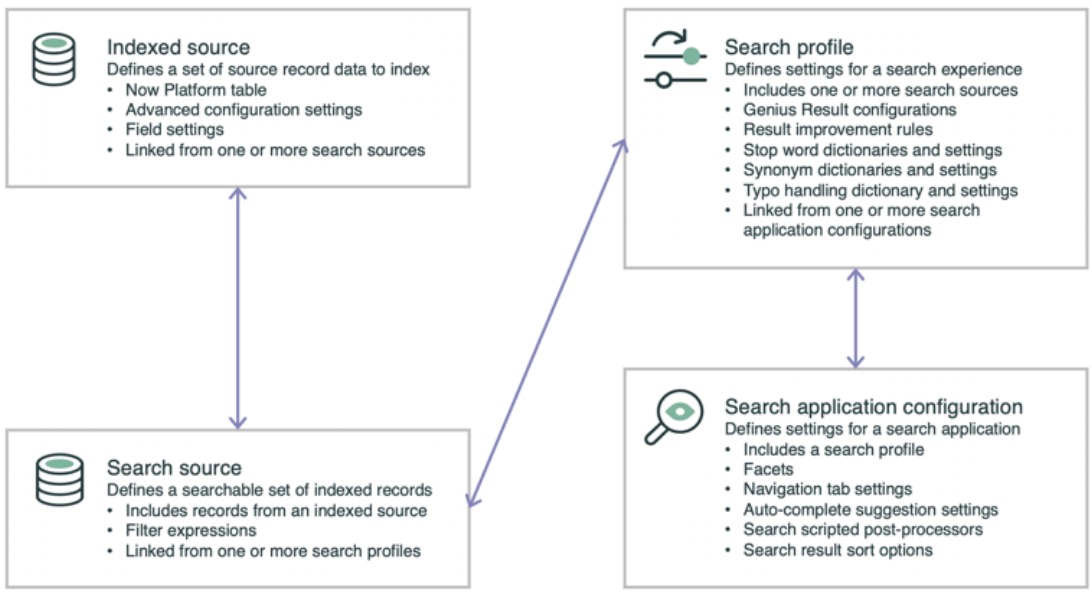
KI-Suche Architekturdiagramm



KI-Suche konfigurieren

Suchadministratoren konfigurieren die Indexierung KI-Suche und Sucheinstellungen in indizierten Quellen, Suchquellen, Suchprofilen und Suchanwendungskonfigurationen.

KI-Suche Konfigurationsdiagramm



Indexieren Sie durchsuchbare Inhalte aus Now Platform® -Tabellen und externen Quellen

Machen Sie Datensatzinhalte durchsuchbar, indem Sie eine indizierte Quelle konfigurieren, um sie dem Index KI-Suche hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie eine indizierte Quelle für jede Tabelle Now Platform, aus der Sie Datensätze indizieren möchten. Suchadministratoren können Einstellungen für jede indizierte Quelle konfigurieren:

- Aktivieren Sie die Indexierung für untergeordnete Tabellen der Quelltabelle.
- Konfigurieren Sie die Indizierung von Quelldatensatz-Tags, Anhängen, übersetzten Feldern und referenzierten Feldern.
- Ordnen Sie Quelltabellenfelder den Indexfeldern KI-Suche zu, um die Suche zu erleichtern.

Das Basissystem enthält vorkonfigurierte indizierte Quellen für Knowledge Base -Artikel, Katalogelemente und Benutzerdatensätze. Sie können Ihre eigenen indizierten Quellen erstellen, um Datensätze aus anderen Now Platform -Tabellen zu indizieren.

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von indizierten Quellen für die Datensätze der Tabelle Now Platform finden Sie unter Indizierte Quellen.

Durch Aktivieren von Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content)können Sie die Indexierung aktivieren und nach Datensatzinhalten aus externen Quellen suchen. Unterstützte Quellen sind SharePoint-Sammlungen, Confluence-Websites und Remotetabellen . Weitere Einzelheiten finden Sie unter Indizieren und Suchen von externen Inhalten in KI-Suche.

Steuern Sie den Zugriff auf durchsuchbare Inhalte mithilfe von Suchquellen

Eine Suchquelle definiert eine Teilmenge von indizierten Inhalten, die Anwender mit einem Suchprofil durchsuchen können. Erstellen Sie Suchquellen, indem Sie Filterbedingungen auf Inhalte aus indizierten Quellen anwenden.

Suchadministratoren verknüpfen Suchquellen mit Suchprofilen und ermöglichen so eine genaue Kontrolle der Inhalte, die Anwender durchsuchen können. Einzelheiten zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Suchquellen.

Definieren Sie Einstellungen für die Sucherfahrung in Suchprofilen

Suchprofile definieren Suchquellen und Einstellungen für Abfragefunktionen der Sprachsuche. Jedes Suchprofil stellt eine individuelle Such-Experience dar, die Sie Anwendern in einer unterstützten Anwendung Now Platform® bieten möchten.

Jedes Suchprofil kann die folgenden Einstellungen enthalten:

- Eine oder mehrere Suchquellen, die Inhalte definieren, die Anwender mit dem Profil durchsuchen können.
- Wörterbücher mit Synonymen, Stoppwörtern und Begriffen zur automatischen Korrektur von Tippfehlern, die auf Suchen mithilfe des Profils angewendet werden.
- Genius-Ergebniskonfigurationen, die auf Suchen mit dem Profil angewendet werden.
- Regeln zur Ergebnisverbesserung, die auf Suchen mit dem Profil angewendet werden.

Suchadministratoren erstellen Suchprofile, verknüpfen Suchquellen mit ihnen, konfigurieren ihre Einstellungen und veröffentlichen sie. Informationen zum Erstellen, Konfigurieren und Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Suchprofile.

Aktivieren Sie KI-Suche in unterstützten Now Platform® -Anwendungen

Stellen Sie mehrere Sucheinstiegspunkte in Ihrer Organisation bereit, indem Sie KI-Suche als Suchmaschine für Suchanwendungen aktivieren. Das Basissystem aktiviert KI-Suche als Suchmaschine für die globale Suche und die Suche im Arbeitsbereich, Kundenservice-Management, Now Mobile, Serviceportalund Virtual Agent .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchadministratoren definieren Suchanwendungskonfigurationen für Now Platform -Anwendungen. Jede Konfiguration ist mit einem Suchprofil verknüpft, das die Such-Experience für die Anwendung definiert. Administratoren können das Verhalten der Anwendung wie folgt konfigurieren:

- Automatische Korrektur der Tippfehlerbehandlung für Suchanfragen aktivieren oder deaktivieren.
- Konfigurieren Sie die Navigationsregisterkarte und Aspektfilter, damit Anwender Suchergebnisse eingrenzen können.
- Beschränken Sie die maximale Anzahl von Suchvorschlägen und Genius-Ergebniskarten, die die Anwendung für eine Suche anzeigen kann.
- Begrenzen Sie die Anzahl der Suchergebnisse, die die Anwendung auf jeder Ergebnisseite anzeigt.

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Aktivieren KI-Suche von in unterstützten Now Platform -Anwendungen finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung und KI-Suche in Now Platform -Anwendungen aktivieren und konfigurieren.

Stellen Sie Anwendern eine leistungsstarke und flexible Suche zur Verfügung

KI-Suche enthält Suchfunktionen, mit denen Anwender die benötigten Antworten finden können.

Leistungsstarke Abfragesprache

Abfrage für indizierte Begriffe und Ausdrücke. Steuern Sie die Abfragelogik mit booleschen Operatoren. Bereich von indizierten Begriffen mithilfe von Platzhalteroperatoren abgleichen.

Eine vollständige Übersicht über die unterstützte Syntax und die Operatoren der Abfragesprache finden Sie unter KI-Suche Abfragesprache.

Suchabfragen automatisch vervollständigen

Zeigen Sie Vorschläge im Eingabefeld an, während Anwender ihre Suchen verfassen. Vorschläge umfassen aktuelle und beliebte Suchanfragen und Ergebnisse sowie Einträge aus dem persönlichen Suchverlauf des Anwenders.

Vorschläge zur automatischen Vervollständigung sind linguistische Funktionen, die Suchadministratoren in den Konfigurationen der Suchanwendung konfigurieren. Weitere Informationen zu Einstellungen für Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration.

Sprachabhängiges Lemma und Unicode-Normalisierung von Suchbegriffen

Unterstützen Sie die Suche in natürlicher Sprache, indem Sie Suchbegriffe erweitern, um alternativen Flexions und Formularen zu entsprechen. KI-Suche unterstützt die sprachspezifische Lemma-Normalisierung für (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch, Französisch - Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, Vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch, und traditionelles Chinesisch. Es unterstützt die Unicode-Normalisierung für Inhalte in allen Now Platform® -Sprachen.

Lemma- und Unicode-Normalisierung sind linguistische Funktionen, die keine Konfiguration erfordern. Weitere Informationen zum Normalisierungsverhalten finden Sie unter Lemma- und Unicode-Normalisierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweitern Sie Suchbegriffe mithilfe konfigurierbarer Synonyme

Verbessern Sie den Suchrückruf, indem Sie sprachspezifische Wörterbücher mit Begriffen mit gleicher Bedeutung oder Verwendung konfigurieren. Wenn eine Suchabfrage einen dieser Begriffe enthält, erweitert KI-Suche sie um alle äquivalenten Begriffe, um Anwendern eine natürlichere Such-Experience zu bieten.

Synonyme sind Sprachfunktionen, die Suchadministratoren in Suchprofilen konfigurieren. Einzelheiten zur Konfiguration von Synonymen und Synonymwörterbüchern finden Sie unter Synonyme. KI-Suche unterstützt Synonymwörterbücher für (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch, Französisch - Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, Vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch, und traditionelles Chinesisch.

Entfernen Sie übermäßig häufige Suchbegriffe mit konfigurierbaren Stoppwörtern

Erhöhen Sie die Suchpräzision, indem Sie sprachspezifische Wörterbücher mit häufig vorkommenden Begriffen konfigurieren, die die Suchrelevanz beeinträchtigen. KI-Suche entfernt diese Stoppwörter aus Anwendersuchabfragen, um irrelevante Ergebnisse auszuschließen.

Stoppwörter sind Sprachfunktionen, die Suchadministratoren in Suchprofilen konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Stoppwörtern und Stoppwort-Wörterbüchern finden Sie unter Stoppwörter. KI-Suche unterstützt Stoppwörterbücher für (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch – Kanada, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch und Schwedisch.

Automatische Korrektur von Tippfehlern in Suchbegriffen

Ersetzen Sie falsch geschriebene Suchbegriffe automatisch durch die in indizierten Inhalten gefundenen Schreibweisen. Tippfehlerkorrekturen werden über den Suchergebnissen angezeigt. Benutzer können die Suche jederzeit mit ihren ursprünglichen Abfragebegriffen wiederholen.

Die automatische Korrektur von Tippfehlern ist eine linguistische Funktion, die Suchadministratoren in Suchprofilen konfigurieren. Einzelheiten zur Steuerung der verfügbaren Autokorrekturbegriffe finden Sie unter Tippfehlerbehandlung. KI-Suche unterstützt die Ableitung von Begriffen zur automatischen Korrektur für (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch – Kanada, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch und Schwedisch.

Verfeinerungsfilter für Suchergebnisse aktivieren

KI-Suche ermöglicht Benutzern das Eingrenzen von Suchen durch Filtern der Ergebnisse. Verwenden Sie Navigationsregisterkarten, um Ergebnisse nach Quelle zu filtern, oder wählen Sie Aspekte aus, um dynamisch generierte Filter anzuwenden.

Filtern Sie die Ergebnisse mithilfe von Navigationsregisterkarten nach Quelle

Zeigen Sie vordefinierte Kategorien an, die Anwender auswählen können, um unerwünschte Suchergebnisse sofort auszuschließen.

Suchadministratoren konfigurieren Navigationsregisterkarten in Suchanwendungskonfigurationen. Einzelheiten zu den verfügbaren Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche.

Filtern Sie Ergebnisse dynamisch anhand von Aspekten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie auf Feldwerten basierende Filterauswahlen an, die dynamisch aus dem Ergebnissatz der Suchabfrage generiert werden. Anwender können mehrere Aspektwerte auswählen, um ihren Fokusbereich einzugrenzen. Aspekte werden nur angezeigt, wenn sie Ergebnisse liefern, sodass Anwender sich keine Gedanken über tote Enden machen müssen.

Suchadministratoren definieren Aspekte in Suchanwendungskonfigurationen. Weitere Informationen zum Erstellen und Konfigurieren von Aspekten finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche ..

Zeigen Sie relevante und umsetzbare Suchergebnisse an

KI-Suche bietet Anwendern klare Antworten für ihre Suchanfragen.

Hervorhebung des Treffers

KI-Suche hebt Suchbegriffe hervor, die in Suchergebnissen angezeigt werden. Durch diese Hervorhebung können Anwender sehen, welche Abfragebegriffe zu Datensatzübereinstimmungen beigetragen haben.

Zeigen Sie die relevantesten Ergebnisse zuerst mit Relevanz für maschinelles Lernen an

KI-Suche ordnet Suchergebnisse in absteigender Reihenfolge der Relevanz. Durch maschinelles Lernen wird die Relevanzbewertung der Suchergebnisse für jedes Suchprofil automatisch optimiert und verbessert, basierend auf aggregierten Anwenderinteraktionsdaten und A/B-Testauswertungen des Live-Suchdatenverkehrs.

Die Relevanz für maschinelles Lernen wird automatisch aktiviert und ist nicht konfigurierbar. Suchadministratoren können jedoch bestimmte Suchprofile von der automatischen Aktualisierung des Relevanzmodells ausschließen. Weitere Informationen zur automatischen Optimierung der Relevanzpunktzahl finden Sie unter Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche.

Zeigen Sie die besten Antworten als umsetzbare Genius-Ergebniskarten an

Konfigurieren Sie Genius-Ergebnisse, um die Absicht der Suchabfrage zu analysieren und die besten Antworten an die erste Stelle zu setzen. Suchbenutzer können einen Artikel Wissen lesen, das Profil oder Organigramm eines Benutzers anzeigen oder ein Katalogelement direkt von einer Genius-Ergebnis-Antwortkarte anfordern.

Suchadministratoren können Genius-Ergebnisse mit Suchprofilen verknüpfen, ihre Einstellungen ändern und neue Konfigurationen erstellen. Weitere Informationen zur Konfiguration von Genius-Ergebnissen finden Sie unter Genius-Ergebnisse.

Suchergebnisse fördern, blockieren oder heraufstufen

Definieren Sie Ergebnisverbesserungsregeln mit konfigurierbaren Auslöserbedingungen. Eine Regel kann die Relevanz von Suchergebnissen basierend auf der Suchabfrage oder dem Anwenderkontext erhöhen oder bestimmte Ergebnisse für eine bestimmte Suchabfrage blockieren oder heraufstufen.

Suchadministratoren definieren Ergebnisverbesserungsregeln in Suchprofilen. Weitere Informationen zum Erstellen von Regeln und zum Konfigurieren ihrer Aktionen zum Verstärken, Blockieren oder Heraufstufen finden Sie unter Regeln zur Ergebnisverbesserung. KI-Suche unterstützt Ergebnisverbesserungsregeln für (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch, Französisch - Kanada, Deutsch, Italienisch,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, Vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch, und traditionelles Chinesisch -Suchabfragen.

Inhaltssicherheit in KI-Suche

Beim Indizieren von Datensätzen behält KI-Suche deren Sicherheitsfunktionen für Now Platform® bei. Zum Zeitpunkt der Abfrage filtert KI-Suche Suchergebnisse und zeigt nur die Datensätze an, auf die der Benutzer zugreifen kann.

Weitere Informationen dazu, wie KI-Suche Sicherheitsfunktionen für Datensätze der Tabelle Now Platform behandelt, finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche.

Internationalisierungsunterstützung

KI-Suche unterstützt die Indizierung und Suche für alle von Now Platform®angebotenen Sprachen. Suchadministratoren können KI-Suche Suchfunktionen für Sprachen konfigurieren, die in Ihrer -Instanz aktiviert sind.

Ausführliche Informationen zur Unterstützung von Sprachen in den KI-Suche -Suchfunktionen finden Sie unter Internationalisierungsunterstützung für KI-Suche.

Suchfunktionen

Die folgende Tabelle zeigt die KI-Suche Suchfunktionen, die für bestimmte Now Platform Sprachen verfügbar sind.

Von der Sprache unterstützte Suchfunktionen

Sprache	Unterstützte Suchfunktionen
English	• Genius-Ergebnisse • Sprachkennung • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter • Synonyme • Tippfehlerbehandlung
Brasilien), Niederländisch, Französisch, Französisch - Kanada, Italienisch und Spanisch	• Sprachkennung • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter • Synonyme • Tippfehlerbehandlung
, Deutsch und Schwedisch	• Sprachkennung • Lemma- und Unicode-Normalisierung (einschließlich Dekomposition)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von der Sprache unterstützte Suchfunktionen (Fortsetzung)

Sprache	Unterstützte Suchfunktionen
	• Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter • Synonyme • Tippfehlerbehandlung
Japanisch, vereinfachtes Chinesisch und traditionelles Chinesisch	• Sprachkennung (einschließlich Identifizierung von Textregion und Suchbegriff) • Lemma- und Unicode-Normalisierung • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter • Synonyme
Koreanisch	• Sprachkennung • Lemma- und Unicode-Normalisierung (einschließlich Dekomposition) • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter • Synonyme
Alle anderen Now Platform Sprachen, die in Ihrer Instanz aktiviert sind	• Unicode-Normalisierung • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Stoppwörter • Synonyme

Suche nach übersetzten Inhalten

Standardmäßig gibt KI-Suche nur Ergebnisse für Datensätze mit übersetzten Inhalten zurück, z. B. Wissensartikel, die in der Sitzungssprache Now Platform des Benutzers vorliegen. Sie können dieses Standardverhalten auf verschiedene Arten ändern:

Weisen Sie Wissen Artikelsuchsprachen nach Land zu

Verbessern Sie den mehrsprachigen Suchrückruf, indem Sie für jedes Anwenderland einen Satz von Wissen Artikelsuchsprachen definieren. Anwendersuchen können nach Wissen -Artikeln in jeder der für ihr Land angegebenen Suchsprachen sowie in der Sprache suchen, die ihrer Now Platform -Sitzung zugeordnet ist.

Konfigurieren Sie global durchsuchbare Wissensartikel

Definieren Sie eine codierte Abfrage, um Wissensartikel zuzuordnen, die unabhängig von der Sitzungssprache des Anwenders durchsuchbar gemacht werden sollen.

Konfigurieren Sie eine Fallback-Sprache

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie eine Fallback-Sprache fest für die Sitzungssprache des Benutzers. KI-Suche gibt übersetzte Inhaltsergebnisse aus der ausgewählten Fallback-Sprache sowie die Sitzungssprache des Benutzers zurück.

Globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte aktivieren

Konfigurieren Sie ein globales Fallback-Gebietsschema, das für alle Suchen nach übersetzten Inhalten verwendet werden soll. KI-Suche gibt übersetzte Inhaltsergebnisse aus der Sprache des globalen Fallback-Gebietsschemas sowie der Sitzungssprache des Benutzers zurück.

Hinweis:
Das globale Fallback-Gebietsschema funktioniert am besten, wenn Sie alle englischsprachigen Datensätze global durchsuchbar machen möchten.

KI-Suche für globale Suche und Suche im konfigurierbaren Arbeitsbereich in Next Experienceverwenden

KI-Suche ist die Standardsuchmaschine für Zentrale Navigation -Suchvorgänge in Next Experience, einschließlich globaler Suche und konfigurierbarer Suche im Arbeitsbereich.

Suchadministratoren können die globale Suche und konfigurierbare Sucheinstellungen für den Arbeitsbereich mithilfe der Anwendung KI-Suche für Next Experience konfigurieren.

Hinweis:
Die Anwendung KI-Suche für Next Experience wird in neuen Instanzen Yokohama von automatisch installiert und aktiviert. Wenn Sie von einem früheren Release auf Yokohama aktualisieren, können Ihre Administratoren die Anwendung manuell installieren und aktivieren.

Weitere Informationen zu KI-Suche für Next Experience, einschließlich Konfigurationsschritten und einem Leitfaden zur Verwendung, finden Sie unter KI-Suche für Next Experience.

Wehren Sie Incidents in Serviceportal mit dem Assist-Widget KI-Suche ab

Verbessern Sie die Abwehr von Incidents für die Anwender Serviceportal, indem Sie die relevantesten Suchergebnisse in einem Datensatzersteller anzeigen.

KI-Suche Assist kann Service Desk-Mitarbeitern oder Anwendern helfen, bei einer Suche in Ihrem Portal die relevantesten Elemente zu finden. Zum Beispiel:

- Ein Service Desk-Mitarbeiter, der an einem Incident-Datensatz arbeitet, kann KI-Suche Assist verwenden, um Wissensartikel zu suchen und anzuhängen, ein Katalogelement im Namen des Anrufers zu bestellen oder nach einem Artikel zu suchen und ihn mit einem zugehörigen Incident oder Problem zu verknüpfen.
- Ein -Benutzer, der einen Incident über Serviceportalerstellt, kann zugehörige Katalogelemente anzeigen und bestellen. Benutzer können auch zugehörige Wissensartikel anzeigen, um das Problem selbst zu lösen, ohne die Service Desk-Mitarbeiter einzubeziehen.

KI-Suche Assist hilft bei der Abwendung von Incidents in den folgenden Bereichen:

- Incident-Datensatzersteller: Wehren Sie Incidents ab, indem Sie Endanwender dabei unterstützen, Probleme zu lösen, bevor sie einen Incident melden.
- Incident-Formulare: Helfen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Incidents schnell zu lösen, indem Sie relevantes Wissen bereitstellen.
- E-Mail-Benachrichtigungen zu Incidents: Helfen Sie Endanwendern, ihre Incidents selbst zu lösen, ohne dass Service Desk-Mitarbeiter manuell eingreifen müssen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden des KI-Suche Assist-Widgets in Serviceportalfinden Sie unter KI-Suche Integration des Assist-Datensatzerstellers für Serviceportal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre KI-Suche-Implementierung.

KI-Suche Konfigurationsübersicht

Konfigurationsphase	Beschreibung
Weisen Sie KI-Suche -Administratoren und -Benutzern Rollen zu	Weisen Sie die Rolle ais_admin Anwendern zu, die Inhaltsindizierung und Sucheinstellungen für KI-Sucheerstellen, lesen, aktualisieren und löschen müssen. Weisen Sie die Rolle mit erhöhten Berechtigungen für ais_high_security_admin Benutzern zu, die auf Einstellungen für hohe Sicherheit für KI-Suchezugreifen müssen. Weisen Sie search_application_admin Benutzern zu, die Konfigurationen für die Suchanwendung erstellen, lesen, aktualisieren und löschen müssen.
Indizierte Quellen definieren	Erstellen und konfigurieren Sie eine indizierte Quelle für jede Tabelle Now Platform®, deren Inhalt Sie durchsuchbar machen möchten. Indexieren Sie Quelltabellen, um ihren durchsuchbaren Inhalt dem Index KI-Suche hinzuzufügen. Das -Basissystem enthält vorkonfigurierte indizierte Quellen für die Tabellen „Katalogelement“, „Wissen“ und „Benutzer“.
Suchquellen definieren	Wenden Sie Filterbedingungen auf indizierte Quellen an, um Suchquellen zu definieren, auf die Anwender in Ihren Such-Experiences zugreifen können. Das -Basissystem enthält vorkonfigurierte Suchquellen, die auf die standardmäßig indizierten Quellen verweisen.
Suchprofile definieren	Erstellen Sie ein Suchprofil für jede bestimmte Such-Experience, die Sie in Suchanwendungen anbieten möchten. Geben Sie die Daten an, die Anwender durchsuchen können, indem Sie Suchquellen mit dem Suchprofil verknüpfen. Steuern Sie das Suchverhalten, indem Sie Synonyme, Stoppwörter, Einstellungen für die Tippfehlerbehandlung, Genius-Ergebnisse und Ergebnisverbesserungsregeln konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsphase	Beschreibung
	Das -Basissystem enthält vorkonfigurierte Suchprofile zur Verwendung mit Serviceportal, Now Mobileund dem KI-Suche Assist-Widget Serviceportal.
Konfigurationen für Suchanwendung definieren	Erstellen Sie eine -Konfiguration für jede Now Platform -Anwendung, die KI-Sucheunterstützt. Wählen Sie ein Suchprofil für die Anwendung aus. Konfigurieren Sie anwendungsspezifische Sucheinstellungen. Das -Basissystem enthält vorkonfigurierte Suchanwendungskonfigurationen für Serviceportal, Virtual Agentund das KI-Suche Assist-Widget Serviceportal.
Aktivieren und konfigurieren Sie KI-Suche in Now Platform applications	Geben Sie KI-Suche als Suchmaschine in unterstützten Now Platform -Anwendungen an. Wählen Sie für jede zu verwendende Anwendung eine Suchanwendungskonfiguration aus, und konfigurieren Sie die verfügbaren UX-Einstellungen für die Suche.
Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Such-Matcher für die globale Suche	Konfigurieren Sie optional globale Suchen mit exakter Übereinstimmung, die nur Ergebnisse aus einer angegebenen Spalte (Feld) in einer bestimmten Tabelle Now Platform ergeben.

Geführtes Setup zur Implementierung von KI-Suche verwenden

Das geführte Setup stellt eine Reihe von Aufgaben bereit, mit denen Sie KI-Suche in der Instanz ServiceNow konfigurieren können. Um das geführte Setup für KI-Suche zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > **Geführtes Setup**.

Mehr Informationen zur Nutzung der Anwenderoberfläche des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Weisen Sie KI-Suche -Administratoren und -Benutzern Rollen zu

Gewähren Sie Benutzern die Rollen ais_admin, ais_external_content, ais_high_security_adminund search_application_admin, damit sie Einstellungen und Inhalte für KI-Suche und Suchanwendungen konfigurieren und verwalten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzer mit den folgenden Rollen können auf Einstellungen und Inhalte für die Anwendung KI-Suche zugreifen und diese konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
KI-Suche -Administrator [ais_admin]	Verwaltet Konfigurationseinstellungen für die Anwendung KI-Suche, einschließlich der folgenden: • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht indizierte Quellen • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchquellen • Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Suchquellen und Suchprofilen • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchprofile • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Synonym- und Stoppwort-Wörterbücher • Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Wörterbüchern und Suchprofilen • Liest und aktualisiert Wörterbücher zur automatischen Korrektur von Tippfehlern, die mit Suchprofilen verknüpft sind • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Genius-Ergebniskonfigurationen • Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Genius-Ergebniskonfigurationen und Suchprofilen • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Ergebnisverbesserungsregeln • Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Ergebnisverbesserungsregeln und Suchprofilen
KI-Suche Hochsicherheitsadministrator [ais_high_security_admin]	Greift auf die Einstellungen für hohe Sicherheit für KI-Suchezu, einschließlich der folgenden: • Umgeht alle Suchfilter aus Suchquellen und Inhaltssicherheit in der Suchvorschau-UI und zeigt alle im Index KI-Suche verfügbaren Suchabfrageergebnisse an • Liest Importverlaufsdatensätze für Anwenderzuordnungen für externe Inhalte Dies ist eine Rolle mit erhöhten Berechtigungen. Rollen mit erhöhten Berechtigungen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Weitere Informationen zu Rollen mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Beschreibung
	erweiterten Berechtigungen finden Sie unter Elevated privilege roles. Weitere Informationen zur Erhöhung finden Sie unter Elevate to a privileged role. Die Anwendermetrik des Instanz-Sicherheitszentrums **– Anwender mit Rollen mit hohen Berechtigungen** zeigt die Anzahl der Anwender an, die dieser Rolle zugewiesen sind. Weitere Informationen finden Sie unter User metrics.
Administrator der Suchanwendung [search_application_admin]	Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchanwendungskonfigurationen für Zing und KI-Suche. Diese Rolle enthält die Rollen ais_admin und personalize_dictionary.
KI-Suche API-Benutzer für externe Inhalte [ais_external_content]	Greift auf Endpunkte für KI-Suche externe Inhalts-APIs zu, einschließlich der folgenden: • Führt externe Dokumente für KI-Suche dem Index als Suchergebnisse zu oder löscht Datensätze für externe Dokumente aus dem Index mithilfe von External Content Ingestion API. • Importiert Anwenderzuordnungen für die Sicherheit externer Inhalte mit AI Search External User Mapping API. Weisen Sie diese Rolle nicht interaktiven Anwendern und Integrationsanwendern zu, die Zugriff auf Endpunkte der externen Inhalts-API benötigen. Weitere Informationen zu nicht interaktiven Benutzern finden Sie unter Nicht interaktive Sitzungen. Einzelheiten zu Integrationsbenutzern finden Sie unter Mark service accounts as internal integration users. Anwender mit der Administratorrolle benötigen diese Rolle nicht, um auf Endpunkte der externen Inhalts-API zugreifen zu können.

Weisen Sie diese Rollen Anwendern und Gruppen zu, um sie als Suchadministratoren oder API-Anwender für externe Inhalte für KI-Suchezu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

- Einem Benutzer eine Rolle zuweisen
- Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Indizierte Quellen

Indizierte Quellen kennzeichnen Tabellen Now Platform® und externe Dokumentsätze mit Inhalten, die Sie durchsuchbar machen möchten. KI-Suche erfasst Datensätze oder Dokumente aus diesen Quellen und speichert ihren durchsuchbaren Inhalt im eigenen Suchindex.

Anweisungen zum Erstellen einer indizierten Quelle finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle.

Indizierte Quelltypen

KI-Suche unterstützt die folgenden indizierten Quelltypen.

Intern indizierte Quelle

Eine interne indizierte Quelle ruft Inhalte und Metadaten aus Now Platform -Datensätzen ab. Sie enthält einen eindeutigen Namen und einen Verweis auf eine Tabelle Now Platform mit Datensätzen, die durchsuchbar gemacht werden sollen. KI-Suche extrahiert und indiziert durchsuchbare Inhalte und Metadaten aus Datensätzen in dieser Tabelle und in allen untergeordneten Tabellen, die Sie für die Indizierung konfigurieren.

KI-Suche schließt einige Now Platform -Tabellen von der Indizierung aus. Sie können keine indizierten Quellen für diese ausgeschlossenen Tabellen oder ihre abgeleiteten Tabellen definieren. Eine Liste der ausgeschlossenen Tabellen finden Sie unter Now Platform Tabellen von KI-Suche der -Indexierung ausgeschlossen.

Sie können Remotetabellen mit internen indizierten Quellen nicht indizieren. Um Inhalte aus einer Remotetabelle zu indizieren, erstellen Sie eine externe indizierte Quelle.

Extern indizierte Quelle

Eine extern indizierte Quelle ruft Dokumentinhalte und Metadaten aus einem externen Repository oder einer Remotetabelle ab. Sie enthält einen eindeutigen Namen und einen Verweis auf eine externe Inhaltsschematabelle anstelle einer Now Platform -Tabelle. Weitere Informationen zum Konfigurieren indizierter Quellen für externe Inhalte finden Sie unter Indizieren und Suchen von externen Inhalten in KI-Suche.

Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen

Durch die Indizierung großer Quelltabellen, z. B. der Aufgabentabelle [task] und Tabellen, die sie erweitern, kann dem KI-Suche -Index eine große Anzahl von Datensätzen hinzugefügt werden. Um die Anzahl der aus einer Quelltabelle indizierten Datensätze zu begrenzen, können Sie Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für Ihre indizierten Quellen konfigurieren. KI-Suche verwendet diese Einstellungen auch, um veraltete Datensätze automatisch aus dem Index zu löschen. Weitere Informationen zu Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen finden Sie unter Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen.

Hinweis:
Aufbewahrungsrichtlinien sind für indizierte Quellen erforderlich, die Datensätze aus der Aufgabentabelle [task] oder Tabellen indizieren, die sie erweitern. Sie sind für andere indizierte Quellen optional.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indizierte Quellattribute und Feldeinstellungen

Sie können Attribute und Feldeinstellungen für eine indizierte Quelle konfigurieren, um das Indizierungsverhalten für Quelldatensätze zu steuern. Attribute steuern das Verhalten der indizierten Quelle auf Datensatzebene, während Feldeinstellungen das Verhalten für einzelne Felder in indizierten Datensätzen definieren. Weitere Informationen, einschließlich Listen der verfügbaren Attribute und Feldeinstellungen, finden Sie unter Indizierte Quellattribute und Feldeinstellungen.

Indizieren von Inhalten aus einer indizierten Quelle

Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, beginnt KI-Suche automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltabelle und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex angezeigt. KI-Suche indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie einen vollständigen Tabellenindex durchführen. Weitere Informationen zum Verhalten bei der Indizierung, einschließlich Schritten für die vollständige Tabellenindizierung, finden Sie unter Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen.

Hinweis:
Die vorkonfigurierten indizierten Quellen, die in KI-Suche enthalten sind, indizieren nur Inhalte aus Zeichenfolgenfeldern in Quelldatensätzen. Bei der Suche nach Datensätzen aus diesen indizierten Quellen können Sie numerische Felder verwenden, um Ihre Suchergebnisse zu sortieren oder zu filtern, Sie können jedoch keine Datensätze anhand ihrer numerischen Feldwerte finden. Um die numerischen Feldwerte eines Datensatzes zu durchsuchen, kopieren Sie sie in ein Zeichenfolgenfeld, damit sie indiziert werden können.

Indexierung von Inhalten aus Wissensartikeln

Bei der Indizierung von Inhalten aus Datensätzen in der Wissenstabelle [kb_knowledge] werden KI-Suche von standardmäßig Inhalte einbezogen, die in Wissensblöcken definiert sind. Administratoren können dieses Standardverhalten überschreiben und KI-Suche so konfigurieren, dass Inhalte aus Wissensblöcken bei der Indizierung von Wissensartikeln ausgeschlossen werden. Details zu dieser Änderung finden Sie unter Wissensblockinhalte aus dem KI-Suche -Index ausschließen.

Mehrere indizierte Quellen für dieselbe Tabelle Now Platform .

Sie können nicht mehr als eine indizierte Quelle für eine einzelne Tabelle Now Platform erstellen. Plugins und Anwendungen können jedoch doppelte indizierte Quellen für eine Tabelle Now Platform definieren. Beispielsweise enthält das Basissystem eine indizierte Quelle, die für die Benutzertabelle [sys_user] definiert ist, aber ein Plugin oder eine Anwendung kann eine zweite indizierte Quelle für diese Tabelle unter einem anderen Namen definieren.

Hinweis:
Für eine bestimmte Tabelle Now Platform kann jeweils nur eine indizierte Quelle aktiv sein. Das System deaktiviert doppelte indizierte Quellen für eine Tabelle standardmäßig. Bevor Sie eine dieser doppelten Quellen aktivieren können, müssen Sie die derzeit aktive Quelle bearbeiten und inaktiv machen. KI-Suche indiziert nur Inhalte und Metadaten aus aktiven indizierten Quellen.

Erstellen Sie eine indizierte Quelle

Definieren Sie eine indizierte Quelle, um Inhalte und Metadaten aus Now Platform® Tabellendatensätzen mithilfe von KI-Suchedurchsuchbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine indizierte Quelle erstellen, geben Sie eine Now Platform -Tabelle an. KI-Suche indiziert Inhalte und Metadaten aus der angegebenen Quelle und macht sie für die Aufnahme in Suchquellen verfügbar.

Standardmäßig indiziert KI-Suche alle Datensätze aus der angegebenen Quelltabelle. Sie können einschränken, welche Datensätze indiziert werden, indem Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie und Filterbedingungen für die indizierte Quelle konfigurieren. Weitere Informationen zu Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen finden Sie unter Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen.

Hinweis:
Aufbewahrungsrichtlinien sind für indizierte Quellen erforderlich, die Datensätze aus der Aufgabentabelle [task] oder Tabellen indizieren, die sie erweitern. Sie sind für andere indizierte Quellen optional.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Indizierte Quelle“ die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Indizierte Quelle“..

   Hinweis:
   Sie können nicht mehr als eine indizierte Quelle für eine einzelne Tabelle Now Platform erstellen.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue indizierte Quelle wird in der Liste KI-Suche Indexierte Quellen mit dem **Status** auf **Neu**angezeigt. Wenn die neue indizierte Quelle eine manuelle Indizierung erfordert, werden eine Informationsmeldung und ein Warndreieckssymbol (⚠) angezeigt.
5. **Wahlweise:** Um die Indizierung für untergeordnete Tabellen der ausgewählten Quelltabelle zu konfigurieren, öffnen Sie die neue indizierte Quelle, und führen Sie diese Schritte für jede untergeordnete Tabelle aus:

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Untergeordnete Tabellen“ **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Untergeordnete Tabelle“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Untergeordnete Tabelle“..

   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue untergeordnete Tabelle wird in der zugehörigen Liste Untergeordnete Tabellen angezeigt.

Nächste Maßnahme
Um zu steuern, wie die neue indizierte Quelle Quelldatensätze und -felder während der Indizierung verarbeitet, konfigurieren Sie die Attribute und Feldeinstellungen der indizierten Quelle. Weitere Informationen finden Sie unter Indizierte Quellattribute und Feldeinstellungen.

Um Inhalte aus Quelldatensätzen durchsuchbar zu machen, führen Sie einen vollständigen Tabellenindex für Ihre neu indizierte Quelle durch. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen

KI-Suche verwendet Einstellungen, um veraltete Datensätze automatisch aus dem Index zu löschen und die Suchleistung zu optimieren. Um die Anzahl der aus Quelltabellen indizierten Datensätze zu begrenzen, können Sie Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für Ihre indizierten Quellen konfigurieren.

Aufbewahrungsrichtlinien für indizierte Quellen

Durch die Indizierung großer Quelltabellen, z. B. der Aufgabentabelle [task] und Tabellen, die sie erweitern, können dem KI-Suche -Index erhebliche Anzahlen von Datensätzen hinzugefügt werden. Um die Anzahl der indizierten Quelltabellen-Datensätze basierend auf der Zeit seit ihrer letzten Aktualisierung zu begrenzen, wählen Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie für Ihre indizierte Quelle aus. KI-Suche indiziert nur Quelldatensätze, die innerhalb des für die Aufbewahrungsrichtlinie definierten Zeitraums aktualisiert wurden. Wenn Sie beispielsweise eine zweitägige Aufbewahrungsrichtlinie auswählen, schließt KI-Suche Quelldatensätze aus, die zuletzt vor mehr als zwei Jahren aktualisiert wurden.

Wenn die Zeit seit der letzten Aktualisierung eines Quelldatensatzes den Grenzwert aus der Aufbewahrungsrichtlinie der indizierten Quelle überschreitet, markiert KI-Suche den entsprechenden indizierten Datensatz als veraltet.

Hinweis:
Aufbewahrungsrichtlinien sind für indizierte Quellen erforderlich, die Datensätze aus der Aufgabentabelle [task] oder Tabellen indizieren, die sie erweitern. Sie sind für andere indizierte Quellen optional.

Filterbedingungen für indizierte Quelle

Um die Anzahl der aus einer Quelltabelle indizierten Datensätze zu begrenzen, definieren Sie Filterbedingungen für Ihre indizierte Quelle. KI-Suche indiziert nur Datensätze, die allen definierten Filterbedingungen entsprechen.

Wenn ein Quelldatensatz die Filterbedingungen der indizierten Quelle nicht mehr erfüllt, markiert KI-Suche den entsprechenden indizierten Datensatz als veraltet.

Veraltete Datensätze werden gelöscht

KI-Suche löscht veraltete Datensätze täglich automatisch aus dem Index. Benutzer mit der Rolle admin können veraltete Datensätze manuell löschen. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Bereinigen Sie veraltete Datensätze aus dem KI-Suche -Index.

Bereinigen Sie veraltete Datensätze aus dem KI-Suche -Index

Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um veraltete Datensätze aus dem Index KI-Suche zu löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Wenn der Wert der Systemeigenschaft `glide.script_processor.admin` vom Standardwert geändert wurde, benötigen Sie die durch diesen Eigenschaftswert angegebene Rolle. Einzelheiten zu diesem Eigenschaftswert und seinen Auswirkungen finden Sie unter Restrict access to background script [Updated in Security Center 1.3 and 2.0] .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine dieser Bedingungen für einen Datensatz im Index KI-Suche erfüllt ist, markiert KI-Suche den Datensatz als veraltet.

- Die Zeit seit der letzten Aktualisierung des Datensatzes überschreitet die Altersgrenze der Aufbewahrungsrichtlinie der indizierten Quelle
- Der Datensatz erfüllt die für seine indizierte Quelle definierten Filterbedingungen nicht mehr

KI-Suche löscht veraltete Datensätze täglich automatisch aus dem Index. Administratoren können Datensätze manuell löschen, indem sie ein Hintergrundskript ausführen.

Weitere Informationen zur Ausführung von Skripts im Hintergrund finden Sie unter Scripts - Background module .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**.

   Hinweis:
   Wenn der Wert der Systemeigenschaft `glide.script_processor.admin` auf security_admin festgelegt ist, müssen Sie auf diese privilegierte Rolle hochstufen, um auf dieses Modul zugreifen zu können. Weitere Informationen zum Erhöhen von Berechtigungen finden Sie unter Elevated privilege roles .

2. Geben Sie im Textfeld **Skript ausführen (JavaScript auf dem Server ausgeführt)** eines der folgenden Hintergrundskripts ein.
   - Um veraltete, indizierte Datensätze aus einer bestimmten Tabelle zu löschen, geben Sie dieses Skript ein und ersetzen dabei TABLE_NAME durch den Namen der ausgewählten Tabelle:

     ```
     new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments('TABLE_NAME');
     ```

     Um beispielsweise alle veralteten Datensätze zu löschen, die aus der indizierten Quelle der Wissenstabelle indiziert sind, ersetzen Sie TABLE_NAME im Skript durch kb_knowledge.
   - Um alle veralteten Datensätze im Index zu löschen, unabhängig davon, aus welcher Tabelle sie indiziert wurden, geben Sie dieses Skript ein:

     ```
     new sn_ais.IndexEvent().purgeFilteredDocuments();
     ```

3. Wählen Sie **Skript ausführen**aus.
   Das Skript erstellt ein Ereignis, das vom Index-Handler verarbeitet wird, sodass das Skript abgeschlossen wird, ohne nach Abschluss des Löschvorgangs zu blockieren.

Ergebnisse

Das Hintergrundskript wird ausgeführt, wobei veraltete Datensätze aus dem Index KI-Suche gelöscht werden.

Schutzmaßnahmen für indizierte Quelle

Reduzieren Sie die Indexgröße, und erhöhen Sie die Suchleistung mit Schutzmaßnahmen, die die Anzahl der Aufgaben- und Warnungsquelldatensätze begrenzen, die aus indizierten Quellen indiziert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über Schutzmaßnahmen

Die Tabellen „Aufgabe“ [task] und „Warnung“ [em_alert] und ihre untergeordneten Tabellen enthalten eine große Anzahl von Datensätzen. Wenn Sie den vollständigen Satz von Datensätzen aus diesen Tabellen für die Suche indizieren, erhöht sich die Größe des Index KI-Suche, und dies kann sich auf die Leistung der Indizierung und Suche auswirken.

Um die Indexgröße zu reduzieren und die Suchleistung zu erhalten, wendet KI-Suche beim Indizieren von Datensätzen aus diesen Tabellen *Schutzmaßnahmen* an. Diese Schutzmaßnahmen begrenzen die maximale Anzahl der Datensätze, die in den Tabellen „Aufgabe“ und „Warnung“ indiziert werden können.

Im Basissystem sind für die Tabellen Task und Alert sowie deren untergeordneten Tabellen Schutzmaßnahmen aktiviert. Standardmäßig indiziert KI-Suche maximal 10 Millionen Datensätze für jede dieser Tabellen.

Funktionsweise von Schutzmaßnahmen

Wenn Schutzmaßnahmen aktiviert sind, prüft KI-Suche zuerst die Tabelle „Schutzmaßnahmenbegrenzung für indizierte Datenquellen“ [ais_schutz_rail_limit_data_source], um zu sehen, ob ein Datensatz für die indizierte Quelle vorhanden ist (definiert die maximale Anzahl von zu indizierenden Datensätzen für diese indizierte Quelle). Wenn kein Tabelleneintrag vorhanden ist, prüft KI-Suche den Wert der Systemeigenschaft „glide.ais.ingestion.schutz_rails_enabled_datasources“, um zu sehen, ob dort ein Grenzwert für die indizierte Quelle definiert ist. Wenn an keiner Stelle eine Begrenzung gefunden wird, wendet KI-Suche keine Schutzmaßnahmenbegrenzungen auf die indizierte Quelle an.

Schutzmaßnahmengrenzen für die Anzahl der indizierten Datensätze werden angewendet, nachdem der Satz von Quelldatensätzen durch die Filterbedingungen und die Aufbewahrungsrichtlinie der indizierten Quelle begrenzt ist. Einzelheiten zu Filterbedingungen für indizierte Quellen und Aufbewahrungsrichtlinien finden Sie unter Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen.

KI-Suche indiziert immer die zuletzt geänderten Datensätze aus der indizierten Quelltabelle. Wenn die Indizierung dazu führt, dass die Datensatzanzahl für die Tabelle den Grenzwert des Schutzmaßnahmenplans überschreitet, verwirft KI-Suche ältere Datensätze aus dem Index, um Platz für die neueren Datensätze zu schaffen.

Ändern von Schutzmaßnahmeneinstellungen

Ein Mitarbeiter ServiceNow® von kann die Einstellungen für die Schutzmaßnahmen für Ihre Instanz wie folgt ändern:

- Überschreiben Sie die Grenzwerte für die Datensatzanzahl des Basissystems für die Tabellen „Aufgabe“ und „Warnung“.
- Erstellen Sie anwenderdefinierte Schutzmaßnahmen, um die maximale Anzahl von Datensätzen zu begrenzen, die aus anderen Quelltabellen indiziert werden
- Deaktivieren Sie Schutzmaßnahmen

Hinweis:
Es kann bis zu 24 Stunden dauern, bis Änderungen an den Schutzmaßnahmeneinstellungen Ihrer Instanz im Indizierungsverhalten von KI-Sucheberücksichtigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration des semantischen Index für indizierte Quellen

Das KI-Suche verallgemeinerte RAG-Framework (Retrieval-Augmented Generation) bietet eine optimierte Möglichkeit, Einstellungen für die semantische Indizierung für Datensätze zu konfigurieren, die aus Tabellen Now Platform® indiziert werden.

Übersicht über die Konfiguration des semantischen Index

KI-Suche -Administratoren können Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle konfigurieren. Diese Einstellungen geben an, wie KI-Suche Inhalte aus der indizierten Quelle für die Verwendung mit der semantischen Vektorsuche indiziert. Die Gruppe der Einstellungen für die semantische Indizierung für eine bestimmte indizierte Quelle wird als *semantische Indexkonfiguration*bezeichnet.

Jede Konfiguration des semantischen Index enthält die folgenden Elemente:

Indizierte Quelle

Ein Verweis auf eine vorhandene indizierte Quelle mit Feldwerten oder Anhängen, die für die semantische Vektorsuche indiziert werden sollen.

Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen. Weitere Informationen zur semantischen Vektorsuche finden Sie unter Semantische Vektorsuche in KI-Suche.

Einbettungsmodelle

Eine Liste von einem oder mehreren *Einbettungsmodellen* für das System bei der Indizierung von Inhalten aus der indizierten Quelle für die semantische Vektorsuche.

Ein Einbettungsmodell gibt an, wie Informationen in Ihrem indizierten Inhalt in einer Vektorkarte codiert werden. Die semantische Vektorsuche verwendet die codierten Informationen aus der Vektorkarte, um Suchergebnisse zu finden, deren Bedeutung ähnlich der Ihrer Suchbegriffe ist.

Blockierungsstrategie und zugehörige Parameter

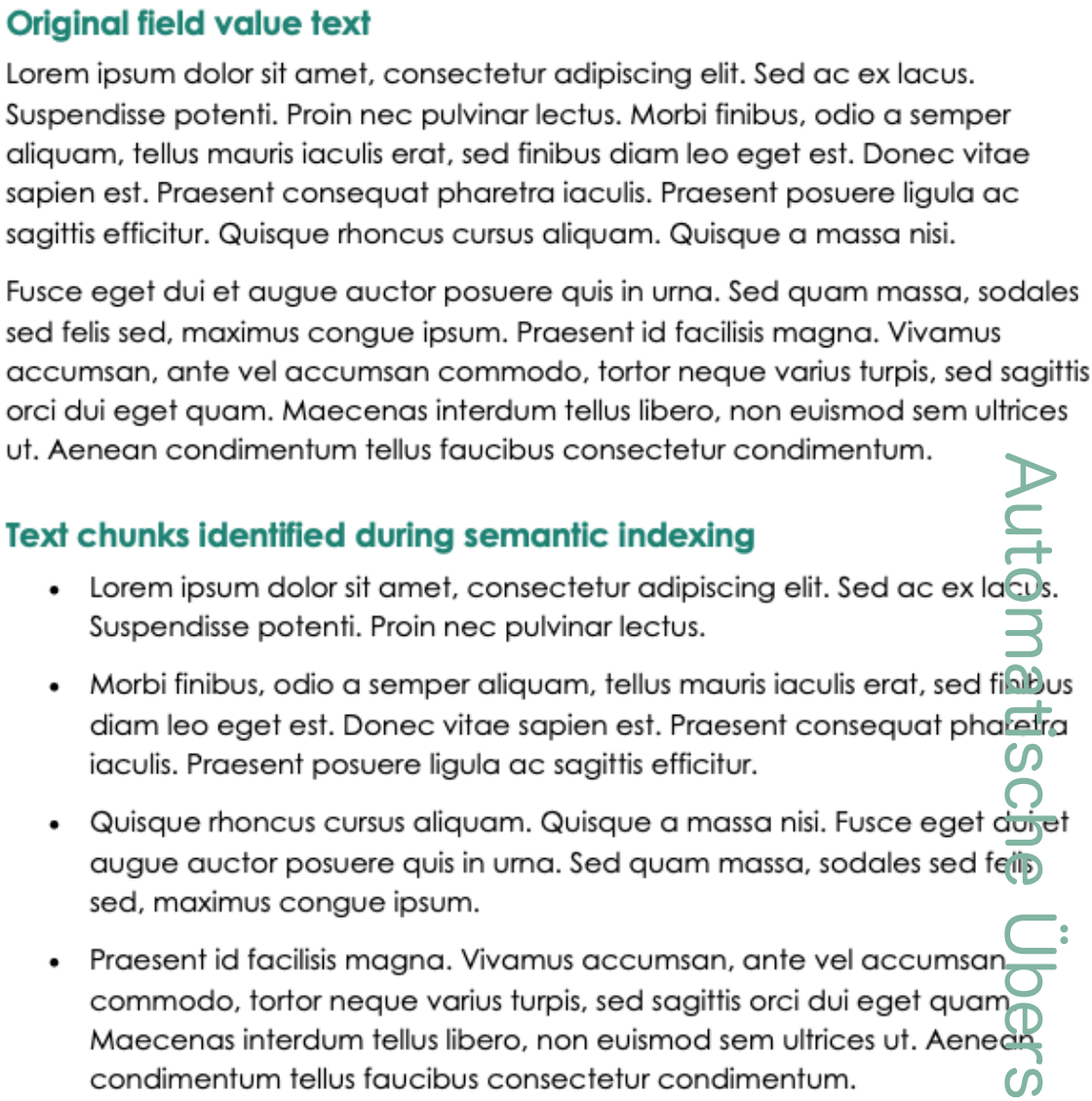
Eine *Blockierungsstrategie* und zugehörige Parameterwerte, die gemeinsam bestimmen, wie Inhalte aus den ausgewählten Feldern und Anhängen der indizierten Quelle während der Indizierung für die semantische Vektorsuche behandelt werden.

Chunking ist der Vorgang, bei dem Text während der Indizierung in kleinere Teile (so genannte *Blöcke*) aufgeteilt wird. Durch die Blockierung Ihrer Inhalte reduziert KI-Suche die Suchlast und verbessert den Kontext und die Relevanz für Übereinstimmungen mit semantischen Vektoren.

Die folgende Abbildung zeigt, wie ein Block mit zwei Absätzen mit Beispieltext für einen Feldwert für die semantische Indizierung in Blöcke aufgeteilt werden kann. Wie gezeigt, können Blöcke

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

mehrere Sätze enthalten und Absatzumbrüche im Originaltext



umfassen.

Semantische Indexfelder

Verweist auf ein oder mehrere *semantische Indexfelder*, die Einstellungen für die semantische Indizierung für Inhalte aus der indizierten Quelle bereitstellen.

Jedes semantische Indexfeld definiert Einstellungen für die semantische Indizierung für ein einzelnes Feld aus der indizierten Quelltabelle oder für Anhänge aus dieser Tabelle. Sie können die Reihenfolge angeben, in der semantische Indexfelder ausgewertet werden, wenn Inhalte aus der indizierten Quelle für die semantische Vektorsuche indiziert werden.

Hinweis:
Sie können mehrere semantische Indexkonfigurationen für eine indizierte Quelle definieren, aber jede Konfiguration nach der ersten verursacht bei der Indizierung zusätzliche Leistungskosten.

Konfiguration des semantischen Index wird aktiviert

Die Funktionalität zur Konfiguration des semantischen Index wird von KI-Suche Semantic Controller- Plugin (com.glide.ais.semantic_search)bereitgestellt. Dieses Plugin wird automatisch für Ihre Instanz von aktiviert, wenn Sie eine von installieren Now Assist Anwendung .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können überprüfen, ob die Konfiguration des semantischen Index aktiviert ist, indem Sie zu navigieren **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen** und Auswahl eines indizierten Quelldatensatzes. Wenn Sie die zugehörige Liste „Konfiguration des semantischen Index“ im Formular „Indizierte Quelle“ sehen, ist das Plugin aktiviert.

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die semantische Indexierung für eine indizierte Quelle

Geben Sie die Konfigurationseinstellungen für die semantische Indizierung an, die Sie anwenden möchten, wenn KI-Suche Datensätze aus Ihren indizierten Quellen indiziert.

Vorbereitungen

KI-Suche Semantic Controller- Plugin (com.glide.ais.semantic_search) muss in Ihrer Instanz aktiv sein. Dieses Plugin wird automatisch aktiviert, wenn jeder Now Assist Anwendung ist in Ihrer Instanz installiert.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als KI-Suche -Administrator können Sie diese Aufgabe ausführen, um aus der Tabelle und der indizierten Quelle die Felder auszuwählen, die das System für die semantische Vektorsuche indizieren soll. Sie können auch die Einbettungsmodelle und die Blockierungsstrategie für Inhalte auswählen, die für semantisch indizierte Inhalte aus der Quelltabelle verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Wählen Sie die indizierte Quelle aus, für die Sie Einstellungen für die semantische Indizierung konfigurieren möchten.
   Die ausgewählte indizierte Quelle wird in der Formularansicht „Indizierte Quelle“ geöffnet.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Konfiguration des semantischen Index“ **Neu**.

   Hinweis:
   Wenn die zugehörige Liste „Konfiguration des semantischen Index“ im Formular „Indizierte Quelle“ nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren Administrator, um sicherzustellen, dass Ihre Instanz über mindestens eine verfügt Now Assist Anwendung installiert. Durch die Installation einer beliebigen Now Assist -Anwendung wird KI-Suche Semantic Controller- Plugin (com.glide.ais.semantic_search)aktiviert, das für die Konfiguration des semantischen Index erforderlich ist.

4. Füllen Sie die Felder im Formular „Konfigurationen des semantischen Index“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Konfigurationen des semantischen Index“..
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Wenn Sie eine vorhandene semantische Indexkonfiguration aktualisieren, wählen Sie stattdessen **Aktualisieren** aus.
   Das Formular „Konfigurationen des semantischen Index“ wird neu geladen und zeigt die ausgewählten Feldwerte und die zugehörige Liste der Felder des semantischen Index an.
6. Führen Sie in der zugehörigen Liste „Felder für semantischen Index“ diese Schritte für jedes Feld mit Inhalt aus, das Sie in den semantischen Index für die angegebene indizierte Quelle aufnehmen möchten.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars „Semantischer Indexfeld“ aus.
      Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Feld des semantischen Index“..

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **Absenden**.
Der neue Datensatz des Felds für den semantischen Index wird in der zugehörigen Liste „Felder für semantischen Index“ angezeigt.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie die Konfigurationseinstellungen für den semantischen Index für eine indizierte Quelle geändert haben, müssen Sie den Inhalt aus dieser indizierten Quelle neu indizieren. Schritte zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

Hinweis:
Die Indizierung von Inhalten für die semantische Vektorsuche ist normalerweise langsamer als die Indizierung für die Stichwortsuche. Die erneute Indizierung Ihrer indizierten Quelle kann länger dauern, wenn Sie eine semantische Indexkonfiguration dafür definiert haben.

Wissensblockinhalte aus dem KI-Suche -Index ausschließen

Verhindern, dass KI-Suche Inhalte in Ihren Wissensblöcken indiziert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Suche schließt Inhalte ein, die in Ihren veröffentlichten Wissensblöcken angegeben sind, wenn Inhalte und Metadaten aus Ihren Wissensartikeln indiziert werden.

Administratoren können dieses Standardverhalten überschreiben und Ihren Wissensblockinhalt aus dem Suchindex ausschließen, indem sie den Wert der Systemeigenschaft *glide.ais.disable_kbb* festlegen. Wenn der Wert dieser Systemeigenschaft auf „true“ festgelegt ist, ignoriert KI-Suche den Inhalt von Wissensblöcken, wenn Inhalte und Metadaten aus Ihren Wissensartikeln indiziert werden.

Weitere Informationen zum Erstellen und Veröffentlichen von Wissensblöcken zur Referenz in Ihren Wissensartikeln finden Sie unter Using knowledge blocks.

Prozedur
1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie **Alle** aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter** sys_properties.list ein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie nach einem Systemeigenschaftsdatensatz mit dem Namen *glide.ais.disable_kbb*.
   - Wenn ein Systemeigenschaftsdatensatz mit diesem Namen vorhanden ist, öffnen Sie den Datensatz, indem Sie ihn auswählen.
   - Wenn kein Systemeigenschaftsdatensatz mit diesem Namen vorhanden ist, wählen Sie **Neu**, und geben Sie dann glide.ais.disable_kbb im **Namensfeld** des Formulars „Systemeigenschaft“ ein.
3. Geben Sie im Feld **Wert** des Formulars „Systemeigenschaft“ den Wert *true* ein.
4. Speichern Sie den geänderten Systemeigenschaftsdatensatz, indem Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Damit die neue Einstellung wirksam wird, indizieren Sie die indizierte Wissenstabellenquelle neu. Weitere Informationen zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

Indizierte Quellattribute

Ein Attribut für eine indizierte Quelle definiert das Indizierungsverhalten für alle Datensätze aus einer indizierten Quelle.

Beispiele für die Verwendung von Attributen aus indizierten Quellen sind die folgenden.

- Definieren Sie einen Filter, um die Menge der indizierten Datensätze in der Quelltabelle zu begrenzen
- Ändern Sie das Standardverhalten bei der Indizierung von Anhängen oder Tags in Quelltabellen-Datensätzen
- Geben Sie an, ob übersetzte Felder aus Quelltabellen-Datensätzen indiziert werden sollen

Die Attribute einer indizierten Quelle werden in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ angezeigt.

Erstellen Sie ein indiziertes Quellattribut

Definieren Sie ein Attribut für eine indizierte Quelle, um das Verhalten bei der Inhaltsindizierung KI-Suche für alle Datensätze in einer Quelltabelle zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einzelheiten zu verfügbaren Attributen und Werten aus indizierten Quellen finden Sie unter Liste von KI-Suche -Attributen der indizierten Quelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie ein Attribut definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration **“ Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Attribute der indizierten Quelle“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Attribut für indizierte Quelle“.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Das neue Attribut für die indizierte Quelle wird in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ angezeigt.

Nächste Maßnahme
Führen Sie eine vollständige Neuindizierung der Tabelle für die indizierte Quelle durch, damit das neue Attribut für die indizierte Quelle wirksam wird. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

Aktivieren Sie die Indexierung von Tags für eine indizierte Quelle

Konfigurieren Sie ein Attribut für eine indizierte Quelle, um die Indizierung von Inhalten aus Tags zu ermöglichen, die in Datensätzen aus einer indizierten Quelle gefunden wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ignoriert die Indexierung KI-Suche Tags aus Quelldatensätzen. Sie können die Indexierung von Tags für alle Datensätze aus einer indizierten Quelle aktivieren. Wählen Sie aus, ob Sie alle freigegebenen und global sichtbaren Tags oder nur global sichtbare Tags indizieren möchten. Private Tags werden nie indiziert.

Allgemeine Anweisungen zum Definieren von Attributen für indizierte Quellen finden Sie unter Erstellen Sie ein indiziertes Quellattribut.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie die Tag-Indexierung aktivieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration **" Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Attribute der indizierten Quelle“ die Felder aus.
   a. Geben Sie im Feld **Attribut**index_tagsein.
   b. Geben Sie im Feld **Wert** eine der folgenden Optionen ein:

Option	Beschreibung
jeder_nur	Nur für alle Personen freigegebene Tags werden indiziert.
all_shared	Alle freigegebenen Tags (**Jeder**, **Gruppen und Anwender**) sind indiziert.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Attribut für indizierte Quelle“.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Das neue *index_tags* Attribut für die indizierte Quelle wird in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ angezeigt.

Nächste Maßnahme
Damit das neue Attribut *index_tags* wirksam wird, führen Sie eine vollständige Neuindizierung der Tabelle für die indizierte Quelle durch. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

Aktivieren Sie die Indexierung von Anhängen für eine indizierte Quelle

Konfigurieren Sie ein Attribut für eine indizierte Quelle, um die Indizierung von Inhalten aus Anhängen zu ermöglichen, die in Datensätzen aus einer indizierten Quelle gefunden wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig indiziert KI-Suche durchsuchbare Inhalte und Metadaten (z. B. Dateigröße und Datum) für Anhänge, die in Quelltabellen-Datensätzen gefunden werden. Die Indexierung unterstützt die folgenden Anhangsdateiformate:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktive Serverseite erweitert (.aspx)
- Hypertext Markup Language (.html, .htm)
- MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Excel (.xls, .xlsx)
- MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs PowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Word (.doc, .docx, .punkt, .punktx)
- Nur-Text (.txt)
- Portable Document Format (.pdf)

Hinweis:
KI-Suche ignoriert Anhänge, die größer als 25 MB sind. Bei der Standardindizierung werden nur Inhalte aus den ersten 1 MB der Daten des Anhangs indiziert, während bei der semantischen Vektorindizierung der vollständige Inhalt des Anhangs indiziert wird.

KI-Suche bietet eingeschränkte Unterstützung für verschlüsselte Datensatzanhänge:

- Beim Indizieren eines verschlüsselten Anhangs extrahiert KI-Suche Metadaten wie Größe und Datum der Anhangdatei, extrahiert jedoch keinen durchsuchbaren Inhalt.
- Der MIME-Typ des verschlüsselten Anhangs wird als application/octet-streamerkannt.
- In Erfassungsprotokollnachrichten wird kein Feedback für den verschlüsselten Anhang angezeigt.

Die Indexierung von Anhängen wird durch das Attribut *index_attachments* einer indizierten Quelle gesteuert:

- „wahr“ (Standardwert): Anhänge werden für Datensätze aus der indizierten Quelle indiziert.
- „falsch“: Anhänge werden für Datensätze aus der indizierten Quelle nicht indiziert.

Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Sie sicherstellen, dass dieses Attribut für eine indizierte Quelle auf „true“ festgelegt ist. Allgemeine Anweisungen zum Definieren von Attributen für indizierte Quellen finden Sie unter Erstellen Sie ein indiziertes Quellattribut.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie die Anhangsindizierung überprüfen oder ändern möchten.
3. Suchen Sie in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ nach dem Attribut *index_attachments* mit dem Wert *false*.

   Hinweis:
   Wenn in der zugehörigen Liste kein Attribut *index_attachments* oder ein Attribut mit dem Wert *true*vorhanden ist, ist die Anhangsindizierung für die indizierte Quelle bereits aktiviert. Es sind keine weiteren Schritte erforderlich.

4. Öffnen Sie das Attribut *index_attachments*, und ändern Sie seinen Wert von *false* in *true*.

Ergebnisse
Die Anhangindexierung ist für die indizierte Quelle aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie den Wert des Attributs *index_attachments* von *false* in *true*geändert haben, indizieren Sie den Inhalt für die indizierte Quelle neu. Weitere Informationen zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

Liste von KI-Suche -Attributen der indizierten Quelle

Sie können das Indizierungsverhalten für eine indizierte Quelle KI-Suche anpassen, indem Sie Attribute und Werte der indizierten Quelle konfigurieren.

Anweisungen zum Definieren von indizierten KI-Suche -Quellattributen finden Sie unter Erstellen Sie ein indiziertes Quellattribut.

Attribut	Beschreibung
Filter	Geben Sie eine Filterbedingung an, die für die indizierte Quelltabelle und alle zugehörigen untergeordneten Tabellen gilt, die für die Indizierung konfiguriert sind. Bei der Indexierung werden Quelldatensätze ignoriert, die diese Filterbedingung nicht erfüllen. Wenn Sie den Wert dieses Attributs für eine indizierte Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie den Inhalt aus der indizierten Quelle neu indizieren. Schritte zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.
index_attachments	Steuern Sie das Indizierungsverhalten für Anhänge aus indizierten Datensätzen. Unterstützte Werte: • *true*: Indexierung von Anhängen für diese Tabelle aktivieren. • *false*: Indexierung von Anhängen für diese Tabelle deaktivieren. Standardwert: *true* Wenn Sie den Wert dieses Attributs für eine indizierte Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie den Inhalt aus der indizierten Quelle neu indizieren. Schritte zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
index_tags	Steuern Sie das Indizierungsverhalten für Tags aus indizierten Datensätzen. Unterstützte Werte: • *all_shared*: Indizieren Sie freigegebene Tags und global sichtbare Tags. • *everyone_only*: Nur global sichtbare Tags indizieren. • *none*: Indexierung von Tags deaktivieren. Standardwert: *none* **Hinweis:** In Suchergebnissen werden indizierte Tags basierend auf der Sichtbarkeit des Ergebnisdatensatzes anstelle der Sichtbarkeit des Tags angezeigt. Wenn Sie den Wert dieses Attributs für eine indizierte Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie den Inhalt aus der indizierten Quelle neu indizieren. Schritte zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.
index_translated_fields	Steuern Sie das Indizierungsverhalten für übersetzte Felder aus indizierten Datensätzen. Unterstützte Werte: • *true*: Indexierung übersetzter Felder für diese Tabelle aktivieren. • *false*: Indexierung übersetzter Felder für diese Tabelle deaktivieren. Standardwert: *false* **Hinweis:** Bei Tabellen mit manuell zugeordneten Datensätzen, wie z. B. kb_knowledge, ignoriert die Indizierung dieses Attribut und berücksichtigt die manuelle Zuordnung. Wenn Sie den Wert dieses Attributs für eine indizierte Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie den Inhalt aus der indizierten Quelle neu indizieren. Schritte zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
	eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.
index_translated_reference_fields	Steuern Sie das Indizierungsverhalten für übersetzte Referenzfelder aus indizierten Datensätzen. Unterstützte Werte: • `true`: Indexierung übersetzter Referenzfelder für diese Tabelle aktivieren. • `false`: Indexierung übersetzter Referenzfelder für diese Tabelle deaktivieren. Standardwert: `true` Wenn Sie den Wert dieses Attributs für eine indizierte Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie den Inhalt aus der indizierten Quelle neu indizieren. Schritte zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.
user_read_takes_precedence_over_group_deny	Steuern Sie den Vorrang für Lesezugriffsberechtigungen für externe Anwender und für die Verweigerung des Zugriffs auf externe Gruppen für Suchergebnisse aus der indizierten Quelle. Unterstützte Werte: • `true`: Lesezugriffsberechtigungen für externe Anwender haben Vorrang vor Zugriffsverweigerungsberechtigungen für externe Gruppen für externe Dokumentsuchergebnisse aus der indizierten Quelle. • `false`: Externe Gruppenberechtigungen zum Verweigern des Zugriffs haben Vorrang vor Lesezugriffsberechtigungen für externe Anwender für externe Dokumentsuchergebnisse aus der indizierten Quelle. Standardwert: `true` für indizierte Quellen für Schematabellen für externe Inhalte. Nicht festgelegt für indizierte Quellen für interne Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Attribut gilt nur für indizierte Quellen für externe Inhaltsschematabellen. Wenn Sie dieses Attribut auf eine indizierte Quelle für eine interne Tabelle anwenden, hat es keine Auswirkungen.

Hinweis:
Indizierte Quellattribute sind Datensätze in der Tabelle „Konfigurationsattribute“ der KI-Suche, deren Feldwert „ **Betrifft“ den** Wert Tabelle hat. Die Datensätze in dieser Tabelle, deren Feldwert **„Gilt für** “ die Spalte ist, sind Feldeinstellungen.

Feldeinstellungen

Eine Feldeinstellung steuert das Indizierungsverhalten für ein bestimmtes Feld (Spalte) für alle Datensätze aus einer indizierten Quelle.

Beispiele für die Verwendung von Feldeinstellungen sind die folgenden.

- Deaktivieren Sie die Textindizierung oder Durchsuchbarkeit für ein Feld in Quelltabellen-Datensätzen
- Ändern Sie die Standardzuordnungen zwischen Quelltabellenfeldern und Feldern im KI-Suche -Index
- Fügen Sie dem Index ein referenziertes Tabellenfeld durch Dot-Walking von einem Referenzfeld in Quelltabellen-Datensätzen hinzu

Die Feldeinstellungen einer indizierten Quelle werden in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und Zuordnung“ angezeigt.

Erstellen Sie eine Feldeinstellung für eine indizierte Quelle

Definieren Sie eine Feldeinstellung für die indizierte Quelle, um das Verhalten bei der Inhaltsindizierung KI-Suche für ein bestimmtes Feld in Quelltabellen-Datensätzen zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einzelheiten zu den verfügbaren Feldeinstellungen und Werten finden Sie unter Liste der KI-Suche -Feldeinstellungen für indizierte Quelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie eine Feldeinstellung definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und Zuordnung **“ Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Feldeinstellung“aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die neue Feldeinstellung wird in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und -zuordnung“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Führen Sie eine vollständige Neuindizierung der Tabelle für die indizierte Quelle durch, damit die neue Feldeinstellung wirksam wird. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

Aktivieren Sie die Indizierung von referenzierten Tabellenfeldern für eine indizierte Quelle

Konfigurieren Sie eine indizierte Quelle, um Feldwerte aus Tabellen zu indizieren, auf die von Feldern in der Quelltabelle verwiesen wird. Sie können diese Feldwerte zur Verwendung in Filtern und EVAM Suchergebniskonfigurationen und/oder für die Suche indizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine indizierte Quelltabelle ein Referenzfeld enthält, indiziert KI-Suche standardmäßig Werte für das Referenzfeld, nicht jedoch für andere Felder in der Tabelle, auf die sie verweist. Um Werte aus diesen referenzierten Tabellenfeldern zu indizieren, können Sie Feldeinstellungen *dot_walk_fields* und *searchable_dot_walk_fields* in Ihrer indizierten Quelltabelle erstellen.

- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen in Suchquellenfiltern, Aspektfiltern und EVAM -Suchergebniskonfigurationen zu verwenden, erstellen Sie eine Feldeinstellung *dot_walk_fields*.
- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen durchsuchbar zu machen, erstellen Sie eine Feldeinstellung *searchable_dot_walk_fields*.

Geben Sie als Wert für eine dieser Feldeinstellungen die Namen der referenzierten Tabellenfelder an, die Sie indizieren möchten, getrennt durch Kommas. Um beispielsweise die Felder „ **Name“** und **„Ort“** aus der Tabelle zu indizieren, auf die das Feld **„Unternehmen“** in der indizierten Quelltabelle verweist, wählen Sie das Feld **„Unternehmen“** aus, und geben Sie den Wert „name,city“ein.

Um einen Dot-Walk über mehrere Tabellen durchzuführen, können Sie Feldnamenwerte mit durch Punkte getrennten Referenzfeldpräfixen eingeben. Geben Sie beispielsweise den Wert company.contact.name ein, um das **Namensfeld** in der Tabelle zu indizieren, auf das das **Kontaktfeld** in der Tabelle verweist, auf die das **Unternehmensreferenzfeld** der indizierten Quelltabelle verweist.

Hinweis:
Jede Dot-Walking-Referenzebene hat Auswirkungen auf die Leistung der Indizierung. Vermeiden Sie die Verwendung von Referenzen auf mehreren Ebenen, es sei denn, dies ist erforderlich.

Sie können die Feldeinstellungen *dot_walk_fields* und *searchable_dot_walk_fields* für dasselbe Referenzfeld erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und Zuordnung **“ Neu**.
3. Geben Sie im Formular „Feldeinstellung“die für Ihren Anwendungsfall angezeigten Feldwerte ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen für die Verwendung in Suchquellenfiltern, Aspektfiltern und EVAM -Suchergebniskonfigurationen zu indizieren, geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Attribut	Dot_Walk_Fields
Feld	<name of indexed source table reference field that you want to use to dot-walk to another table>
Wert	<comma-separated list of names for fields that you want to index from the referenced table>

- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen als durchsuchbaren Text zu indizieren, geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Attribut	durchsuchbare_Punkt_Walk_fields
Feld	<name of indexed source table reference field that you want to use to dot-walk to another table>
Wert	<comma-separated list of names for fields that you want to index from the referenced table>

Hinweis:
Wenn die Attribute `dot_walk_fields` und `searchable_dot_walk_fields` nicht in der **Attributauswahlliste** angezeigt werden, stellen Sie sicher, dass Ihre **Feldauswahl** ein Referenzfeld ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.
Das Attribut und der Wert werden in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und -zuordnung“ angezeigt.

Liste der KI-Suche -Feldeinstellungen für indizierte Quelle

Sie können das Indizierungsverhalten für Quelldatensatzfelder in einer indizierten Quelle KI-Suche anpassen, indem Sie Feldeinstellungsattribute und -werte konfigurieren.

Weitere Informationen zum Erstellen von Feldeinstellungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldeinstellung für eine indizierte Quelle.

Attribut	Beschreibung
Dot_Walk_Fields	Indexreferenz und Anzeigewerte aus Feldern in der Quelltabelle des ausgewählten Referenzfelds zur Verwendung in Suchquellenfiltern,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
	Aspektfiltern und EVAM -Suchergebniskonfigurationen. KI-Suche aktualisiert automatisch die indizierten Feldwerte, um die Änderungen widerzuspiegeln, die an den Feldwerten in der referenzierten Tabelle vorgenommen wurden. Weitere Informationen zu Suchquellenfiltern finden Sie unter Suchquellen. Einzelheiten zu Aspektfiltern finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche .. • Feld: Name des Referenzfelds in der indizierten Quelltabelle. Wenn Ihre indizierte Quelltabelle beispielsweise ein **Unternehmensreferenzfeld** enthält, das auf die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] verweist, und Sie Feldwerte aus den Feldern **„Name“** und **„Ort“** dieser Tabelle indizieren möchten, legen Sie „Unternehmen“ als Feld fest. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Kommagetrennte Liste der referenzierten Tabellenfelder, aus denen Werte indiziert werden sollen. Wenn Ihre indizierte Quelltabelle beispielsweise ein **Unternehmensreferenzfeld** enthält, das auf die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] verweist, und Sie Feldwerte aus den Feldern **„Name“** und **„Ort“** dieser Tabelle indizieren möchten, legen Sie „name,city“ als Wert fest. **Hinweis:** Sie können keine Feldwerte durchsuchen, die mit dieser Feldeinstellung indiziert sind. Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen für die Suche zu indizieren, erstellen Sie eine Feldeinstellung *searchable_dot_walk_fields*. Sie können die Feldeinstellungen *dot_walk_fields* und *searchable_dot_walk_fields* für dasselbe Referenzfeld erstellen. Wenn Sie den Wert dieser Einstellung für das Feld einer indizierten Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie den Inhalt aus der indizierten Quelle neu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
	indizieren. Schritte zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.
index_calculated_field	Option zum Aktivieren der Indizierung von durchsuchbaren Inhalten aus berechneten Feldwerten. Wenn Ihre indizierte Quelle ein berechnetes Feld enthält, legen Sie diese Feldeinstellung für dieses Feld auf *true* fest, um dessen Werte korrekt zu indizieren. Mit einem Feldeinstellungswert von *false* oder keinem Wert ignoriert KI-Suche beim Indizieren von Inhalten Werte aus dem berechneten Feld. • Feld: Name eines berechneten Felds aus der indizierten Quelltabelle. (Wenn Sie ein nicht berechnetes Feld angeben, lehnt das System die Übermittlung der Feldeinstellungen ab und zeigt eine Warnmeldung an.) • Typ: Boolesch • Unterstützte Werte: ○ *true*: Wenden Sie eine spezielle Behandlung an, um berechnete Feldwerte aus dem ausgewählten Feld richtig zu indizieren. ○ *false*: Beim Indizieren von Feldwerten aus dem ausgewählten Feld keine spezielle Behandlung anwenden. Berechnete Feldwerte sind nicht indiziert. Wenn Sie den Wert dieser Einstellung für das Feld einer indizierten Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie den Inhalt aus der indizierten Quelle neu indizieren. Schritte zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.
map_to	Ordnen Sie das ausgewählte Feld aus der indizierten Quelltabelle einem KI-Suche -Indexfeld zu. Bei der Indizierung von Datensätzen aus der Quelltabelle füllt KI-Suche das angegebene Indexfeld mit dem Wert des ausgewählten Quellfelds.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
	Beispielsweise ordnet die indizierte Wissenstabellenquelle des Basissystems das Quellfeld **kb_knowledge.short_description** dem **Titelindexfeld** zu. Wenn KI-Suche einen Datensatz aus der Wissenstabelle [kb_knowledge] indiziert, wird der durchsuchbare Titel des indizierten Datensatzes mit dem Wert aus dem Feld **short_description** des Quelldatensatzes gefüllt. • Feld: Name eines Felds aus der indizierten Quelltabelle. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Name des Felds KI-Suche, dem Sie die Anzeigewerte des ausgewählten Felds zuordnen möchten. Einzelheiten zu KI-Suche -Indexfeldern finden Sie unter KI-Suche Indexfelder. **Hinweis:** Sie können nur eine **Map_to-** Feldeinstellung für ein indiziertes Quellfeld definieren. Wenn Sie versuchen, mehrere **map_to-** Einstellungen für dasselbe Feld zu definieren, zeigt das System eine Fehlermeldung an. Wenn Sie den Wert dieser Einstellung für das Feld einer indizierten Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie den Inhalt aus der indizierten Quelle neu indizieren. Schritte zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.
no_text_index	Option zum Deaktivieren der Indizierung von durchsuchbaren Inhalten aus dem ausgewählten Feld für Datensätze aus der indizierten Quelle. • Feld: Name eines Felds aus der indizierten Quelltabelle. • Typ: Boolesch • Unterstützte Werte: ○ *true*: Indexierung durchsuchbarer Inhalte für das ausgewählte Feld deaktivieren. Suchen und Filter können nicht mit dem Wert des Felds übereinstimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
	○ `false`: Indexierung durchsuchbarer Inhalte für das ausgewählte Feld aktivieren. Suchen und Filter können dem Wert des Felds entsprechen. • Standardwert: `false` Wenn Sie den Wert dieser Einstellung für das Feld einer indizierten Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie den Inhalt aus der indizierten Quelle neu indizieren. Schritte zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch. Richtlinien Kundenservice und Support zum Festlegen der Option **„no_text_index“** für verschiedene Feldtypen finden Sie unter KB0859922 auf der Website Now Support.
not_searchable	Option zum Deaktivieren der Suchübereinstimmung für Inhalte, die vom ausgewählten Feld aus indiziert werden. • Feld: Name eines Felds aus der indizierten Quelltabelle. • Typ: Boolesch • Unterstützte Werte: ○ `true`: Suchabgleich für Inhalt deaktivieren, der vom ausgewählten Feld aus indiziert wird. Die Suche kann den Wert des Felds nicht abgleichen. Filter (z. B. für Inhaltssicherheit, Navigationsregisterkarten und Aspekte) können weiterhin dem Wert des Felds entsprechen. ○ `false`: Suchabgleich für Inhalt aktivieren, der vom ausgewählten Feld aus indiziert wird. Suchen und Filter können dem Wert des Felds entsprechen. • Standardwert: `false` Wenn Sie den Wert dieser Einstellung für das Feld einer indizierten Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie den Inhalt aus der indizierten Quelle neu indizieren. Schritte zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

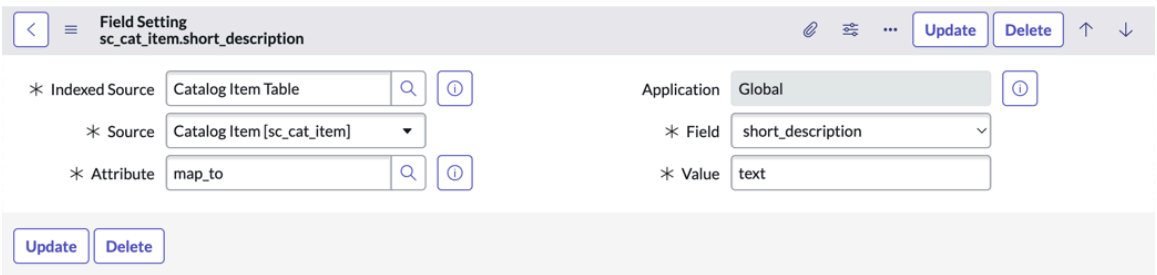
Attribut	Beschreibung
	Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.
durchsuchbare_Punkt_Walk_fields	Referenz indizieren und Werte aus Feldern in der Quelltabelle des ausgewählten Referenzfelds als durchsuchbaren Text anzeigen. KI-Suche aktualisiert die indizierten Feldwerte nicht automatisch, um Änderungen an den Feldwerten der referenzierten Tabelle widerzuspiegeln. Um die indizierten Feldwerte zu aktualisieren, müssen Sie die indizierte Quelle neu indizieren. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch. • Feld: Name des Referenzfelds in der indizierten Quelltabelle. Wenn Ihre indizierte Quelltabelle beispielsweise ein **Unternehmensreferenzfeld** enthält, das auf die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] verweist, und Sie durchsuchbaren Text aus den Feldern **„Name“** und **„Ort“** dieser Tabelle indizieren möchten, legen Sie „Unternehmen“ als Feld fest. • Typ: Zeichenfolge • Wert: Kommagetrennte Liste der referenzierten Tabellenfelder, die als durchsuchbarer Inhalt indiziert werden sollen. Wenn Ihre indizierte Quelltabelle beispielsweise ein **Unternehmensreferenzfeld** enthält, das auf die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] verweist, und Sie durchsuchbaren Text aus den Feldern **„Name“** und **„Ort“** dieser Tabelle indizieren möchten, legen Sie „name,city“ als Wert fest. **Hinweis:** Sie können mit dieser Feldeinstellung indizierte Feldwerte nicht in Suchquellenfiltern verwenden. Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen zur Verwendung in Suchquellenfiltern zu indizieren, erstellen Sie eine Feldeinstellung `dot_walk_fields`. Sie können die Feldeinstellungen `dot_walk_fields` und `searchable_dot_walk_fields` für dasselbe Referenzfeld erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Attribut	Beschreibung
	Wenn Sie den Wert dieser Einstellung für das Feld einer indizierten Quelle ändern, wird die Änderung erst wirksam, wenn Sie den Inhalt aus der indizierten Quelle neu indizieren. Schritte zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

Hinweis:
Feldeinstellungen sind Datensätze in der Tabelle „KI-Suche – Konfigurationsattribut“ [ais_configuration_attribute], deren Feldwert „ **Gilt für** “ die Spalte enthält. Die Datensätze in dieser Tabelle, deren Wert **im Feld „Betrifft** “ auf „Tabelle“ festgelegt ist, lauten Indizierte Quellattribute.

Dieses Beispiel zeigt, wie die indizierte Quelle „Katalogelementtabelle“ des Basissystems Werte des Felds **„short_description“** aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] dem **Textfeld** des Index KI-Suche für indizierte Datensätze zuordnet.



Sicherheit für durchsuchbare referenzierte Tabellenfeldwerte

Wenn ein Benutzer referenzierte Tabellenfeldwerte durchsucht, die Sie für die Suche mit der Feldeinstellung *searchable_dot_walk_fields* indiziert haben, werden in den Suchergebnissen nur Feldwerte angezeigt, die der Benutzer anzeigen kann. Das System verwendet die rollenbasierten Zugriffssteuerungslistenregeln (ACLs) eines Feldwerts, um zu bestimmen, ob der Suchbenutzer diesen Feldwert anzeigen kann.

Durchsuchbare referenzierte Tabellenfeldwerte mit bedingungsbasierten oder skriptbasierten ACLs oder Anwenderkriterien werden nicht in Suchergebnissen angezeigt.

Bei durchsuchbaren Feldwerten, die über mehrere Dot-Walk-Referenzebenen indiziert sind, berücksichtigt das System rollenbasierte ACLs nur für den endgültigen Feldwert. Wenn Sie beispielsweise Feldwerte der referenzierten Tabelle „company.contact.name “ für die Suche indizieren, wird der Benutzerzugriff auf **Namensfeldwerte** nicht durch rollenbasierte ACLs für **Kontaktfeldwerte** beeinflusst.

Um alle ACLs zu umgehen und Benutzern die Suche nach allen durchsuchbaren referenzierten Tabellenfeldwerten zu ermöglichen, können Sie die Systemeigenschaft *glide.ais.query.allow_indexlookup_for_dotwalk* auf „true“ festlegen. Dies umgeht die ACL-Auswertung für Feldwerte, die über die Feldeinstellungen *dot_walk_fields* und *searchable_dot_walk_fields* indiziert werden.

Weitere Informationen zu ACL-Typen und zur Konfiguration finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungsliste .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen

KI-Suche indiziert Datensätze in indizierten Quelltabellen, um deren Inhalt durchsuchbar zu machen.

Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, beginnt KI-Suche automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltabelle und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex angezeigt. KI-Suche indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie einen vollständigen Tabellenindex durchführen.

Indizieren von Inhalten aus referenzierten Tabellen

Wenn eine indizierte Quelltabelle ein Referenzfeld enthält, das einen Verweis auf eine andere Tabelle speichert, indiziert KI-Suche standardmäßig Werte für das Referenzfeld, nicht jedoch für andere Felder in der referenzierten Tabelle. Beispielsweise enthält die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] ein **Unternehmensreferenzfeld**, das einen Verweis auf die Tabelle „Unternehmen“ [core_company] speichert. Bei der Indizierung von Datensätzen aus der Benutzertabelle indiziert KI-Suche Werte für das **Unternehmensreferenzfeld**, nicht jedoch Werte für andere Unternehmenstabellenfelder wie **Ort** oder **Website**.

Um zusätzliche Felder aus referenzierten Tabellen zu indizieren, können Sie die Feldeinstellungen *`dot_walk_fields`* und *`searchable_dot_walk_fields`* für Referenzfelder in Ihrer indizierten Quelltabelle konfigurieren.

- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen in Suchquellenfiltern, Aspektfiltern und EVAM -Suchergebniskonfigurationen zu verwenden, erstellen Sie eine Feldeinstellung *`dot_walk_fields`*.
- Um Feldwerte aus referenzierten Tabellen durchsuchbar zu machen, erstellen Sie eine Feldeinstellung *`searchable_dot_walk_fields`*.

Sie können die Feldeinstellungen *`dot_walk_fields`* und *`searchable_dot_walk_fields`* für dasselbe Referenzfeld erstellen.

Anweisungen zum Konfigurieren der Feldeinstellungen für *`dot_walk_fields`* und *`searchable_dot_walk_fields`* finden Sie unter Aktivieren Sie die Indizierung von referenzierten Tabellenfeldern für eine indizierte Quelle. Weitere Informationen zu Feldeinstellungen finden Sie unter Feldeinstellungen. Weitere Informationen zu Suchquellenfiltern finden Sie unter Suchquellen. Einzelheiten zu Aspektfiltern finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche .. Informationen zu Konfigurationen für EVAM finden Sie unter Entity View Action Mapping .

Indexieren von Inhalten aus Quelldatensatzanhängen

Standardmäßig indiziert KI-Suche durchsuchbare Inhalte und Metadaten (z. B. Dateigröße und Datum) für Anhänge, die in Quelltabellen-Datensätzen gefunden werden. Die Indexierung unterstützt die folgenden Anhangsdateiformate:

- Aktive Serverseite erweitert (.aspx)
- Hypertext Markup Language (.html, .htm)
- MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Excel (.xls, .xlsx)
- MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs PowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Word (.doc, .docx, .punkt, .punktx)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nur-Text (.txt)
- Portable Document Format (.pdf)

Hinweis:
KI-Suche ignoriert Anhänge, die größer als 25 MB sind. Bei der Standardindizierung werden nur Inhalte aus den ersten 1 MB der Daten des Anhangs indiziert, während bei der semantischen Vektorindizierung der vollständige Inhalt des Anhangs indiziert wird.

KI-Suche bietet eingeschränkte Unterstützung für verschlüsselte Datensatzanhänge:

- Beim Indizieren eines verschlüsselten Anhangs extrahiert KI-Suche Metadaten wie Dateigröße und Datum, aber keine durchsuchbaren Inhalte.
- Der MIME-Typ des verschlüsselten Anhangs wird als application/octet-streamerkannt.
- In Erfassungsprotokollnachrichten wird kein Feedback für den verschlüsselten Anhang angezeigt.

Die Anhangsindexierung wird durch das *index_attachments* -Attribut einer indizierten Quelle gesteuert. Informationen dazu, ob die Anhangindexierung für eine indizierte Quelle aktiviert ist, finden Sie unter Aktivieren Sie die Indexierung von Anhängen für eine indizierte Quelle.

Indexierung von Inhalten anhand von Quelldatensatz-Tags

KI-Suche kann Tags indizieren, die in Quelltabellen-Datensätzen gefunden wurden. In Suchergebnissen werden indizierte Tags basierend auf der Sichtbarkeit des Ergebnisdatensatzes anstelle der Sichtbarkeit des Tags angezeigt.

Standardmäßig werden bei der Indexierung Tags aus Quelldatensätzen ignoriert. Sie können die Indexierung von Tags für jede indizierte Quelle aktivieren. Wählen Sie aus, ob alle freigegebenen und global sichtbaren Tags oder nur die global sichtbaren Tags indiziert werden sollen.

Weitere Informationen zum Aktivieren der Tag-Indexierung für eine indizierte Quelle finden Sie unter Aktivieren Sie die Indexierung von Tags für eine indizierte Quelle.

Indizieren von Inhalten aus der Aufgabentabelle und ihren untergeordneten Tabellen

Wenn Sie eine indizierte Quelle definieren, die Datensätze aus der Aufgabentabelle oder einer ihrer untergeordneten Tabellen indiziert, müssen Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie angeben. Einzelheiten zu Aufbewahrungsrichtlinien finden Sie unter Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen.

Inhalt wird neu indiziert

Unter folgenden Umständen müssen Sie für eine indizierte Quelle eine vollständige Tabellen-Neuindizierung durchführen:

- Nachdem Sie ein Attribut einer indizierten Quelle oder eine Feldeinstellung für die indizierte Quelle geändert oder gelöscht haben.
- Wenn Sie indizierte Werte für Felder in Tabellen aktualisieren möchten, auf die von Quelltabellen-Datensätzen verwiesen wird. Beispielsweise speichert das Feld **„Unternehmen“** in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] einen Verweis auf die Tabelle „Unternehmen“ [core_company]. Wenn Sie die Indizierung für Werte für Felder in der referenzierten Unternehmenstabelle konfigurieren, z. B. **Stadt** oder **Website**, müssen Sie die Benutzertabelle neu indizieren, um die indizierten Feldwerte der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unternehmenstabelle zu aktualisieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Indizierung von referenzierten Tabellenfeldern finden Sie unter Aktivieren Sie die Indizierung von referenzierten Tabellenfeldern für eine indizierte Quelle.

Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch

Machen Sie Inhalte aus einer internen indizierten Quelle durchsuchbar, indem Sie einen vollständigen Tabellenindex durchführen. Dieses Verfahren indiziert vorhandene Datensätze aus der Quelltabelle und allen untergeordneten Tabellen, die für die Indizierung konfiguriert sind. Sie können Inhalte aus einer intern indizierten Quelle manuell neu indizieren, indem Sie diese Schritte wiederholen.

Vorbereitungen

Ihre indizierte Quelle muss aktiv und intern sein (bezieht sich auf eine Now Platform® -Tabelle). Informationen zum Indizieren von Inhalten aus einer indizierten Quelle für externe Dokumente finden Sie unter Indizieren und Suchen von externen Inhalten in KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, beginnt KI-Suche automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltabelle und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex angezeigt. KI-Suche indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie einen vollständigen Tabellenindex durchführen.

Führen Sie diese Schritte aus, um durchsuchbare Inhalte aus vorhandenen Datensätzen in einer indizierten Quelle zu indizieren. Führen Sie die gleichen Schritte aus, um vorhandene Inhalte für eine indizierte Quelle, die bereits indiziert wurde, manuell neu zu indizieren.

Wenn eine indizierte Quelle nicht indizierte Datensätze enthält, zeigt die Liste „Indizierte Quellen“ eine Informationsmeldung an und markiert die neue Quelle mit einem Warnungsdreieckssymbol (⚠). Eine ähnliche Informationsnachricht wird im Formular „Indizierte Quelle“ angezeigt. Stellen Sie sicher, dass für jede indizierte Quelle, für die das Warndreieckssymbol angezeigt wird, ein vollständiger Tabellenindex durchgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle mit Inhalt, den Sie durchsuchbar machen möchten.
3. Wählen Sie **Alle Tabellen indizieren aus**.
   Das Dialogfeld „Textverzeichnis generieren“ wird angezeigt.
4. **Wahlweise:** Wenn KI-Suche die Indizierung von Aktualisierungen einzelner Datensätze in der Quelltabelle zulassen soll, während das Tabellenindizierungsereignis ausgeführt wird, wählen Sie die Option **Nicht blockierender Index** aus.

   Hinweis:
   Wenn diese Option deaktiviert ist, verschiebt KI-Suche die Indizierung von Aktualisierungen einzelner Datensätze in der Quelltabelle bis nach Abschluss des Tabellenindizierungsereignisses. Der Index spiegelt möglicherweise nicht die neuesten Inhalte für aktualisierte Datensätze wider, bis die zurückgestellten Datensatzindizierungsereignisse abgeschlossen sind.

5. Wählen Sie **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite „Verlauf für indizierte Quelle“ wird angezeigt. In einer Nachricht wird gemeldet, dass KI-Suche eine Indexierungsaufgabe für die indizierte Quelle in die Warteschlange gestellt hat.

6. **Wahlweise:** Um den Fortschritt der Indizierungsaufgabe zu überwachen, aktualisieren Sie die Formularseite „Verlauf für indizierte Quelle“.
   Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, zeigt das Feld **Aufnahmestatus***indexed* an.
7. Um zur Liste der indizierten Quellen zurückzukehren, wählen Sie das Zurück-Symbol ( ).

Ergebnisse

KI-Suche indiziert Inhalte aus vorhandenen Datensätzen in der indizierten Quelle. Die Indexierung wird auf Zeitplanbasis fortgesetzt. Sie müssen diese Aufgabe für die indizierte Quelle nicht wiederholen, es sei denn, Sie möchten ihren Inhalt vor der nächsten geplanten Indizierungsausführung erneut indizieren.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Suchquellen, um durchsuchbare Inhalte aus der indizierten Quelle in Anwendersuch-Experiences verfügbar zu machen. Einzelheiten zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Suchquelle erstellen.

Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für mehrere indizierte Quellen durch

Machen Sie Inhalte aus mehreren intern indizierten Quellen durchsuchbar, indem Sie einen vollständigen Tabellenindex durchführen. Dieses Verfahren indiziert vorhandene Datensätze aus den Quelltabellen und allen untergeordneten Tabellen, die für die Indizierung konfiguriert sind. Sie können Inhalte aus intern indizierten Quellen manuell neu indizieren, indem Sie diese Schritte wiederholen.

Vorbereitungen

Ihre indizierten Quellen müssen aktiv und intern sein (siehe Tabellen Now Platform®). Informationen zum Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen für externe Dokumente finden Sie unter Indizieren und Suchen von externen Inhalten in KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, beginnt KI-Suche automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltabelle und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex angezeigt. KI-Suche indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie einen vollständigen Tabellenindex durchführen.

Führen Sie diese Schritte aus, um durchsuchbare Inhalte aus vorhandenen Datensätzen in indizierten Quellen zu indizieren. Führen Sie die gleichen Schritte aus, um Inhalte für indizierte Quellen, die bereits indiziert wurden, manuell neu zu indizieren.

Wenn eine indizierte Quelle nicht indizierte Datensätze enthält, zeigt die Liste „Indizierte Quellen“ eine Informationsmeldung an und markiert die neue Quelle mit einem Warnungsdreieckssymbol ( ). Eine ähnliche Informationsnachricht wird im Formular „Indizierte Quelle“ angezeigt. Stellen Sie sicher, dass für jede indizierte Quelle, für die das Warndreieckssymbol angezeigt wird, ein vollständiger Tabellenindex durchgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Wählen Sie die indizierten Quellen mit Inhalten aus, die Sie durchsuchbar machen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um alle indizierten Quellen auf der Seite auszuwählen, befolgen Sie die Anweisungen für Ihre Listenversion unter Aktionen für ausgewählte Elemente in einer Liste ausführen .

3. Wählen Sie im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen...die Option Alle Tabellen indizieren aus**. Die Seite „Verlauf für indizierte Quelle“ für den zuletzt ausgewählten Index wird angezeigt. In einer Nachricht wird gemeldet, dass KI-Suche eine Indexierungsaufgabe für die indizierte Quelle in die Warteschlange gestellt hat.
4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die Formularseite „Verlauf für indizierte Quelle“, um den Fortschritt der Indizierungsaufgabe zu überwachen.
   Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, zeigt das Feld **Aufnahmestatus***indexed* an.
5. Um zur Liste der indizierten Quellen zurückzukehren, wählen Sie das Zurück-Symbol ( ).

Ergebnisse

KI-Suche indiziert Inhalte aus vorhandenen Datensätzen in den indizierten Quellen. Die Indexierung wird auf Zeitplanbasis fortgesetzt. Sie müssen diese Aufgabe für die indizierten Quellen nicht wiederholen, es sei denn, Sie möchten ihren Inhalt vor der nächsten geplanten Indizierungsausführung erneut indizieren.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Suchquellen, um durchsuchbare Inhalte aus indizierten Quellen in den Such-Experiences der Anwender verfügbar zu machen. Einzelheiten zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Suchquelle erstellen.

Suchquellen

Definieren Sie Suchquellen, um Ihre durchsuchbaren Inhalte in Such-Experiences verfügbar zu machen. Wählen Sie eine indizierte Quelle, und konfigurieren Sie optionale Filterbedingungen, um die Inhalte einzuschränken, die Anwender durchsuchen können.

Struktur der Suchquelle

Eine Suchquelle enthält zwei Elemente:

- Ein Verweis auf eine indizierte Quelle. Standardmäßig können Suchabfragen, die die Suchquelle verwenden, alle Datensätze aus der referenzierten indizierten Quelle zurückgeben. Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen.
- Ein optionaler Satz von Filterbedingungen, die auf die Datensätze der indizierten Quelle angewendet werden. Indizierte Quelldatensätze müssen alle diese Filterbedingungen erfüllen, um als Suchergebnisse für Abfragen zurückgegeben zu werden, die die Suchquelle verwenden.

Sie können mehrere Suchquellen definieren, die auf dieselbe indizierte Quelle verweisen, und für jede unterschiedliche Filterbedingungen festlegen.

Filterbedingungen

Um die Menge der indizierten Quelltabellen-Datensätze zu begrenzen, die KI-Suche als Suchergebnisse zurückgibt, können Sie Filterbedingungen auf Ihre Suchquelle anwenden.

Hinweis:
Filterbedingungen für die Suchquelle können nur für indizierte Quelldatensatzfelder gelten. Felder in referenzierten Datensätzen werden standardmäßig nicht indiziert. Um ein referenziertes Datensatzfeld in einer Suchquellen-Filterbedingung zu verwenden, müssen Sie zuerst die Indizierung für das Feld in der indizierten Quelle konfigurieren. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Aktivieren Sie die Indizierung von referenzierten Tabellenfeldern für eine indizierte Quelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können statische und dynamische Filterbedingungen verwenden, um Suchquelldatensätze zu filtern. Beispielsweise können Sie einen dynamischen Anwenderfilter **[Zugewiesen an] [ist (dynamisch)] [Mich]** anwenden, damit Ihre Suchquelle nur Ergebnisse zurückgibt, die den indizierten Quelltabellen-Datensätzen entsprechen, die dem Suchbenutzer zugewiesen sind.

Suchquellen unterstützen keine der folgenden dynamischen Filteroptionen:

- Dynamische Filter mit Skripts, die das Schlüsselwort *current* oder die globale Variable verwenden
- Dynamische Filter mit Skripts, die auf eine beliebige globale Geschäftsregel verweisen
- Dynamische Filter mit Skripts, die Skripteinbindungen verwenden

Weitere Informationen zu Filterbedingungen finden Sie unter Filter . Informationen zu dynamischen Filteroptionen und den zugehörigen Skripts finden Sie unter Create a dynamic filter option .

Suchquellen mit Suchprofilen verknüpfen

Um den Inhalt Ihrer Suchquelle für Anwender verfügbar zu machen, verknüpfen Sie ihn mit einem oder mehreren Suchprofilen. Sie können mehrere Suchquellen mit einem einzigen Suchprofil verknüpfen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil.

Suchquellen anzeigen

Sie können Suchquellen in jedem der folgenden Anwendungsmodule anzeigen oder bearbeiten:

- Um alle definierten Suchquellen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchquellen**.
- Um Suchquellen anzuzeigen, die auf eine bestimmte indizierte Quelle verweisen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**. Öffnen Sie die indizierte Quelle, und wählen Sie die zugehörige Liste „Suchquellenzuordnungen“ aus.
- Um mit einem bestimmten Suchprofil verknüpfte Suchquellen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**. Öffnen Sie das Suchprofil, und wählen Sie die zugehörige Liste „Suchquellen“ aus.

Suchquelle erstellen

Machen Sie durchsuchbare Inhalte aus einer indizierten Quelle in Anwendersuch-Experiences verfügbar, indem Sie eine Suchquelle definieren.

Vorbereitungen

Sie müssen eine indizierte Quelle definiert haben. Weitere Informationen zum Einrichten indizierter Quellen finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie mindestens eine Suchquelle für jede Ihrer indizierten Quellen. Sie können mehrere Suchquellen definieren, die auf dieselbe indizierte Quelle verweisen, und für jede unterschiedliche Filterbedingungen festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Suchquellenzuordnungen“ **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Suchquelle“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Suchquellenformular.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue Suchquelle wird in der zugehörigen Liste „Suchquellen“ angezeigt.

Vorschau der übereinstimmenden Datensätze für eine Suchquelle anzeigen

Zeigen Sie die Datensätze der Tabelle Now Platform® an, die der indizierten Quelltabelle und den Filterbedingungen einer Suchquelle entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchquellen**.
2. Öffnen Sie die Suchquelle, für die Sie eine Vorschau der übereinstimmenden Datensätze anzeigen möchten.
3. Wählen Sie im Formular „Suchquelle“ den **Vorschaulink** in der Informationsnachricht aus, welche die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze angibt.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Suchquellenformular.

Ergebnisse

Die Tabelle Now Platform, die in der indizierten Quelle der Suchquelle angegeben ist, wird mit Filterbedingungen angezeigt, die den Bedingungen aus der Suchquelle entsprechen. Diese gefilterte Ansicht zeigt alle Datensätze an, die über die Suchquelle durchsucht werden können.

Hinweis:
Die Vorschau verwendet die gespeicherten Bedingungen aus der Suchquelle. Wenn Sie die Bedingungen einer Suchquelle ändern, werden Ihre Änderungen in der Vorschau erst angezeigt, wenn Sie sie speichern.

Suchprofile

KI-Suche speichert Einstellungen für die Sucherfahrung in Suchprofilen. Definieren Sie ein Suchprofil für jede spezifische Such-Experience, die Sie Anwendern in einer Anwendung Now Platform® bieten möchten. Synonym- und Stoppwortwörterbücher erstellen und füllen. Konfigurieren Sie die Wörterbucheinstellungen für die Tippfehlerbehandlung. Definieren Sie Genius-Ergebnisse und Ergebnisverbesserungsregeln.

Ein Suchprofil enthält Einstellungen, die bestimmen, wie KI-Suche Suchergebnisse für eine bestimmte Suche generiert. Die Konfiguration der Suchanwendung gibt an, welches Suchprofil verwendet werden soll, und bestimmt auch, wie die generierten Ergebnisse Benutzern angezeigt werden. Weitere Informationen zu den Anzeigeeinstellungen für die Konfiguration der Suchanwendung finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung.

In der folgenden Tabelle werden die Einstellungen für die Sucherfahrung beschrieben, die Sie in einem Suchprofil konfigurieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchprofileinstellungen

Einstellung	Beschreibung
Suchquellen	Verknüpfen Sie eine oder mehrere Suchquellen mit einem Suchprofil. Suchquellen geben Administratoren eine genaue Kontrolle über die durchsuchbaren Inhalte, die Anwendern zur Verfügung stehen.
Synonyme	Definieren Sie sprachspezifische Wörterbücher von Begriffen, die KI-Suche in Suchabfragen als gleichwertig behandelt. Synonyme verbessern den Suchrückruf und bieten Anwendern eine natürlichere Sucherfahrung.
Stoppwörter	Definieren Sie sprachspezifische Wörterbücher mit allgemeinen Begriffen für KI-Suche, die aus Suchabfragen entfernt werden sollen. Stoppwörter verbessern die Suchpräzision und die Ergebnisrelevanz, indem sie unwichtige Übereinstimmungen verwerfen.
Tippfehlerbehandlung	Konfigurieren Sie Einstellungen für die Ableitung von Begriffen zur automatischen Korrektur aus indizierten Inhalten der Suchquelle. KI-Suche ersetzt falsch geschriebene Suchbegriffe durch Autokorrekturbegriffe.
Genius-Ergebnisse	Analysieren Sie die Absicht von Suchabfragen, und zeigen Sie die besten Antworten als Genius-Ergebnis-Antwortkarten an. Mit Genius-Ergebnissen können Anwender direkt auf ihre Suchergebnisse reagieren.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Definieren Sie Regeln mit konfigurierbaren Auslösern, um Suchergebnisse für bestimmte Suchabfragen zu ändern. Mit Regeln zur Ergebnisverbesserung können Administratoren Datensätze im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchprofileinstellungen (Fortsetzung)

Einstellung	Beschreibung
	Ergebnissatz einer Suchabfrage fördern, blockieren oder heraufstufen.

Suchprofileinstellungen werden veröffentlicht

Um die Einstellungen eines Suchprofils in Suchabfragen zu aktivieren, müssen Sie es veröffentlichen. Durch die Veröffentlichung werden die folgenden Einstellungen an Suchanwendungskonfigurationen weitergegeben, die auf das Suchprofil verweisen.

- Der Satz von Synonym- und Stoppwörterbüchern, die mit dem Suchprofil verknüpft sind
- Einstellungen, blockierte Begriffe und abgeleitete Begriffe zur automatischen Korrektur für Wörterbücher zur Behandlung von Tippfehlern, die mit dem Suchprofil verknüpft sind
- Im Suchprofil definierte Regeln und Aktionen zur Ergebnisverbesserung

Ein Suchprofil kann einen der folgenden Status haben:

- **Neu**: Das Suchprofil wurde noch nie veröffentlicht.
- **Entwurf**: Das Suchprofil wird mit nicht veröffentlichten Änderungen gespeichert.
- **Veröffentlicht**: Das Suchprofil wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert.

Im **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile** Liste zeigen Suchprofile mit dem Status *New* ein Warndreieckssymbol an (⚠). Sie erhalten eine Informationsnachricht, in der Sie aufgefordert werden, diese Suchprofile zu veröffentlichen.

Erstellen Sie ein Suchprofil

Erstellen Sie ein neues Suchprofil, um Einstellungen für die Sucherfahrung für eine Suchanwendung zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Suchprofil“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Suchprofil“..
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das neue Suchprofil wird in der Liste der Suchprofile KI-Suche mit **dem Status** auf *New*angezeigt. Eine Informationsnachricht und ein Warndreieckssymbol (⚠) zeigen an, dass das neue Suchprofil noch nie veröffentlicht wurde.

Nächste Maßnahme

Um Inhalte mit Ihrem neuen Suchprofil durchsuchbar zu machen, verknüpfen Sie eine oder mehrere Suchquellen damit. Anweisungen zum Verknüpfen von Suchquellen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihr neues Suchprofil enthält Beispielwörterbücher für Synonyme und Stoppwörter sowie ein Standardwörterbuch für die Tippfehlerbehandlung. Weitere Informationen zum Konfigurieren und Füllen dieser Wörterbücher finden Sie unter Synonyme, Stoppwörterund Tippfehlerbehandlung.

Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil

Verknüpfen Sie Suchquellen mit einem Suchprofil, um die Inhalte anzugeben, die Anwender in diesem Profil durchsuchen können.

Vorbereitungen

Sie müssen bereits mindestens eine Suchquelle erstellt haben. Anweisungen zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Suchquelle erstellen.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Verknüpfen einer Suchquelle mit einem Suchprofil werden deren gefilterte Inhalte für Suchen mit diesem Suchprofil verfügbar. KI-Suche verwendet beim Suchen und Generieren von Standardsuchergebnissen und Genius-Ergebnisantworten nur Inhalte aus den verknüpften Suchquellen des Suchprofils.

Wenn Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil verknüpfen, können Sie Optionen angeben, die steuern, wie bei Suchen mit diesem Suchprofil auf den Inhalt der Suchquelle zugegriffen wird. Sie können ausschließen, dass der Inhalt der Suchquelle beim Suchen von Standardsuchergebnissen berücksichtigt wird, oder verhindern, dass er bei der Generierung von Genius-Ergebnisantworten berücksichtigt wird. Für eine Suchquelle, die *interne* Inhalte (aus der Tabelle Now Platform®) enthält, können Sie indizierte Anhangsinhalte auch von der Berücksichtigung bei der Generierung von Genius-Ergebnisantworten ausschließen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die Suchquelle verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Suchquellen“ **Vorhandene verknüpfen**aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“..
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die neue Suchquelle wird in der zugehörigen Liste „Suchquellen“ angezeigt. Suchabfrageergebnisse spiegeln sofort Änderungen an den Datensätzen wider, die über das Suchprofil durchsucht werden können.

Nächste Maßnahme

Abgeleitete Begriffslisten zur automatischen Korrektur für das Wörterbuch zur Behandlung von Tippfehlern des Suchprofils werden nicht automatisch aktualisiert, um Änderungen an der Menge der durchsuchbaren Datensätze widerzuspiegeln. Um diese Listen mit Begriffen für die automatische Korrektur zu aktualisieren, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Veröffentlichen Sie ein Suchprofil

Veröffentlichen Sie ein Suchprofil, damit ausstehende Änderungen an den Einstellungen in verknüpften Suchanwendungen wirksam werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Einstellungen eines Suchprofils in Suchabfragen zu aktivieren, müssen Sie es veröffentlichen. Durch die Veröffentlichung werden die folgenden Einstellungen an Suchanwendungskonfigurationen weitergegeben, die auf das Suchprofil verweisen.

- Der Satz von Synonym- und Stoppwörterbüchern, die mit dem Suchprofil verknüpft sind
- Einstellungen, blockierte Begriffe und abgeleitete Begriffe zur automatischen Korrektur für Wörterbücher zur Behandlung von Tippfehlern, die mit dem Suchprofil verknüpft sind
- Im Suchprofil definierte Regeln und Aktionen zur Ergebnisverbesserung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.

   Hinweis:
   Suchprofile mit dem Status *New* zeigen ein Warndreieckssymbol an (⚠). Sie erhalten eine Informationsnachricht, in der Sie aufgefordert werden, diese Suchprofile zu veröffentlichen.

2. Öffnen Sie das Suchprofil, das Sie veröffentlichen möchten.
3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ergebnisse
Das Suchprofil wird in der Liste der Suchprofile KI-Suche angezeigt, wobei **der Status** auf *Published*festgelegt ist.

Klonen Sie ein Suchprofil

Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Suchprofils. Das geklonte Suchprofil behält Suchquellen, Stoppwort- und Synonymwörterbücher, Genius-Ergebniskonfigurationen und Ergebnisverbesserungsregeln aus dem ursprünglichen Suchprofil bei.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mehrere Suchanwendungen können mit demselben Suchprofil verknüpft sein. Im Basissystem sind beispielsweise Serviceportal und Virtual Agent beide mit dem **Suchprofildatensatz des Serviceportals** verknüpft.

Als Suchadministrator möchten Sie möglicherweise separate Suchprofile für zwei Anwendungen konfigurieren, die ein Suchprofil gemeinsam nutzen. Durch das Klonen des vorhandenen Suchprofils können Sie einen neuen Datensatz mit denselben Suchquellen, Stoppwort- und Synonymwörterbüchern, Genius-Ergebniskonfigurationen und Ergebnisverbesserungsregeln erstellen. Dieser Ansatz spart Zeit, wenn die beiden Anwendungen ähnliche oder identische Einstellungen für die Sucherfahrung verwenden sollen.

Hinweis:
Beim Klonen eines Suchprofils werden die vorhandenen Wörterbucheinstellungen für die Behandlung von Tippfehlern oder blockierten Begriffe nicht beibehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Wählen Sie den Datensatz für das Suchprofil aus, das Sie klonen möchten.
   Wenn Sie vom System aufgefordert werden, den Anwendungsbereich zu ändern, um den Datensatz bearbeiten zu können, wählen Sie den bereitgestellten Link.
3. Wählen Sie **Klon**aus.
4. Geben Sie im Dialogfeld „Profilbezeichnung festlegen“ eine Bezeichnung für den neuen Suchprofildatensatz ein, und wählen Sie **OK**.
5. **Wahlweise:** Nehmen Sie Änderungen an den Einstellungen des geklonten Suchprofils vor.
   Einzelheiten zu Suchprofileinstellungen finden Sie unter Erstellen Sie ein Suchprofil, Synonyme, Stoppwörter, Tippfehlerbehandlung, Genius-Ergebnisseund Regeln zur Ergebnisverbesserung.
6. Veröffentlichen Sie Ihr geklontes Suchprofil, indem Sie **Veröffentlichen**auswählen.
   Weitere Informationen zu den Auswirkungen der Veröffentlichung eines Suchprofils finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Ergebnisse

Ihr geklonter Suchprofildatensatz wird in der Tabelle „Suchprofil“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Bearbeiten Sie den Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung Ihrer Wahl, und verknüpfen Sie ihn mit Ihrem geklonten Suchprofil. Einzelheiten zur Konfiguration der Suchanwendung finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung.

Synonyme

Synonyme erweitern Suchabfragen um zusätzliche Begriffe mit entsprechender Bedeutung oder Verwendung. Verbessern Sie den Suchrückruf, indem Sie Synonymwörterbücher konfigurieren und Synonyme definieren.

Um Synonyme zu definieren, ändern Sie das Standardwörterbuch für ein Suchprofil, oder erstellen Sie ein neues Synonymwörterbuch, das mit einem oder mehreren Suchprofilen verknüpft ist. Erstellen und veröffentlichen Sie Synonyme für jedes Wörterbuch. Veröffentlichen Sie das Wörterbuch, damit Ihre Synonyme für Suchen wirksam werden, die verknüpfte Suchprofile verwenden.

Sie können Synonymwörterbücher löschen, die nicht mit Suchprofilen verknüpft sind.

Synonymverwendung in Suche

Wenn eine Suchabfrage einen in einem Synonym definierten Begriff enthält, erweitert KI-Suche die Suche um alle in dem Synonym definierten äquivalenten Begriffe.

Beispielsweise kann ein Synonym den Suchbegriff „Urlaub “ in „Urlaub ODER Feiertag“ ODER „Pto“erweitern. Die erweiterte Abfrage gibt Datensätze zurück, die einen der drei entsprechenden Begriffe enthalten.

Bedingungen für die Synonymberechtigung

Um für die Erweiterung der Begriffe einer Suchabfrage berechtigt zu sein, muss ein Synonym die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Sie muss aktiv sein.
- Das Synonymwörterbuch, in dem sie enthalten ist, muss veröffentlicht sein.
- Seine Länge überschreitet nicht die Längenbeschränkung für Wörterbuchbegriffe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System sucht in den Synonymwörterbüchern wie folgt in Frage kommende Synonyme:

Bedingung	Ergebnis
Das für die Suchabfrage angegebene Suchprofil verweist auf ein veröffentlichtes Synonymwörterbuch für die Sprache der Suchabfrage.	Das System berücksichtigt nur Synonyme aus dem verknüpften Synonymwörterbuch. Angenommen, das Suchprofil einer Suchanwendung ist mit einem Synonymwörterbuch für Französisch verknüpft. Wenn ein Anwender in dieser Anwendung auf Französisch sucht, sind nur Synonyme aus dem verknüpften Synonymwörterbuch für Französisch berechtigt, Suchbegriffe zu erweitern.
Das für die Suchabfrage angegebene Suchprofil ist nicht mit einem veröffentlichten Synonymwörterbuch für die Sprache der Suchabfrage verknüpft.	Das System berücksichtigt nur Synonyme aus dem standardmäßigen Synonymwörterbuch (Englisch). Angenommen, mit dem Suchprofil einer Suchanwendung ist kein Synonymwörterbuch für Spanisch verknüpft. Wenn ein Anwender in dieser Anwendung auf Spanisch sucht, sind nur Synonyme aus dem standardmäßigen Synonymwörterbuch (Englisch) berechtigt, Suchbegriffe zu erweitern.

Weitere Informationen zur Unterstützung von Sprachen in Synonymwörterbüchern finden Sie unter Sprachabhängigkeit.

Synonym und Nutzlasten

Jedes Synonym enthält zwei oder mehr äquivalente Begriffe, die in zwei Feldern definiert sind. Das Feld **Begriff** enthält einen Begriff, der als Bezeichnung des Synonyms angegeben ist. Das Feld **Nutzlast** enthält die verbleibenden äquivalenten Begriffe, formatiert als JSON-Array.

Die Synonymerweiterung ist bidirektional. KI-Suche behandelt alle in den Feldern **„Begriff“** und **„Payload“** definierten Begriffe als gleichwertig, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Anwendungsfall	Verhalten bei der Synonymerweiterung
Der Suchbegriff stimmt mit dem Begriff aus dem Feld „ **Begriff“** eines Synonyms überein	KI-Suche erweitert den Suchabfragebegriff so, dass er allen entsprechenden Begriffen aus dem Feld **„Nutzlast“** entspricht.
Der Suchbegriff stimmt mit einem Begriff aus dem **Nutzlastfeld** überein	KI-Suche erweitert den Suchbegriff für die Suche so, dass er dem Begriff aus dem Feld **„Begriff“** und allen verbleibenden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfall	Verhalten bei der Synonymerweiterung
	äquivalenten Begriffen aus dem Feld **„Nutzlast“** entspricht.

Längenbeschränkung für Wörterbuchbegriffe

Standardmäßig ignoriert KI-Suche Synonymbegriffe, die länger als 256 Zeichen sind. Sie können diesen Standardgrenzwert überschreiben, indem Sie die Systemeigenschaft *`query.maxDictionaryTermLength`* hinzufügen. Der ganzzahlige Wert dieser Systemeigenschaft gibt die maximal zulässige Zeichenlänge für Stoppwörter und Synonymwörterbuchbegriffe an.

Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

Warnung:
Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Längenbeschränkung für Wörterbuchbegriffe über den Standardwert hinaus erhöhen. Die Verarbeitung langer Wörterbuchbegriffe erhöht die Speichernutzung von KI-Suche, und in einigen Fällen können Suchabfragen mit Fehlern wegen unzureichendem Arbeitsspeicher fehlschlagen.

Ausdrücke mit mehreren Wörtern

Ein Synonym kann entweder ein einzelnes Wort oder eine aus mehreren Wörtern bestehende Formulierung enthalten. KI-Suche erweitert Ausdrücke mit mehreren Wörtern, wenn die Suchbegriffe genau mit der Reihenfolge und Nähe der formulierten Wörter in der Synonymdefinition übereinstimmen. Wenn ein Benutzer mit diesen Wörtern in einer anderen Anordnung sucht, erfolgt keine Erweiterung.

Die folgende Tabelle beschreibt beispielsweise das Erweiterungsverhalten KI-Suche für ein Synonym, das das einzelne Wort 401k und den Mehrwortausdruck „ retirement account“enthält.

Suchbegriffe	Verhalten bei der Synonymerweiterung
401k	KI-Suche erweitert die Suchabfrage so, dass sie entweder „401k“ oder „Stilllegungskonto“entspricht.
Alterskonto	KI-Suche erweitert die Suchabfrage so, dass sie entweder „401k“ oder „Stilllegungskonto“entspricht.
Alterskontobank	KI-Suche erweitert die Suchabfrage so, dass zusätzlich zu der Bank entweder das 401k-Konto oder das Alterskontoabgeglichen wird.
Account-Deaktivierung	KI-Suche erweitert die Suchbegriffe nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchbegriffe	Verhalten bei der Synonymerweiterung
Altersbankkonto	KI-Suche erweitert die Suchbegriffe nicht.

Wenn Suchbegriffe mit einem Synonym für mehrere Begriffe übereinstimmen, werden diese Begriffe KI-Suche von als Ausdruck in Anführungszeichen behandelt. Wenn Sie beispielsweise 401k und Alterskonto als Synonyme definieren und ein Anwender nach den nicht in Anführungszeichen gesetzten Begriffen Alterskontosucht, gibt KI-Suche Ergebnisse zurück, die dem Ausdruck in Anführungszeichen „Alterskonto“entsprechen.

Groß-/Kleinschreibung beachten

Standardmäßig ignoriert die Synonymerweiterung Groß-/Kleinschreibung, wenn Synonyme mit Suchbegriffen verglichen werden. Sie können die Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung für ein Synonymwörterbuch aktivieren. Diese Option wirkt sich auf alle im Wörterbuch definierten Synonyme aus.

Wenn die Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung aktiviert ist, stimmen Synonyme im Wörterbuch nur mit Suchabfragebegriffen oder -phrasen überein, die die gleiche Kombination aus Groß- und Kleinbuchstaben enthalten.

Wenn Sie beispielsweise ein Synonym mit dem Wort CASE und dem Ausdruck Computer-Aided Software Engineeringdefinieren, erweitert KI-Suche die Suche nach CASE, aber nicht die Suche nach Fall.

Interpunktionsempfindlichkeit

Standardmäßig ignoriert die Synonymerweiterung Interpunktion, wenn Synonyme mit Suchbegriffen verglichen werden. Sie können die Interpunktion für ein Synonymwörterbuch aktivieren. Diese Option wirkt sich auf alle im Wörterbuch definierten Synonyme aus.

Wenn die Berücksichtigung von Interpunktion aktiviert ist, entsprechen Synonyme im Wörterbuch nur Suchabfragebegriffen oder -phrasen, die dieselbe Interpunktion enthalten.

Angenommen, Sie definieren ein Synonym, das USA mit der Universität von Südaustralien gleichsetzt, und ein weiteres Synonym, das USA mit den Vereinigten Staaten von Amerikagleichsetzt. Wenn die Berücksichtigung der Interpunktion nicht aktiviert ist, wird eine Suche nach USA so erweitert, dass sie sowohl die Universität von Südaustralien als auch die Vereinigten Staaten von Amerikaentspricht. Wenn die Berücksichtigung von Interpunktion aktiviert ist, wird dieselbe Suche nur erweitert, um die Vereinigten Staaten von Amerikaabzugleichen.

Sprachabhängigkeit

Die Synonymerweiterung ist sprachabhängig. Sie geben für jedes Synonymwörterbuch eine Sprache an, und diese Sprache gilt für alle im Wörterbuch definierten Synonyme. Synonyme aus Wörterbüchern mit derselben Sprache wie die Suchabfrage können erweitert werden.

Hinweis:
Wenn das für eine Suchabfrage angegebene Suchprofil über kein verknüpftes Synonymwörterbuch für die Suchabfragesprache verfügt, verwendet KI-Suche das standardmäßige Synonymwörterbuch (Englisch) als Fallback.

KI-Suche unterstützt Synonymwörterbücher für alle in Ihrer Instanz aktivierten Sprachen. Die Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Synonymen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Synonymen
Genius-Ergebnisse	Synonymerweiterungsbegriffe können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Bedingungsauslösebedingungen auslösen. Bei der Berechnung der Genius-Ergebnisse für F&A für eine Suchabfrage erweitert KI-Suche Synonyme in der Abfrage.
Lemma- und Unicode-Normalisierung	Wenn ein Suchbegriff als Synonym definiert ist, normalisiert KI-Suche ihn nicht.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Standardmäßig kann ein Synonymerweiterungsbegriff eine Ergebnisverbesserungsregel aktivieren, wenn er mit dem Abfrageauslöser der Regel übereinstimmt. Sie können verhindern, dass Synonymerweiterungsbegriffe eine Regel mit einem Abfrageauslöser aktivieren, indem Sie die Option **Synonyme für Abfragebedingungen erweitern** deaktivieren, die beim Definieren des Abfrageauslösers angezeigt wird. **Hinweis:** Ab Release Xanadu] verwendet KI-Suche Synonyme, um Benutzerkontextfeldwerte zu erweitern, wenn Förderungsaktionen aus Ergebnisverbesserungsregeln angewendet werden. Beispiel: Wenn der Speicherort des Anwenderkontexts Paris ist und Sie ein Synonym definieren, das Paris und Frankreich als gleichbedeutend definiert, fördert Ihre Ergebnisverbesserungsregel Dokumente, die Frankreich enthalten, sowie Dokumente, die Parisenthalten. Weitere Informationen zu Förderungsaktionen finden Sie unter Erhöhen Sie Suchergebnisse mit einer Ergebnisverbesserungsregel.
Stoppwörter	Wenn eine Synonymdefinition einen als Stoppwort definierten Begriff enthält, behält KI-Suche diesen Begriff bei, wenn überprüft wird, ob das Synonym eine Suchabfrage erweitert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Interaktion mit Synonymen
	Angenommen, Sie definieren alsund als Stoppwörter und SAAS↔#Software als Service als Synonym. • Wenn Sie nach saassuchen, behält KI-Suche die Begriffe as und a in der Synonymerweiterung bei. Daher stimmt die Suchabfrage mit den folgenden Datensätzen überein: ○ Datensätze, die den ursprünglichen Suchbegriff „ saas“enthalten ○ Datensätze, die den Synonym-Erweiterungsausdruck „Software als Service“enthalten • Wenn Sie nach Software als Servicesuchen, behält KI-Suche bei der Suche nach Synonymerweiterungen die Abfragebegriffe „ as“ und „a“ bei. Daher stimmt die Suchabfrage mit den folgenden Datensätzen überein: ○ Datensätze, die den Ausdruck „Software als Service“enthalten ○ Datensätze, die den Synonymerweiterungsbegriff „saas“enthalten
Tippfehlerbehandlung	Wenn ein falsch geschriebener Suchbegriff für die Suche als Synonym definiert ist, erweitert KI-Suche dieses Synonym, ohne es automatisch zu korrigieren.

Synonymwörterbücher werden veröffentlicht

Durch die Veröffentlichung eines Synonymwörterbuchs werden dessen Einstellungen und aktive Synonyme in allen verknüpften Suchprofilen wirksam.

Durch das Veröffentlichen eines Suchprofils werden die Synonymwörterbuchlinks des Profils aktualisiert, nicht jedoch die Einstellungen des Wörterbuchs oder aktive Synonyme in KI-Suche.

Erstellen Sie ein Synonymwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist

Definieren Sie ein neues Synonymwörterbuch und verknüpfen Sie es mit einem Suchprofil.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Damit ein Synonymwörterbuch das Suchverhalten beeinflusst, müssen Sie es entweder bei der Erstellung oder danach mit einem Suchprofil verknüpfen. Informationen zum Verknüpfen eines gespeicherten Wörterbuchs mit einem Suchprofil finden Sie unter Verknüpfen Sie ein Synonymwörterbuch mit einem Suchprofil.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie das neue Synonymwörterbuch verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Synonyme“ **Erstellen und Verknüpfen aus**.
4. Füllen Sie im Wörterbuchformular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Wörterbuchformulare und KI-Suche Wörterbuchformulare.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das neue Synonymwörterbuch wird in der zugehörigen Liste „Synonyme“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Synonymwörterbücher wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Erstellen Sie Synonyme

Definieren Sie Begriffe, die in Suchabfragen als gleichwertig behandelt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen bereits ein Synonymwörterbuch erstellt haben. Informationen zum Erstellen von Synonymwörterbüchern finden Sie unter Erstellen Sie ein Synonymwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist.

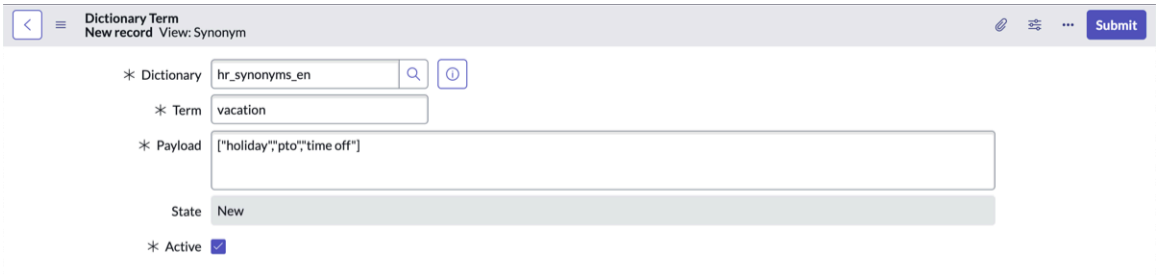
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Engine** > **Wörterbücher**.
2. Öffnen Sie das Synonymwörterbuch, dem Sie das neue Synonym hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchbegriff“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Wörterbuchbegriff“..
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Das neue Synonym wird in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe angezeigt.
6. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die vorherigen Schritte für jedes zusätzliche Synonym, das Sie erstellen möchten.
7. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Um das geänderte Wörterbuch zu speichern und seine aktiven Synonyme in allen verknüpften Suchprofilen zu aktualisieren, wählen Sie **Veröffentlichen**aus.
   - Um das geänderte Wörterbuch zu speichern, ohne die aktiven Synonyme in allen verknüpften Suchprofilen zu aktualisieren, wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Example: Definieren Sie ein Synonym mit äquivalenten Wörtern und Ausdrücken

Dieses Beispiel zeigt ein Synonym, das `Urlaub, Feiertag, Bezahlter Urlaub`und den Ausdruck `arbeitsfrei` als gleichwertig definiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Klonen Sie ein Synonymwörterbuch

Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Synonymwörterbuchs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen eines Synonymwörterbuchs werden die Einstellungen des Quellwörterbuchs und alle definierten Synonymwörterbücher kopiert. Dieser Prozess kann Ihnen Zeit sparen, wenn Sie mehrere Synonymwörterbücher benötigen, die viele Synonymwörter gemeinsam haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Wörterbücher**.
2. Erweitern Sie bei Bedarf die Datensatzgruppe „Synonym“, und öffnen Sie das Synonymwörterbuch, das Sie klonen möchten.
3. Wählen Sie **Klon**aus.
4. Geben Sie im Dialogfeld „Wörterbuchbezeichnung festlegen“ im Feld **Bezeichnung des geklonten Wörterbuchs** eine Bezeichnung für das neue Synonymwörterbuch ein, und wählen Sie **OK**.

Ergebnisse

Das neue Synonymwörterbuchformular wird geöffnet. Alle im Quellwörterbuch definierten Synonymbegriffe werden in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe angezeigt.

Verknüpfen Sie ein Synonymwörterbuch mit einem Suchprofil

Verknüpfen Sie ein vorhandenes Synonymwörterbuch mit einem oder mehreren Suchprofilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein einzelnes Synonymwörterbuch mit mehreren Suchprofilen verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie das Synonymwörterbuch verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Synonyme“ **Vorhandene verknüpfen**aus.
4. Führen Sie im Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“ die folgenden Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie für das Feld **Wörterbuch** das Referenzsuchsymbol ( ).

b. Wählen Sie das Synonymwörterbuch aus, das Sie mit dem Suchprofil verknüpfen möchten.

c. Wählen Sie **Absenden**.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“..

Ergebnisse
Das ausgewählte Synonymwörterbuch wird in der zugehörigen Liste „Synonyme“ des Suchprofils angezeigt.

Nächste Maßnahme
Veröffentlichen Sie das Suchprofil, damit die neue Verknüpfung des Synonymwörterbuchs wirksam wird. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Heben Sie die Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil auf

Entfernt ein Synonymwörterbuch aus einem Suchprofil.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Aufheben der Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil wird das Wörterbuch nicht gelöscht. Um ein Synonymwörterbuch zu löschen, müssen Sie es zuerst mit allen Suchprofilen verknüpfen. Schritte zum Löschen eines Synonymwörterbuchs finden Sie unter Löschen Sie ein Synonymwörterbuch.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.

2. Öffnen Sie das Suchprofil, zu dem Sie die Verknüpfung des Synonymwörterbuchs aufheben möchten.

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Synonyme“ die Option für das Synonymwörterbuch aus, das Sie mit dem Suchprofil verknüpfen möchten.

4. Wählen Sie **Verknüpfung der ausgewählten Elemente aufheben**aus.

Ergebnisse
Das ausgewählte Synonymwörterbuch wird aus der zugehörigen Liste „Synonyme“ des Suchprofils entfernt.

Nächste Maßnahme
Veröffentlichen Sie das Suchprofil, damit die Änderung in der Verknüpfung des Synonymwörterbuchs wirksam wird. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Löschen Sie ein Synonymwörterbuch

Entfernt ein Synonymwörterbuch, das mit keinem Suchprofil verknüpft ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Wörterbücher**.
   Die Liste KI-Suche Wörterbücher wird mit einer angewendeten Filterbedingung **[Typ] [!=] [Rechtschreibprüfung]** und nach Wörterbuchtyp gruppierten Datensätzen angezeigt.
2. Erweitern Sie bei Bedarf die Datensatzgruppe „Synonym“, und öffnen Sie das Synonymwörterbuch, das Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen**.

Hinweis:
Wenn das Synonymwörterbuch noch mit einem Suchprofil verknüpft ist, schlägt der Löschvorgang fehl, und in einer Fehlermeldung werden die verknüpften Profile aufgelistet. Heben Sie die Verknüpfung des Wörterbuchs mit diesen Suchprofilen auf, und wiederholen Sie die vorherigen Schritte. Einzelheiten zum Aufheben der Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil finden Sie unter Heben Sie die Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil auf.

Ergebnisse
Das ausgewählte Synonymwörterbuch wird aus der Liste KI-Suche Wörterbücher ausgeblendet.

Stoppwörter

Stoppwörter entfernen Suchbegriffe, die keine aussagekräftigen Ergebnisse liefern. Verbessern Sie die Genauigkeit und Relevanz Ihrer Suche, indem Sie Stoppwörterbücher konfigurieren und Stoppwörter definieren.

Stoppwörter sind gängige Begriffe, die in einem großen Teil der indizierten Datensätze vorkommen. Beispiele für solche Begriffe sind Artikel, Konjektionen, Personalpronomen und Präpositionen. Indem Sie diese Begriffe als Stoppwörter definieren, können Sie die Suchpräzision und die Relevanz der Ergebnisse für Anwender verbessern.

Sie können Stoppwörter im Standard-Stoppwörterbuch für ein Suchprofil definieren oder eigene Stoppwörterbücher erstellen, die mit Suchprofilen verknüpft sind. Erstellen und veröffentlichen Sie Stoppwörter für jedes Wörterbuch. Veröffentlichen Sie das Wörterbuch, damit Ihre Stoppwörter für Suchen wirksam werden, die verknüpfte Suchprofile verwenden.

Sie können Stoppwörterbücher löschen, die nicht mit Suchprofilen verknüpft sind.

Verwendung von Wörtern in Suche stoppen

Wenn eine Suchabfrage einen als Stoppwort definierten Begriff enthält, entfernt KI-Suche den Begriff aus der Suchabfrage.

Zum Beispiel könnte ein Stoppwort den Begriff „mein“ aus einer Suchabfrage für `Upgrades meines Laptops`entfernen. Diese modifizierte Suchabfrage stimmt nur mit Datensätzen überein, die die relevanteren Begriffe „Upgrade“ und „Laptop“enthalten.

Bedingungen für die Stoppwortberechtigung

Um aus den Begriffen einer Suchabfrage entfernt zu werden, muss ein Stoppwort die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Sie muss aktiv sein.
- Das Stoppwörterbuch, das sie enthält, muss veröffentlicht werden.
- Seine Länge überschreitet nicht die Längenbeschränkung für Wörterbuchbegriffe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System sucht in Frage kommende Stoppwörter in Stoppwort-Wörterbüchern wie folgt:

Bedingung	Ergebnis
Das für die Suchabfrage angegebene Suchprofil verweist auf ein veröffentlichtes Stoppwörterbuch für die Sprache der Suchabfrage.	Das System berücksichtigt nur Stoppwörter aus dem verknüpften Stoppwörterbuch. Angenommen, das Suchprofil einer Suchanwendung ist mit einem Französisch-Stoppwörterbuch verknüpft. Wenn ein Anwender in dieser Anwendung auf Französisch sucht, können nur Stoppwörter aus dem verknüpften Stoppwörterbuch für Französisch aus den Suchbegriffen entfernt werden.
Das für die Suchabfrage angegebene Suchprofil ist nicht mit einem veröffentlichten Stoppwörterbuch für die Sprache der Suchabfrage verknüpft.	Das System berücksichtigt nur Stoppwörter aus dem standardmäßigen (englischen) Stoppwörterbuch. Angenommen, mit dem Suchprofil einer Suchanwendung ist kein Stoppwörterbuch für Spanisch verknüpft. Wenn ein Anwender in dieser Anwendung auf Spanisch sucht, können nur Stoppwörter aus dem standardmäßigen (englischen) Stoppwörterbuch aus den Suchbegriffen entfernt werden.

Weitere Informationen zur Sprachunterstützung in Stoppwörterbüchern finden Sie unter Sprachabhängigkeit.

Längenbeschränkung für Wörterbuchbegriffe

Standardmäßig ignoriert KI-Suche Stoppwörter, die länger als 256 Zeichen sind. Sie können diesen Standardgrenzwert überschreiben, indem Sie die Systemeigenschaft `query.maxDictionaryTermLength` hinzufügen. Der ganzzahlige Wert dieser Systemeigenschaft gibt die maximal zulässige Zeichenlänge für Stoppwörter und Synonymwörterbuchbegriffe an.

Informationen zum Hinzufügen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

⚠ Warnung:
Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Längenbeschränkung für Wörterbuchbegriffe über den Standardwert hinaus erhöhen. Die Verarbeitung langer Wörterbuchbegriffe erhöht die Speichernutzung von KI-Suche, und in einigen Fällen können Suchabfragen mit Fehlern wegen unzureichendem Arbeitsspeicher fehlschlagen.

Ausdrücke mit mehreren Wörtern

Ein Stoppwort kann entweder ein einzelnes Wort oder eine aus mehreren Wörtern bestehende Formulierung enthalten. KI-Suche entfernt Ausdrücke mit mehreren Wörtern aus der Suchabfrage, wenn die Abfragebegriffe genau mit der Reihenfolge und Nähe der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

formulierten Wörter in der Stoppwortdefinition übereinstimmen. Wenn ein Anwender mit diesen Wörtern in einer anderen Anordnung sucht, wird kein Begriff entfernt.

Die folgende Tabelle beschreibt beispielsweise das Verhalten beim Entfernen des Stoppworts KI-Suche für ein Stoppwort, das den Mehrwortausdruck „Stilllegungskonto“enthält.

Suchbegriffe	Verhalten beim Entfernen von Stoppwörtern
Mein Rentenkonto	KI-Suche entfernt den Begriff „Stilllegungskonto“ aus der Suchabfrage.
Mein Bankkonto für Altersvorsorge	KI-Suche entfernt den Begriff „Stilllegungskonto“ aus der Suchabfrage.
Stilllegung meines Kontos	KI-Suche entfernt keine Begriffe aus der Suchabfrage.
mein Rentenbankkonto	KI-Suche entfernt keine Begriffe aus der Suchabfrage.

Groß-/Kleinschreibung beachten

Standardmäßig ignoriert KI-Suche beim Vergleich von Stoppwörtern mit Suchbegriffen die Groß-/Kleinschreibung. Sie können die Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung für ein Stoppwörterbuch aktivieren. Diese Option wirkt sich auf alle im Wörterbuch definierten Stoppwörter aus.

Wenn die Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung aktiviert ist, entsprechen Stoppwörter im Wörterbuch nur Suchbegriffen oder -phrasen, die die gleiche Kombination aus Groß- und Kleinbuchstaben enthalten.

Wenn Sie beispielsweise ein RAID- Stoppwort in einem Wörterbuch mit aktivierter Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung definieren, ignoriert KI-Suche den Suchabfragebegriff RAID, behandelt den Suchabfragebegriff- Begriff jedoch normal.

Interpunktionsempfindlichkeit

Standardmäßig ignoriert KI-Suche beim Vergleich von Stoppwörtern mit Suchbegriffen die Interpunktion. Sie können die Interpunktion für ein Stoppwörterbuch aktivieren. Diese Option wirkt sich auf alle im Wörterbuch definierten Stoppwörter aus.

Wenn die Berücksichtigung von Interpunktion aktiviert ist, stimmen Stoppwörter im Wörterbuch nur mit Suchabfragebegriffen oder -phrasen überein, die dieselbe Interpunktion enthalten.

Wenn Sie beispielsweise ein Halbstoppwort in einem Wörterbuch mit aktivierter Berücksichtigung von Interpunktion definieren, entfernt KI-Suche den Suchabfragebegriff halb, aber nicht den Suchabfragebegriff halbentfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sprachabhängigkeit

Das Entfernen von Stoppwörtern ist abhängig von der Sprache. Sie geben für jedes Stoppwörterbuch eine Sprache an, und diese Sprache gilt für alle im Wörterbuch definierten Stoppwörter. Stoppwörter aus Wörterbüchern mit derselben Sprache wie die Suchabfrage können entfernt werden.

Hinweis:
Wenn das für eine Suchabfrage angegebene Suchprofil über kein verknüpftes Stoppwörterbuch für die Suchabfragesprache verfügt, verwendet KI-Suche das standardmäßige (englische) Stoppwörterbuch als Fallback.

KI-Suche unterstützt Stoppwörterbücher für alle in Ihrer Instanz aktivierten Sprachen. Die Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

Sie können nur ein Stoppwörterbuch pro Sprache mit einem bestimmten Suchprofil verknüpfen.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Stoppwörtern und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Stoppwörtern
Genius-Ergebnisse	Wenn ein Suchbegriff, der mit dem Begriff-Auslöser einer Genius-Ergebniskonfiguration übereinstimmt, als Stoppwort definiert ist, wertet KI-Suche den Auslöser aus, bevor dieses Stoppwort aus der Suchabfrage entfernt wird. Bei der Berechnung der Genius-Ergebnisse für F&A für eine Suchabfrage ignoriert KI-Suche Stoppwörter in der Abfrage.
Lemma- und Unicode-Normalisierung	Wenn ein Suchbegriff als Stoppwort definiert ist, entfernt KI-Suche diesen Begriff, ohne ihn zu normalisieren.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Wenn ein Suchbegriff, der dem Abfrageauslöser einer Ergebnisverbesserungsregel entspricht, als Stoppwort definiert ist, wertet KI-Suche den Regelauslöser aus, bevor das Stoppwort aus der Suchabfrage entfernt wird.
Synonyme	Wenn eine Synonymdefinition einen als Stoppwort definierten Begriff enthält, behält KI-Suche diesen Begriff bei, wenn überprüft wird, ob das Synonym eine Suchabfrage erweitert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Interaktion mit Stoppwörtern
	Angenommen, Sie definieren alsund als Stoppwörter und SAAS↔#Software als Service als Synonym. • Wenn Sie nach saassuchen, behält KI-Suche die Begriffe as und a in der Synonymerweiterung bei. Daher stimmt die Suchabfrage mit den folgenden Datensätzen überein: ○ Datensätze, die den ursprünglichen Suchbegriff „ saas“enthalten ○ Datensätze, die den Synonym-Erweiterungsausdruck „Software als Service“enthalten • Wenn Sie nach Software als Servicesuchen, behält KI-Suche bei der Suche nach Synonymerweiterungen die Abfragebegriffe „ as“ und „a“ bei. Daher stimmt die Suchabfrage mit den folgenden Datensätzen überein: ○ Datensätze, die den Ausdruck „Software als Service“enthalten ○ Datensätze, die den Synonymerweiterungsbegriff „saas“enthalten
Tippfehlerbehandlung	Wenn ein falsch geschriebener Suchabfragebegriff als Stoppwort definiert ist, korrigiert KI-Suche diesen Begriff normalerweise automatisch, anstatt ihn zu entfernen. KI-Suche ignoriert Begriffe, die als Stoppwörter definiert sind, wenn eine automatische Korrektur für einen falsch geschriebenen Suchabfragebegriff ermittelt wird. Wenn Sie beispielsweise „E-Mail“ als Stoppwort definieren, bietet KI-Suche„E-Mail“ nicht als automatische Korrektur an, wenn Sie nach EMialsuchen.
Platzhalteroperatoren	Beim Erweitern von Suchbegriffen, die die Platzhalteroperatoren % oder * enthalten, ignoriert KI-Suche als Stoppwörter definierte Begriffe. Angenommen, Sie definieren und als Stoppwörter. Eine Suche nach dem/der* wird nicht entsprechend dem oder ihremerweitert, findet aber dennoch Übereinstimmung mit Non-Stop-Word-Begriffen wie dort und diesen/dieser.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Veröffentlichung von Stoppwörterbüchern

Durch die Veröffentlichung eines Stoppwörterbuchs werden dessen Einstellungen und aktive Stoppwörter in allen verknüpften Suchprofilen wirksam.

Durch das Veröffentlichen eines Suchprofils werden die Stoppwörterbuch-Links des Profils aktualisiert, nicht jedoch die Einstellungen des Wörterbuchs oder aktive Stoppwörter in KI-Suche.

Erstellen Sie ein Stoppwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist

Definieren Sie ein neues Stoppwörterbuch und verknüpfen Sie es mit einem Suchprofil.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Damit ein Stoppwörterbuch das Suchverhalten beeinflusst, müssen Sie es entweder bei der Erstellung oder danach mit einem Suchprofil verknüpfen. Sie können nur ein Stoppwörterbuch pro Sprache mit einem bestimmten Suchprofil verknüpfen. Informationen zum Verknüpfen eines gespeicherten Stoppwörterbuchs mit einem Suchprofil finden Sie unter Verknüpfen Sie ein Stoppwörterbuch mit einem Suchprofil.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie das neue Stoppwörterbuch verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Stoppwörter“ **Erstellen und verknüpfen aus**.
4. Füllen Sie im Wörterbuchformular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Wörterbuchformulare und KI-Suche Wörterbuchformulare.
5. Um das neue Stoppwörterbuch zu speichern und mit dem angegebenen Suchprofil zu verknüpfen, wählen Sie **Absenden.**

Ergebnisse
Das neue Stoppwörterbuch wird in der zugehörigen Liste „Stoppwörter“ angezeigt.

Nächste Maßnahme
Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für das Stoppwörterbuch wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Erstellen Sie Stoppwörter

Definieren Sie Begriffe, die aus Suchabfragen entfernt werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen bereits ein Stoppwörterbuch erstellt haben. Informationen zum Erstellen von Stoppwörterbüchern finden Sie unter Erstellen Sie ein Stoppwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Engine** > **Wörterbücher**.
2. Öffnen Sie das Stoppwörterbuch, dem Sie das neue Stoppwort hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchbegriff“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Wörterbuchbegriff“..
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Das neue Stoppwort wird in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe angezeigt.
6. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die vorherigen Schritte für jedes zusätzliche Stoppwort, das Sie erstellen möchten.
7. Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Um das geänderte Wörterbuch zu speichern und seine aktiven Stoppwörter in allen verknüpften Suchprofilen zu aktualisieren, wählen Sie **Veröffentlichen**aus.
   - Um das geänderte Wörterbuch zu speichern, ohne die aktiven Stoppwörter in allen verknüpften Suchprofilen zu aktualisieren, wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Klonen Sie ein Stoppwörterbuch

Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Stoppwörterbuchs.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen eines Stoppwörterbuchs werden die Einstellungen des Quellwörterbuchs und alle definierten Stoppwortbegriffe kopiert. Dieser Prozess kann Ihnen Zeit sparen, wenn Sie mehrere Stoppwörterbücher benötigen, die viele Stoppwortbegriffe gemeinsam haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Wörterbücher**.
2. Erweitern Sie ggf. die Datensatzgruppe „Stoppwort“, und öffnen Sie das Stoppwörterbuch, das Sie klonen möchten.
3. Wählen Sie **Klon**aus.
4. Geben Sie im Dialogfeld „Wörterbuchbezeichnung festlegen“ im Feld **Bezeichnung des geklonten Wörterbuchs** eine Bezeichnung für das neue Stoppwörterbuch ein, und wählen Sie **OK**.

Ergebnisse

Das neue Stoppwörterbuchformular wird geöffnet. Alle im Quellwörterbuch definierten Stoppwortbegriffe werden in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe angezeigt.

Verknüpfen Sie ein Stoppwörterbuch mit einem Suchprofil

Verknüpfen Sie ein vorhandenes Stoppwörterbuch mit einem oder mehreren Suchprofilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein einzelnes Stoppwörterbuch mit mehreren Suchprofilen verknüpfen. Sie können nur ein Stoppwörterbuch pro Sprache mit einem bestimmten Suchprofil verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie das Stoppwörterbuch verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Stoppwörter“ **Vorhandene verknüpfen**aus.
4. Führen Sie im Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“ die folgenden Schritte aus.
   a. Wählen Sie für das Feld **Wörterbuch** das Referenzsuchsymbol ( ).
   b. Wählen Sie das Stoppwörterbuch aus, das Sie mit dem Suchprofil verknüpfen möchten.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“..

Ergebnisse
Das ausgewählte Stoppwörterbuch wird in der zugehörigen Liste „Stoppwörter“ des Suchprofils angezeigt.

Nächste Maßnahme
Veröffentlichen Sie das Suchprofil, damit die neue Verknüpfung des Stoppwörterbuchs wirksam wird. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Heben Sie die Verknüpfung eines Stoppwörterbuchs mit einem Suchprofil auf

Entfernen Sie ein Stoppwörterbuch, das mit keinem Suchprofil verknüpft ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Aufheben der Verknüpfung eines Stoppwörterbuchs mit einem Suchprofil wird das Wörterbuch nicht gelöscht. Um ein Stoppwörterbuch zu löschen, müssen Sie es zuerst mit allen Suchprofilen verknüpfen. Schritte zum Löschen eines Stoppwörterbuchs finden Sie unter Löschen Sie ein Stoppwörterbuch.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, in dem Sie die Verknüpfung des Stoppwörterbuchs aufheben möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Stoppwörter“ die Option für das Stoppwörterbuch aus, das Sie mit dem Suchprofil verknüpfen möchten.
4. Wählen Sie **Verknüpfung der ausgewählten Elemente aufheben**aus.

Ergebnisse
Das ausgewählte Stoppwörterbuch wird aus der zugehörigen Liste „Stoppwörter“ des Suchprofils entfernt.

Nächste Maßnahme
Veröffentlichen Sie das Suchprofil, damit die Änderung in der Verknüpfung des Stoppwörterbuchs wirksam wird. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Löschen Sie ein Stoppwörterbuch

Entfernen Sie ein Stoppwörterbuch, das mit keinem Suchprofil verknüpft ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Wörterbücher**.
   Die Liste KI-Suche Wörterbücher wird mit einer angewendeten Filterbedingung **[Typ] [!=] [Rechtschreibprüfung]** und nach Wörterbuchtyp gruppierten Datensätzen angezeigt.
2. Erweitern Sie bei Bedarf die Datensatzgruppe „Stoppwort“, und öffnen Sie das Stoppwörterbuch, das Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen**.

Hinweis:
Wenn das Stoppwörterbuch noch mit einem Suchprofil verknüpft ist, schlägt der Löschvorgang fehl, und in einer Fehlermeldung werden die verknüpften Profile aufgelistet. Heben Sie die Verknüpfung des Wörterbuchs mit diesen Suchprofilen auf, und wiederholen Sie die vorherigen Schritte. Einzelheiten zum Aufheben der Verknüpfung eines Stoppwörterbuchs mit einem Suchprofil finden Sie unter Heben Sie die Verknüpfung eines Synonymwörterbuchs mit einem Suchprofil auf.

Ergebnisse
Das ausgewählte Stoppwörterbuch wird aus der Liste KI-Suche Wörterbücher ausgeblendet.

Tippfehlerbehandlung

KI-Suche ersetzt falsch geschriebene Suchbegriffe durch Autokorrekturbegriffe, die aus indizierten Inhalten abgeleitet sind. Konfigurieren Sie Wörterbucheinstellungen für die Tippfehlerbehandlung, um die Ableitung von Begriffen zur automatischen Korrektur zu steuern.

Um Begriffe zur automatischen Korrektur für ein Suchprofil zu definieren, ändern Sie die Einstellungen im verknüpften Wörterbuch für die Behandlung von Tippfehlern des Profils. Das Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung leitet eine Liste von Begriffen zur automatischen Korrektur aus indizierten Inhalten ab, die in Suchquellen gefunden wurden, die mit seinem Suchprofil verknüpft sind. Aktualisieren Sie das Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung, um seine Einstellungen zu speichern. Veröffentlichen Sie das verknüpfte Suchprofil, um Autokorrekturbegriffe für Suchen verfügbar zu machen, die das Profil verwenden.

KI-Suche erstellt automatisch ein Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung für ein Suchprofil, wenn Sie Suchquellen mit diesem Profil verknüpfen. Sie können ein Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung nicht löschen, die Verknüpfung mit dem Suchprofil aufheben oder es mit einem anderen Suchprofil verknüpfen.

Um die automatische Korrektur der Tippfehlerbehandlung für eine Suchanwendung zu deaktivieren, deaktivieren Sie die Option **Tippfehlerbehandlung** aktivieren in der Konfiguration der Suchanwendung. Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen der Suchanwendung finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche.

Bedingungen für die Berechtigung zur Teilnahme an der Autokorrektur

Bei der Ableitung der Liste der Begriffe zur automatischen Korrektur berücksichtigt das Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung nur indizierte Begriffe, die die folgenden Bedingungen erfüllen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

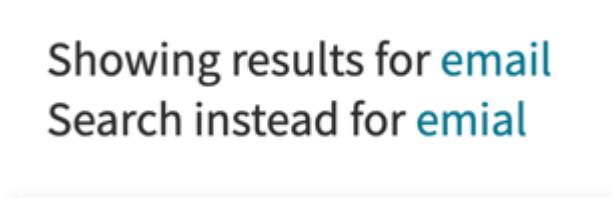
- Der Begriff enthält mindestens 3 Zeichen und maximal 255 Zeichen.
- Der Begriff kommt mindestens einmal in indizierten Datensätzen aus den verknüpften Suchquellen des Suchprofils vor.

Automatische Korrektur von Suchbegriffen

Wenn eine Suchabfrage einen Begriff enthält, der nicht im Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung enthalten ist, sucht KI-Suche im Wörterbuch nach Begriffen mit ähnlicher Schreibweise. Wenn eine gute Übereinstimmung gefunden wird, wird der ursprüngliche Suchbegriff automatisch durch den Begriff aus dem Wörterbuch ersetzt.

Beispielsweise kann eine Suche nach emial, das in keinem indizierten Datensatz vorhanden ist, automatisch den ähnlich geschriebenen Begriff „email“ korrigieren, der in mehreren indizierten Datensätzen vorhanden ist und daher im Wörterbuch zur Behandlung von Tippfehlern angezeigt wird.

Eine Benachrichtigung zeigt die automatisch korrigierte Bedingung an. Anwender können den Link in dieser Nachricht auswählen, um ihre Suche mit dem ursprünglichen Abfragebegriff zu wiederholen.



Von der automatischen Korrektur ausgeschlossene Begriffe

Bei der automatischen Korrektur werden Suchbegriffe ignoriert, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen:

Bedingung	Beschreibung
Der Suchbegriff enthält nur 1 oder 2 Zeichen	Bei der automatischen Korrektur werden Suchbegriffe mit einer Länge von weniger als 3 Zeichen ignoriert. Beispielsweise korrigiert KI-Suche den Suchbegriff gi nicht automatisch.
Der Suchbegriff enthält nur Großbuchstaben	Um die Suche nach Abkürzungen zu aktivieren, ignoriert die automatische Korrektur Suchbegriffe, die nur Großbuchstaben enthalten. Beispielsweise korrigiert KI-Suche den Suchbegriff PINN nicht automatisch, auch wenn die Kleinbuchstabenform „pinn“ in „“automatisch korrigiert.
Der Suchabfragebegriff enthält eine oder mehrere numerische Ziffern	Um die Suche nach Zahlen und alphanumerischen Bezeichnern zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingung	Beschreibung
	aktivieren, ignoriert die automatische Korrektur Suchbegriffe, die numerische Ziffern enthalten. Beispielsweise korrigiert KI-Suche den Suchbegriff 402Knicht automatisch.
Suchbegriff, der im Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung nicht enthalten ist	Die automatische Korrektur ignoriert Suchbegriffe, die aus dem Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung ausgeschlossen sind. Anweisungen zum Ausschließen von Begriffen aus einem Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung finden Sie unter Einen Begriff aus einem Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung ausschließen.

Automatische Aktualisierung von Autokorrektur-Begriffslisten

Jedes Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung aktualisiert die Liste der Begriffe zur automatischen Korrektur nach einem festgelegten Intervall automatisch. Der Aktualisierungsvorgang hat die gleiche Wirkung wie die erneute Veröffentlichung des verknüpften Suchprofils des Wörterbuchs.

Standardmäßig werden die Wörterbücher für die Tippfehlerbehandlung alle 24 Stunden aktualisiert. Wenn die Begriffsliste weniger häufig aktualisiert werden soll, können Sie dieses Intervall in den Wörterbucheinstellungen erhöhen.

Sprachabhängigkeit

Die Tippfehlerbehandlung ist sprachabhängig. KI-Suche leitet eine separate Liste von Begriffen zur automatischen Korrektur für jede unterstützte Sprache ab, die im indizierten Inhalt der Suchquellen zu finden ist.

KI-Suche unterstützt die Ableitung von Begriffen zur automatischen Korrektur für (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch – Kanada, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch und Schwedisch. Die Ableitung eines Begriffs zur automatischen Korrektur von Tippfehlern wird für Japanisch, Koreanisch, vereinfachtes Chinesisch oder traditionelles Chinesischnicht unterstützt.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen der Tippfehlerbehandlung und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit der Tippfehlerbehandlung
Genius-Ergebnisse	Automatisch korrigierte Suchbegriffe können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Auslösebedingungen für Begriff auslösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Interaktion mit der Tippfehlerbehandlung
	Bei der Berechnung der Genius-Ergebnisse für F&A für eine Suchabfrage korrigiert KI-Suche Begriffe in der Abfrage.
Lemma- und Unicode-Normalisierung	KI-Suche führt die Lemma- und Unicode-Normalisierung für automatisch korrigierte Suchbegriffe durch.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Ein automatisch korrigierter Suchbegriff kann eine Ergebnisverbesserungsregel auslösen, wenn er mit dem Abfrageauslöser der Regel übereinstimmt.
Stoppwörter	Wenn ein falsch geschriebener Suchabfragebegriff als Stoppwort definiert ist, korrigiert KI-Suche diesen Begriff normalerweise automatisch, anstatt ihn zu entfernen. KI-Suche ignoriert Begriffe, die als Stoppwörter definiert sind, wenn eine automatische Korrektur für einen falsch geschriebenen Suchabfragebegriff ermittelt wird. Wenn Sie beispielsweise „E-Mail“ als Stoppwort definieren, bietet KI-Suche„E-Mail“ nicht als automatische Korrektur an, wenn Sie nach EMialsuchen.
Synonyme	Wenn ein falsch geschriebener Suchbegriff für die Suche als Synonym definiert ist, erweitert KI-Suche dieses Synonym, ohne es automatisch zu korrigieren.

Ändern Sie die Einstellungen für ein Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung

Ändern Sie die Wörterbucheinstellungen für die Tippfehlerbehandlung für ein Suchprofil.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jedes Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung ist mit einem Suchprofil verknüpft. Weitere Informationen zu Suchprofilen finden Sie unter Suchprofile.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, das das Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung enthält, das Sie ändern möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Tippfehlerbehandlung“ den Datensatz für das Wörterbuch der Tippfehlerbehandlung.
4. Aktualisieren Sie im Formular KI-Suche „ Dictionary“ die Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Wörterbuchformulare und KI-Suche Wörterbuchformulare.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Damit aktualisierte Einstellungen für ein Wörterbuch zur Behandlung von Tippfehlern wirksam werden, veröffentlichen Sie das mit dem Wörterbuch verknüpfte Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Einen Begriff aus einem Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung ausschließen

Verhindern Sie, dass KI-Suche einen Begriff in Anwendersuchabfragen automatisch korrigiert, indem Sie den Begriff aus einem Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung ausschließen.

Vorbereitungen

Sie müssen bereits ein Suchprofil mit mindestens einer verknüpften Suchquelle definiert haben.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, für das Sie einen Begriff zur Behandlung von Tippfehlern ausschließen möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Tippfehlerbehandlung“ das Wörterbuch der Tippfehlerbehandlung.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchbegriff“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Wörterbuchbegriff“..
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der neue Begriff wird in der zugehörigen Liste KI-Suche Wörterbuchbegriffe angezeigt, wobei der **Status** auf *New*festgelegt ist.
7. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die vorherigen Schritte für jede weitere Bedingung, die Sie ausschließen möchten.
8. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Das Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung wird in der zugehörigen Liste „Tippfehlerbehandlung“ mit dem **Status** auf *Published*angezeigt.

Nächste Maßnahme

Damit die aktualisierten Einstellungen für die Tippfehlerbehandlung wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Genius-Ergebnisse

Zeigen Sie optional die besten Antworten für eine Suchabfrage als umsetzbare Genius-Ergebniskarten an, die in den Suchergebnissen enthalten sind.

Eine Genius-Ergebniskonfiguration enthält eine Auslöserbedingung und eine Logik zum Erstellen von Antworten. Die Auslöserbedingung bestimmt, ob die Genius-Ergebniskonfiguration für eine Suchabfrage aktiviert wird. Wenn diese Option aktiviert ist, sucht die Konfiguration nach Suchergebnissen mit sehr hoher Relevanz. Wenn welche gefunden werden, füllt die Antwortlogik eine oder mehrere Genius-Ergebniskarten mit Informationen und Aktionen, die aus diesen Ergebnissen abgeleitet sind. Die Genius-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebniskarten werden neben den Ergebnissen der normalen Suche angezeigt und geben dem Benutzer sofortigen Zugriff auf die relevantesten Antworten und Aktionen.

Um eine Genius-Ergebniskonfiguration in Suchen zu verwenden, verknüpfen Sie sie mit einem oder mehreren Ihrer Suchprofile. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil.

Auswertungsreihenfolge des Genius-Ergebnisses und Ergebnisgrenze

KI-Suche wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil der Reihe nach aus, vom niedrigsten Wert im Feld **„Reihenfolge“** bis zum höchsten. Die Werte im Feld **„Reihenfolge“** für verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen werden in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ des Suchprofils definiert. Informationen zum Ändern der Auswertungsreihenfolge finden Sie unter Legen Sie die Bewertungsreihenfolge für Genius-Ergebniskonfigurationen in einem Suchprofil fest.

Hinweis:
Reihenfolgefeldwerte für verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen werden für jedes Suchprofil separat festgelegt. Eine Genius-Ergebniskonfiguration, die mit mehreren Suchprofilen verknüpft ist, kann in jedem Profil einen anderen Wert im Feld **Reihenfolge** haben.

Der Feldwert **„Genius-Ergebnislimit“** einer Suchanwendungskonfiguration gibt die maximale Anzahl der Genius-Ergebniskarten an, die die Anwendung anzeigen kann. Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen der Suchanwendung finden Sie unter Formular „Suchanwendungskonfiguration“..

Auslösebedingungen für Genius-Ergebnis

Sie können eine der folgenden Auslöserbedingungen für eine Genius-Ergebniskonfiguration auswählen:

- *Always*: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird für alle Suchabfragen aktiviert.
- *NLU*: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird aktiviert, wenn die erkannte Absicht der Suchabfrage mit einer angegebenen Modellabsicht Natural Language Understanding (NLU) übereinstimmt. Weitere Informationen zu -Modellen und -Absichten NLU finden Sie unter Natural Language Understanding .
- *Term*: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird aktiviert, wenn die Suchabfrage aus einem einzelnen angegebenen Begriff oder einer bestimmten Formulierung besteht.

Hinweis:
Eine Genius-Ergebniskonfiguration kann Antworten auslösen und trotzdem keine Antworten zurückgeben. Genius-Ergebnisantworten werden nur angezeigt, wenn KI-Suche eine sehr hohe Konfidenz in Bezug auf die richtige Antwort für die Suchabfrage hat. Normalerweise sollten Sie erwarten, dass Genius-Ergebnisantworten für einen kleinen Prozentsatz der Suchabfragen angezeigt werden.

Antworttypen für Genius-Ergebnis

Eine Genius-Ergebniskonfiguration kann einen der folgenden Antworttypen enthalten:

- *Search*: Wenn dies ausgelöst wird, werden Genius-Ergebniskarten für Ergebnisse aus einer Suchabfrage angezeigt. Die Suchabfrage muss in einem serverseitigen Skript definiert werden, das in der Genius-Ergebniskonfiguration enthalten ist. Jedes Suchergebnis wird als separate Genius-Ergebniskarte mit maximal drei Karten angezeigt. Wenn die Suchabfrage keine Ergebnisse zurückgibt, wird keine Genius-Ergebniskarte angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- `Script`: Zeigt bei Auslösung eine Genius-Ergebniskarte mit Schlüssel-Wert-Paaren an. Das Objekt, das diese Schlüssel-Wert-Paare enthält, muss in einem serverseitigen Skript definiert werden, das in der Genius-Ergebniskonfiguration enthalten ist. Das Skript kann Methoden aus jeder öffentlichen Now Platform® -API verwenden, um dieses Objekt zu erstellen.

Sprachunterstützung

Im Basissystem unterstützen Genius-Ergebnisse nur Suchabfragen in englischer Sprache.[store-future: BEGIN review] Um Unterstützung für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch -Suchabfragen hinzuzufügen, installieren und aktivieren Sie die Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche ServiceNow® Store. Weitere Informationen zu den in dieser Anwendung enthaltenen Modellen NLU und Genius-Ergebniskonfigurationen finden Sie unter Genius-Ergebnisse für KI-Suche.[End]

Tabellendatensatzlimit für Genius-Ergebniskonfigurationen mit NLU Auslöserbedingungen

Wenn ein Modell NLU eine Tabellenvokabularquelle enthält, die auf eine Tabelle mit mehr als 100.000 Datensätzen verweist, schlägt die Synchronisierung für die Vokabularquelle fehl. Wenn die Synchronisierung fehlschlägt, kann das Modell nicht erfolgreich trainiert werden, und Genius-Ergebniskonfigurationen, die das Modell in ihren Auslöserbedingungen NLU verwenden, funktionieren nicht ordnungsgemäß.

⚠ Warnung:
Aktivieren Sie die Konfiguration des People Genius-Ergebnisses nicht, wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der folgenden Tabellen enthält:

- Katalogelement [sc_cat_item]
- Zielabteilung [cmn_department]
- Standort [cmn_location]
- Benutzer [sys_user]

Diese Tabellen werden als Vokabularquellen im Genius-Ergebnismodell Standard KI-Suche konfiguriert, das in der Auslöserbedingung NLU der Personenkonfiguration angegeben ist. Wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der aufgeführten Tabellen enthält, schlägt das Training für das Modell NLU fehl, und die Konfiguration für das People Genius-Ergebnis funktioniert nicht ordnungsgemäß.

Weitere Informationen zu Vokabularquellen NLU finden Sie unter NLU-Vokabular .

Feedback zur Genius-Ergebnisüberprüfung

Sie können einzelne Genius-Ergebnisantworten überprüfen und Feedback zu ihrer Richtigkeit geben. Um Feedback zur Überprüfung einer Genius-Ergebnisantwort zu geben, wählen Sie eines der Daumensymbole auf der Antwortkarte:

- Wenn die Antwort Ihre Frage genau beantwortet, wählen Sie das Symbol „Daumen hoch“ ( ).
- Wenn die Antwort Ihre Frage ungenau beantwortet, wählen Sie das Symbol „Daumen nach unten“ ( ).

Ihr Feedback trägt dazu bei, dass ServiceNow zukünftige Versionen von Genius-Ergebniskonfigurationen verbessern kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Genius-Ergebnissen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Genius-Ergebnissen
Lemma- und Unicode-Normalisierung	Durch Lemma- oder Unicode-Normalisierung hinzugefügte Suchbegriffsabfragebegriffe können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Begriffsauslöserbedingungen auslösen.
Stoppwörter	Wenn ein Suchbegriff, der mit dem Begriff-Auslöser einer Genius-Ergebniskonfiguration übereinstimmt, als Stoppwort definiert ist, wertet KI-Suche den Auslöser aus, bevor dieses Stoppwort aus der Suchabfrage entfernt wird.
Synonyme	Synonymerweiterungsbegriffe können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Bedingungsauslösebedingungen auslösen.
Tippfehlerbehandlung	Automatisch korrigierte Suchbegriffe können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Auslösebedingungen für Begriff auslösen.

Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem

Vorkonfigurierte KI-Suche Genius-Ergebniskonfigurationen zeigen kurze, umsetzbare Antworten an, die aus Suchergebnissen mit hoher Relevanz abgeleitet sind. Diese Konfigurationen geben Genius-Ergebnisantworten für Katalogelemente, Tabellen, Benutzer und Wissensartikel zurück, die Ihrer Suche entsprechen.

Das Basissystem enthält mehrere Genius-Ergebniskonfigurationen.

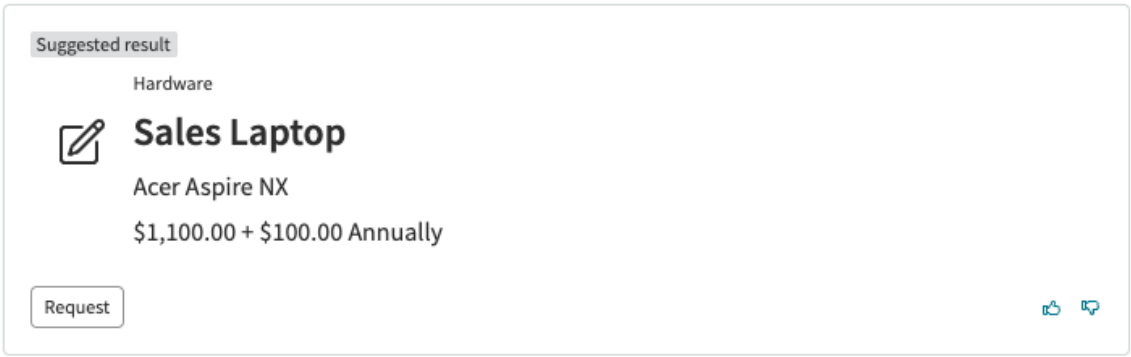
Hinweis:
Sie können die Genius-Ergebniskonfigurationen des Basissystems mit Ihren eigenen Suchprofilen verknüpfen. Sie können diese Genius-Ergebniskonfigurationen nicht ändern, aber Sie können sie klonen und die geklonten Konfigurationen ändern.

Genius-Ergebnisse des Katalogelements

Die Genius-Ergebnisse für Katalogelemente zeigen die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Katalogelement-Datensatz. Sie können eine Anforderung für das Katalogelement direkt von der Antwortkarte aus erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für eine Antwortkarte für das Genius-Ergebnis für ein Katalogelement



Wählen Sie **Anforderung** aus, um eine neue Anforderung für das angegebene Katalogelement zu erstellen.

Die Genius-Ergebnisse für Katalogelemente unterstützen nur Suchvorgänge in englischer Sprache.

NLQ Genius-Ergebnisse

NLQ (Natural Language Query) Genius-Ergebnisse verwenden NLQ die -Verarbeitung, um relevante Ergebnisse aus Tabellen anzuzeigen, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Auf jeder NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarte wird eine Vorschau der Datensätze aus übereinstimmenden Tabellen angezeigt. Sie können direkt von der Antwortkarte Genius-Ergebnis aus zur Listenansicht einer übereinstimmenden Tabelle oder zum Arbeitsbereich CMDB navigieren.

NLQ Genius-Ergebnisse verwenden keine indizierten Quellen, wenn Tabellen gesucht werden, die Ihrer Abfrage entsprechen. Sie müssen eine Tabelle nicht als indizierte Quelle definieren, damit sie in NLQ Genius-Ergebnisantworten angezeigt werden kann.

Bei der Berechnung von NLQ Genius-Ergebnisantworten identifiziert KI-Suche Tabellen, die Ihrer Suche entsprechen, indem die folgenden NLQ Abfragetypen verwendet werden:

- Abfragen in natürlicher Sprache, ähnlich denen, die mit Analytics Centerdurchgeführt werden. Weitere Informationen zu den Abfragefähigkeiten für Tabellen Analytics Center finden Sie unter Analytics Center .
- Abfragen in natürlicher Sprache, ähnlich denen, die mit Configuration Management Database (CMDB)durchgeführt werden. Diese CMDB Abfragen entsprechen nur Tabellen, die nicht als indizierte Quellen definiert sind. Weitere Informationen zu den Abfragefähigkeiten für Tabellen CMDB finden Sie unter Configuration Management .

KI-Suche kombiniert die Ergebnisse dieser Abfragetypen bei der Erstellung von NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarten. Daher kann eine einzelne NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte Tabellen enthalten, die von Analytics Center -Abfragen und/oder CMDB -Abfragen zurückgegeben werden.

Weitere Informationen zur Verarbeitung von NLQ finden Sie unter Natural Language Query .

Antwortkartenformat

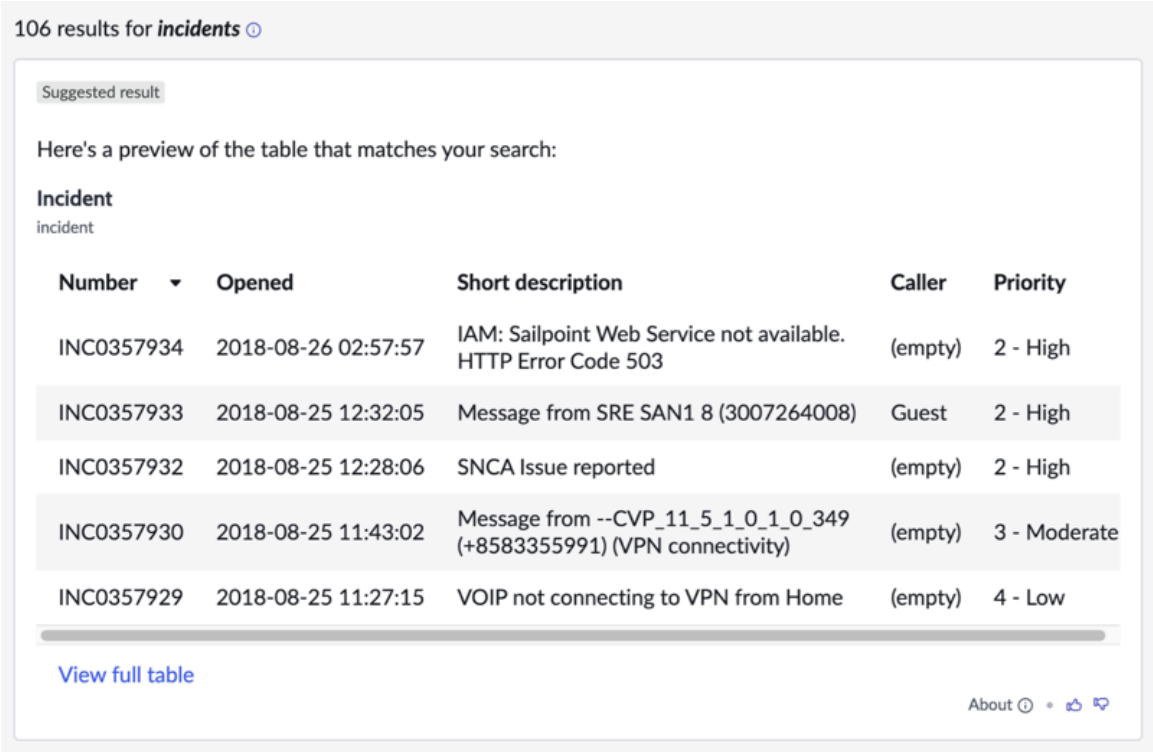
Die Antwortkarte NLQ Genius-Ergebnis zeigt unterschiedliche Ergebnisse, je nachdem, mit wie vielen Tabellen Ihre Suche übereinstimmt.

Die Suche entspricht einer einzelnen Tabelle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Ihre Suche nur mit einer Tabelle übereinstimmt, werden in der Vorschauliste der Antwortkarte bis zu fünf Datensätze aus dieser Tabelle angezeigt. Um weitere Datensätze aus der Tabelle anzuzeigen, wählen Sie **Vollständige Tabelle anzeigen**aus.



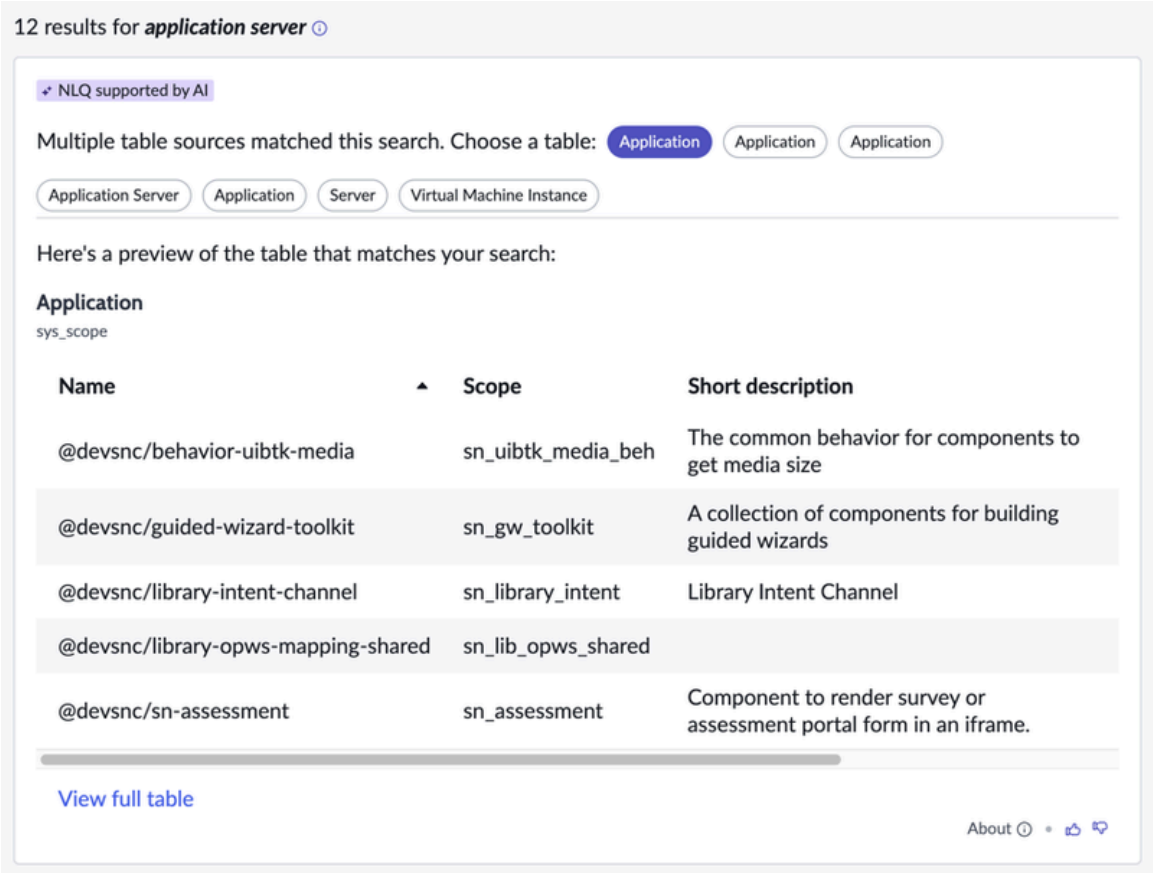
Die Suche entspricht mehreren Tabellen

Wenn Ihre Suche mit mehreren Tabellen übereinstimmt, zeigt die Antwortkarte die übereinstimmenden Tabellen als Pillen oder als Einträge in einer Dropdown-Liste an. Sie können eine der übereinstimmenden Tabellen für die Vorschau auswählen.

In der Vorschauliste werden bis zu fünf Datensätze aus der ausgewählten Tabelle angezeigt. Um weitere Datensätze aus der Tabelle anzuzeigen, wählen Sie **Vollständige Tabelle anzeigen**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



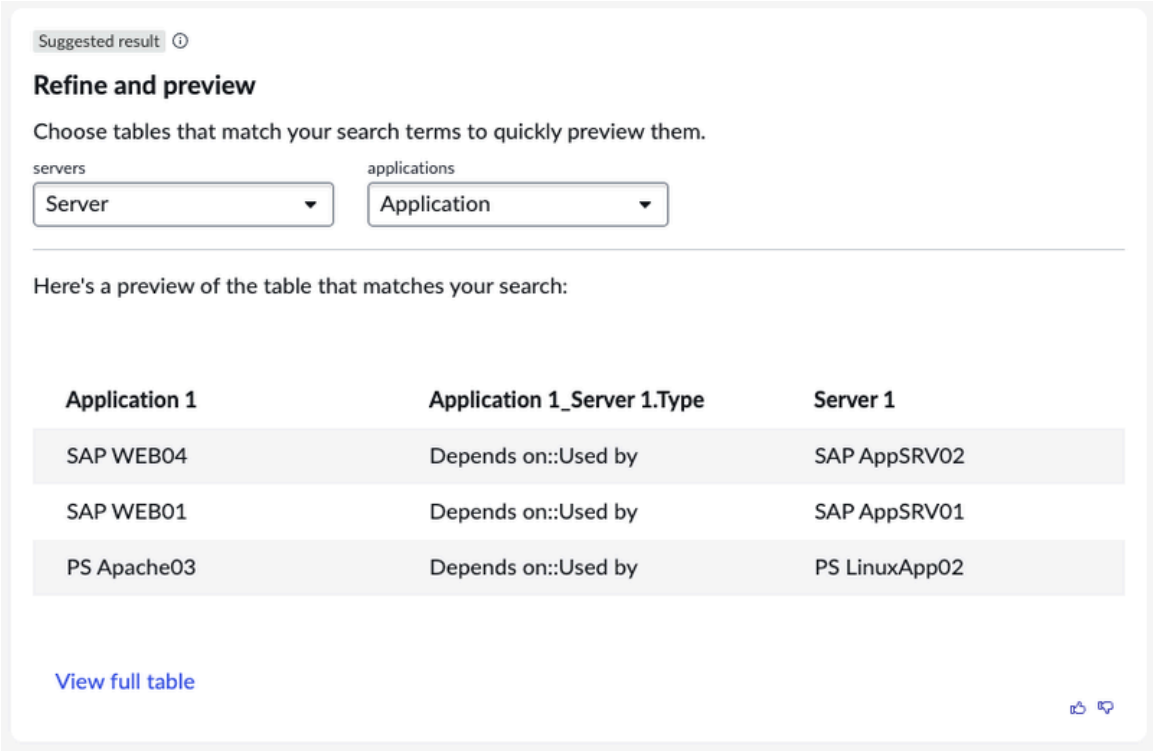
Mehrere Suchbegriffe stimmen mit CMDB Tabellen überein

Wenn mehrere Begriffe in Ihrer Suche mit den Tabellen CMDB übereinstimmen, zeigt die Antwortkarte Steuerungen **zum Einschränken und für die Vorschau** an. Für jeden Suchbegriff, der mit einer oder mehreren CMDB -Tabellen übereinstimmt, wird eine Dropdown-Liste angezeigt. Verwenden Sie die Dropdown-Listen, um Ihre Ergebnisse zu verfeinern, indem Sie für jeden übereinstimmenden Suchbegriff eine Tabelle CMDB auswählen.

In der Vorschauliste werden Datensätze aus einer intelligenten Suche des CMDB -Arbeitsbereichs für die ausgewählten Tabellen angezeigt, einschließlich ihrer Verbindungsbeziehungen. Um weitere Datensätze aus den ausgewählten Tabellen anzuzeigen, wählen Sie **Vollständige Tabelle anzeigen**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vollständige Tabellen werden angezeigt

Wenn Sie **Vollständige Tabelle anzeigen** auf einer NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte auswählen, hängt die ausgeführte Aktion davon ab, wie die übereinstimmende Tabelle gefunden wurde. Die Standardaktionen lauten wie folgt.

- Wenn die Tabelle von einer Analytics Center -Tabellenabfrage gefunden wurde, zeigt das System sie in der Listenansicht an.
- Wenn die Tabelle von einer CMDB -Tabellenabfrage gefunden wurde, zeigt das System sie in an CMDB Arbeitsbereich .

Suchadministratoren können diese Aktionen anpassen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Konfigurieren Sie Navigationsaktionen für NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarten.

Überprüfen Sie das Feedback

Einige NLQ Genius-Ergebnisantworten zeigen als Antworttyp *NLQ* „Von KI unterstützt“ an. Dies weist darauf hin, dass künstliche Intelligenz verwendet wurde, um Tabellen zu finden, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Da diese Antworten automatisch generiert werden, sollten Sie sie auf Richtigkeit überprüfen.

Um Feedback zur Überprüfung einer NLQ Genius-Ergebnisantwort zu geben, wählen Sie eines der Daumensymbole auf der Antwortkarte. Wenn die Antwort korrekt ist, wählen Sie das Symbol „Daumen hoch“ ( ). Wenn die Informationen der Antwort nicht korrekt sind, wählen Sie das Symbol „Daumen nach unten“ ( ).

Ihr Feedback hilft ServiceNow, zukünftige Versionen dieser Genius-Ergebniskonfiguration zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einschränkungen

Wie die anderen Genius-Ergebniskonfigurationen des Basissystems unterstützen NLQ Genius-Ergebnisse nur Suchen in englischer Sprache.

NLQ Genius-Ergebnisse basieren auf der Verarbeitung von Natural Language Query, was die Zeit bis zur Rückgabe von Ergebnissen bei der ersten Suche nach einem bestimmten Satz von Begriffen erhöhen kann. Berücksichtigen Sie diese Auswirkungen auf die Leistung, bevor Sie NLQ Genius-Ergebnisse in einer Ihrer KI-Suche Anwendungen aktivieren.

NLQ Genius-Ergebnisse unterstützen die folgenden Tabellenabfrageoptionen nicht:

- Gruppierung von Tabellenabfrageergebnissen
- Rendern der Tabellenabfrageergebnisse als Kreisdiagramme oder Balkendiagramme
- Visualisierungen von Trends und Einzel-Punktzahlen
- Stichwörter, die Ergebnisse in Nicht-Listenformaten zurückgeben, z. B. `Gesamtzahl`, `Anzahl`oder `Durchschnitt`

Zeigen Sie NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen an

Konfigurieren Sie das System so, dass Vorschaulisten für Suchergebnisse für NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal -Suchanwendungen angezeigt werden.

Vorbereitungen

Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn Sie NLQ Genius-Ergebnisse in Ihren Serviceportal Suchanwendungen verwenden möchten. Wenn Sie nur NLQ Genius-Ergebnisse in Next Experience -Suchanwendungen verwenden, müssen Sie diese Aufgabe nicht ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Systemeigenschaft *`glide.service_portal.ais_nlq_enabled`* bestimmt, ob das System Vorschaulisten für Suchergebnisse für NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal -Suchanwendungen anzeigt.

Administratoren sollten den Wert dieser Systemeigenschaft auf *`true`* festlegen, wenn die Konfiguration NLQ „ Genius-Ergebnis in einer beliebigen Anwendung Serviceportal aktiv ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**`sys_properties.list`ein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ diese Werte ein.

Feld	Wert
Name	glide.service_portal.ais_nlq_enabled
Typ	richtig | falsch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Wert	wahr

Einzelheiten zu den Werten dieser Systemeigenschaft finden Sie im Abschnitt Systemeigenschaften für NLQ Genius-Ergebnisse.

4. Drücken Sie **Absenden**.
   Der neue Datensatz `glide.service_portal.ais_nlq_enabled` wird in der Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] angezeigt.

Konfigurieren Sie Navigationsaktionen für NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarten

Konfigurieren Sie die Navigationsaktionen, die ausgelöst werden, wenn ein Anwender **Vollständige Tabelle anzeigen** auf einer NLQ Genius-Ergebnisaktionskarte auswählt. Jede Navigationsaktion enthält eine Umleitungsnutzlast und kann optional Filter für den Namen einer Tabelle, die Quelle NLQ, die die Tabelle zurückgegeben hat, oder das von der Suchanwendung verwendete Suchprofil enthalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie **Vollständige Tabelle anzeigen** auf einer NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte auswählen, hängt die ausgeführte Aktion davon ab, wie die übereinstimmende Tabelle gefunden wurde. Die Standardaktionen lauten wie folgt.

- Bei einer Tabelle, die mit einer Analytics Center -Tabellenabfrage gefunden wurde, wird die Tabelle in der Listenansicht angezeigt.
- Für eine Tabelle, die mit der Tabellenabfrage CMDB gefunden wurde, wird der Arbeitsbereich CMDB geöffnet.

Als Suchadministrator können Sie die Aktionen anpassen, die für NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarten verfügbar sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle KI-Suche NLQ Navigation [ais_nlq_navigation].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**ais_nlq_navigation.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Bearbeiten Sie einen vorhandenen Navigationsdatensatz, oder erstellen Sie einen neuen, indem Sie **Neu**auswählen.
3. Füllen Sie im Formular KI-Suche NLQ Navigation die Felder für Ihre Navigationsaktion aus.

Feld	Beschreibung
Quelle	Optionaler NLQ Quellfilter für die Navigationsaktion. Die Aktion funktioniert nur für Tabellen, die diesen Quellfilter erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird die Navigationsaktion für Tabellen aus einer beliebigen Quelle NLQ ausgeführt, die nicht im Feld **Quelle** einer anderen Navigationsaktion angegeben ist. Angenommen, Sie haben zwei Navigationsaktionen: eine mit **Quelle** auf CMDB_WS und eine zweite ohne Feldwert **Quelle**. ○ Wenn auf einer NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte eine Vorschau einer von der Quelle CMDB NLQ zurückgegebenen Tabelle angezeigt wird, wird durch Auswahl **von Vollständige Tabelle anzeigen** die erste Navigationsaktion ausgelöst, da der Tabellenname den Quellfilter NLQ der Aktion erfüllt. ○ Wenn auf einer NLQ Genius-Ergebniskarte eine Vorschau einer Tabelle aus der Quelle Analytics Center NLQ angezeigt wird, wird durch Auswahl **von Vollständige Tabelle anzeigen** stattdessen die zweite Navigationsaktion ausgelöst, da die Quelle NLQ der Tabelle den Quellfilter NLQ der ersten Aktion nicht erfüllt. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: keiner. ○ Unterstützte Werte: ▪ *AC*: Die Navigationsaktion funktioniert nur für Tabellen, die von der Quelle Analytics Center NLQ zurückgegeben werden. ▪ *CMDB_WS*: Die Navigationsaktion funktioniert nur für Tabellen, die von der Quelle CMDB NLQ zurückgegeben werden.
Aktionsnutzlast	JSON-Nutzlast für die Navigationsaktion. Der Wert dieses Felds bestimmt, wohin KI-Suche umleitet, wenn Sie **Vollständige Tabelle anzeigen** auf einer NLQ Genius-Ergebnis-Antwortkarte auswählen. Beim Senden der JSON-Nutzlast zur Umleitung ersetzt KI-Suche die folgenden Referenzen durch relevante Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ *${logID}*: Wird durch die ID der Transaktion NLQ ersetzt, wie in den Systemprotokollen angezeigt. ○ *${query}*: Ersetzt durch den Abfragefilter aus der ursprünglichen Suchabfrage, die das Genius-Ergebnis NLQ ausgelöst hat. ○ *${table}*: Ersetzt durch den Namen der Tabelle, die auf der Antwortkarte NLQ Genius-Ergebnis in der Vorschau angezeigt wird. ○ *${utterance}*: Durch die ursprüngliche Suchabfrage ersetzt, die das Genius-Ergebnis NLQ ausgelöst hat. Als Beispiel gibt die Standardnavigationsaktion, die eine Tabelle im Arbeitsbereich CMDB öffnet, diese Aktionsnutzlast an, die alle vier Referenzen verwendet: `{ "external": { "url": "now/cmdb/home/sub/smart-search-results/${table}/${utterance}/params/encoded-query/${query}/nlq-query-log/${logID}", "target": "_self" } }` ○ Typ: JSON ○ Standardwert: keiner
Profil	Optionaler Verweis auf einen Suchprofildatensatz. Die Navigationsaktion funktioniert nur in Suchanwendungen, die das referenzierte Suchprofil verwenden. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird die Navigationsaktion für jede Suchanwendung ausgeführt, die kein Suchprofil verwendet, auf das im **Profilfeld** einer anderen Navigationsaktion verwiesen wird. Angenommen, Sie haben zwei Navigationsaktionen: eine mit **dem Profil**, das auf den Datensatz des Standardsuchprofils im Serviceportal verweist, und eine zweite ohne **Profilreferenzfeldwert**. ○ Wenn Sie in einer Anwendung suchen, die das Serviceportal-Standardserviceprofil verwendet, löst das Auswählen **von Vollständige**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Tabelle anzeigen auf einer NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte die erste Navigationsaktion aus, da das verwendete Suchprofil das in der Aktion referenzierte ist. ○ Wenn Sie in einer anderen Suchanwendung suchen, wird durch Wählen **von Vollständige Tabelle anzeigen** stattdessen die zweite Navigationsaktion ausgelöst, da das verwendete Suchprofil in der ersten Navigationsaktion nicht referenziert wird. ○ Typ: Referenz ○ Standardwert: keiner
Aktion	Name für die Navigationsaktion. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: keiner
Tabelle	Optionaler Tabellenfilter für die Navigationsaktion. Die Aktion funktioniert nur für die Tabelle, deren Name diesem Filter entspricht. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird die Navigationsaktion für jede Tabelle ausgeführt, deren Name nicht im Feld **Tabelle** einer anderen Navigationsaktion angegeben ist. Angenommen, Sie haben zwei Navigationsaktionen: eine mit **„Tabelle** “ auf „my_custom_table“ und eine zweite ohne **Tabellenfeldwert**. ○ Wenn eine NLQ Genius-Ergebnisantwortkarte eine Vorschau Ihrer anwenderdefinierten Tabelle anzeigt, wird durch Wählen **von Vollständige Tabelle** anzeigen die erste Navigationsaktion ausgelöst, da der Tabellenname den Tabellenfilter der Aktion erfüllt. ○ Wenn auf einer NLQ Genius-Ergebnislösungskarte eine Vorschau einer anderen Tabelle angezeigt wird, wird durch Auswahl **von Vollständige Tabelle** anzeigen stattdessen die zweite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Navigationsaktion ausgelöst, da der Tabellenname den Tabellenfilter der ersten Aktion nicht erfüllt. ○ Typ: table_name ○ Standardwert: keiner

4. Wählen Sie **Aktualisieren**, wenn Sie einen vorhandenen Navigationsaktionsdatensatz bearbeiten, oder **Absenden,** wenn Sie einen neuen erstellen.

Systemeigenschaften für NLQ Genius-Ergebnisse

Eine Systemeigenschaft bestimmt, ob das System Vorschaulisten für Suchergebnisse für NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen anzeigt.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	Gibt an, ob das System Vorschaulisten für Suchergebnisse für NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen anzeigt. Wenn Sie die Konfiguration NLQ Genius-Ergebnis in einer beliebigen Serviceportal -Suchanwendung aktivieren, legen Sie den Wert dieser Systemeigenschaft auf *true*fest. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: false • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Unterstützte Werte: ○ *true*: Das System zeigt Vorschaulisten für Suchergebnisse für NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen an. ○ *false*: Das System zeigt keine Vorschaulisten für Suchergebnisse für NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen an. **⚠ Warnung:** Dieser Wert verhindert, dass NLQ Genius-Ergebnisantworten in Serviceportal Suchanwendungen angezeigt werden.

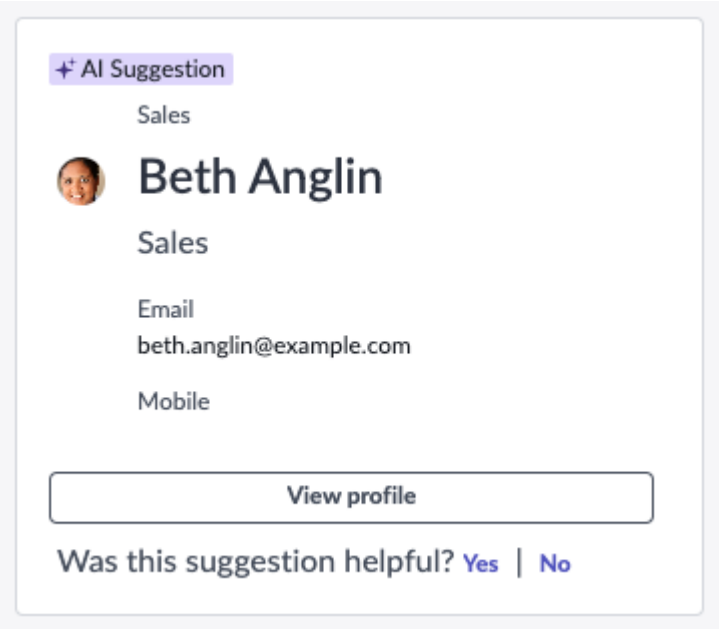
People Genius-Ergebnisse

People Genius-Ergebnisse zeigen die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] an. Jede People Genius-Ergebnisantwortkarte zeigt einen einzelnen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdatensatz. Sie können das vollständige Profil des Benutzers direkt auf der Antwortkarte anzeigen.

Beispiel für eine Antwortkarte für das People Genius-Ergebnis



Wählen Sie **Profil anzeigen** aus, um das Profil des Benutzers anzuzeigen.

People Genius-Ergebnisse unterstützen nur Suchen auf Englisch.

Die Konfiguration für das People Genius-Ergebnis ist im Basissystem inaktiv. Informationen zur Aktivierung finden Sie unter Aktivieren Sie People Genius-Ergebnisse.

Warnung:
Aktivieren Sie die Konfiguration des People Genius-Ergebnisses nicht, wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der folgenden Tabellen enthält:

- Katalogelement [sc_cat_item]
- Zielabteilung [cmn_department]
- Standort [cmn_location]
- Benutzer [sys_user]

Diese Tabellen werden als Vokabularquellen im Genius-Ergebnismodell Standard KI-Suche konfiguriert, das in der Auslöserbedingung NLU der Personenkonfiguration angegeben ist. Wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der aufgeführten Tabellen enthält, schlägt das Training für das Modell NLU fehl, und die Konfiguration für das People Genius-Ergebnis funktioniert nicht ordnungsgemäß.

Aktivieren Sie People Genius-Ergebnisse

Aktivieren Sie die standardmäßige Genius-Ergebniskonfiguration für Personen von KI-Sucheзur Verwendung in Ihren Suchprofilen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnung:
Aktivieren Sie die Konfiguration des People Genius-Ergebnisses nicht, wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der folgenden Tabellen enthält:

- Katalogelement [sc_cat_item]
- Zielabteilung [cmn_department]
- Standort [cmn_location]
- Benutzer [sys_user]

Diese Tabellen werden als Vokabularquellen im Genius-Ergebnismodell Standard KI-Suche konfiguriert, das in der Auslöserbedingung NLU der Personenkonfiguration angegeben ist. Wenn Ihre Instanz mehr als 100.000 Datensätze in einer der aufgeführten Tabellen enthält, schlägt das Training für das Modell NLU fehl, und die Konfiguration für das People Genius-Ergebnis funktioniert nicht ordnungsgemäß.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Standardkonfiguration für das Genius-Ergebnis für Personen ist im Basissystem inaktiv. Um diese Genius-Ergebniskonfiguration in Ihren Suchprofilen zu verwenden, müssen Sie sie aktivieren.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von Release Quebec durchgeführt haben, ist diese Genius-Ergebniskonfiguration bereits aktiviert. Sie müssen die Schritte aus dieser Aufgabe nicht ausführen.

Im Rahmen der Aktivierung müssen Sie eine geplante Aufgabe ausführen, die das Standard-KI-Suche Genius-Ergebnismodell trainiert und veröffentlicht. Dieses Modell *NLU* enthält Absichten, die vom Auslöser *NLU* der Personenkonfiguration verwendet werden.

Weitere Informationen zur standardmäßigen Genius-Ergebniskonfiguration für Personen finden Sie unter People Genius-Ergebnisse.

Prozedur

1. Trainieren und veröffentlichen Sie das Genius-Standardergebnismodell KI-Suche, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
   b. Öffnen Sie den Auftrag *KI-Suche* **„Zugmodell erstellen“**.
   c. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   d. Überprüfen Sie den Veröffentlichungsstatus des Modells NLU, indem Sie zu navigieren **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Absichten suchen**.
   Wenn ein Feldwert **Zuletzt veröffentlicht** angezeigt wird, wird das Modell NLU trainiert und veröffentlicht. Sie können jetzt die standardmäßige Genius-Ergebniskonfiguration für Personen aktivieren.
2. Aktivieren Sie die standardmäßige Genius-Ergebniskonfiguration für Personen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Genius-Ergebnisse**.
   b. Öffnen Sie die People Genius-Ergebniskonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Formular KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration die Option **Aktiven Status ändern aus**.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“..
Der Feldwert **Aktiv** der Konfiguration Genius-Ergebnis ändert sich in `true`.

Ergebnisse

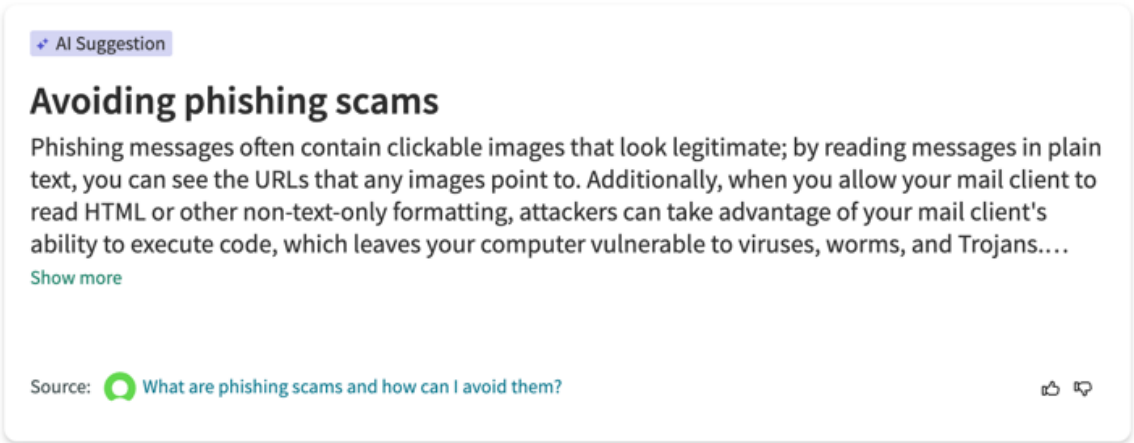
Die Konfiguration des People Genius-Ergebnisses ist für die Verwendung in Suchprofilen verfügbar.

Genius-Ergebnisse für F&A

Genius-Ergebnisse für F&A zeigen die besten Suchergebnisse an, die aus HTML-Feldern von Datensätzen in der Wissenstabelle [kb_knowledge] und den Tabellen, die sie erweitern, extrahiert wurden. Jede Antwortkarte für Genius-Ergebnis für F&A zeigt einen Themenausschnitt und einen Antwortausschnitt, der aus einem einzelnen Artikel Wissen extrahiert wurde. Sie können den vollständigen Artikel direkt auf der Antwortkarte anzeigen.

Ein *Fragment* ist ein kurzer Textabschnitt, normalerweise in Absatzlänge, der nützliche und relevante Informationen enthält. Der *Themenausschnitt* einer Genius-Ergebnisantwort gibt den Betreff der Antwort an, während der *Antwortausschnitt* Details zu diesem Thema enthält.

Beispiel für eine Antwortkarte für F&A Genius-Ergebnis



Wählen Sie **Artikel anzeigen** aus, um den vollständigen Wissen -Artikel anzuzeigen.

Hinweis:
Einstellungen für die Eigenschaft „Wissenssuche“ wirken sich nicht auf Genius-Ergebnisse für F&A aus. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter Eigenschaften der Wissenssuche .

Genius-Ergebnisse für F&A unterstützen nur Suchen auf Englisch.

Da die F&A-Implementierung auf Deep Neural Networks basiert, die kontinuierlich verbessert werden, können die F&A-Ergebnisse für bestimmte Abfragen von Release zu Release variieren. Artikel, die durch Ergebnisverbesserungsregeln unterstützt oder heraufgestuft werden, werden mit größerer Wahrscheinlichkeit als Genius-Ergebnisse für F&A angezeigt, es ist jedoch nicht garantiert, dass sie angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themen- und Antwortausschnittextraktion für F&A Genius-Ergebnisse

Standardmäßig bestimmt KI-Suche automatisch, welche Elemente der HTML-Feldwerte eines Wissen -Artikels als F&A-Thema und Antwortausschnitte extrahiert werden sollen. Sie können die Kriterien für dieses Extraktionsverhalten nicht konfigurieren.

Das Verhalten bei der Extraktion von Themen- und Antwortausschnitten variiert je nach Quelltabelle für den Artikel Wissen :

Wissen Artikelquelle	F&A – Extraktion von Themen und Antwortausschnitten
Tabelle „FAQ“ [kb_template_faq]. **Hinweis:** Diese Tabelle wird aktiviert, wenn Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Wissensmanagement Erweitertes Plugin	KI-Suche extrahiert den F&A-Themenausschnitt aus dem **Frage-** HTML-Feld des Artikeldatensatzes Wissen. Extrahiert den F&A-Antwortausschnitt aus dem Feld **„Antwort** -HTML“ des Datensatzes.
Tabelle „Wissen“ [kb_know] und alle anderen Tabellen, die sie erweitern	KI-Suche extrahiert das F&A-Thema und die Antwortausschnitte aus den HTML-Feldern des Artikeldatensatzes Wissen.

Da das Standardextraktionsverhalten die Suchgenauigkeit begünstigt, werden möglicherweise nicht alle gewünschten F&A-Themen- und Antwortausschnitte extrahiert. Sie können das Extraktionsverhalten für einen Wissen -Artikel überschreiben, indem Sie manuell Themen- und Antwortausschnitte in den HTML-Feldern dieses Artikels festlegen. Das manuelle Kennzeichnen von Fragmenten erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass sie als F&A-Ergebnisse angezeigt werden, garantiert dies jedoch nicht.

Um Ausschnitte für einen Artikel manuell zu bestimmen, legen Sie die folgenden HTML-Klassen für Elemente in den HTML-Feldern des Artikels fest.

HTML-Klasse	Beschreibung
`Klasse = „sn_snippet_topic“`	Legen Sie diese Klasse für das HTML-Feldelement fest, das den Text enthält, den Sie als F&A-Genius-Ergebnisthemenausschnitt für den Wissen -Artikel festlegen möchten.
`Klasse = „sn_snippet_answer“`	Legen Sie diese Klasse für das HTML-Element fest, das Text enthält, den Sie als Antwortausschnitt des F&A-Genius-Ergebnisses für den Artikel Wissen festlegen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HTML-Klasse	Beschreibung
	Hinweis: Antwortausschnitte müssen zwischen 250 und 300 Zeichen lang sein. Längere Antwortausschnitte werden möglicherweise abgeschnitten, wenn sie auf der Karte „Genius-Ergebnisse für F&A“ angezeigt werden.

Modell für maschinelles Leseverständnis

KI-Suche verwendet ein MRC-Modell (maschinelles Leseverstehen), um extrahierte Antwortausschnitte zu validieren. Das MRC-Modell analysiert jedes extrahierte Fragment, um festzustellen, ob Ihre Frage beantwortet wird. Ein Antwortausschnitt muss diesen Validierungsfilterschritt durchlaufen, bevor er als Genius-Ergebnisantwort für F&A angezeigt werden kann.

Wenn Sie die Faktoidextraktion für F&A Genius-Ergebnisse aktivieren, findet das MRC-Modell auch die genaue Textspanne innerhalb des extrahierten Fragments, die die Antwort auf Ihre Frage darstellt.

Sie können keine Einstellungen für MRC-Modelle konfigurieren oder auswählen, welches Modell für Genius-Ergebnisse für F&A verwendet werden soll. KI-Suche führt A/B-Tests mit verschiedenen Suchabfrageparameterwerten durch, um automatisch das beste MRC-Modell für Sie auszuwählen. Weitere Informationen zu diesem A/B-Testprozess finden Sie unter Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter.

Wissensmanagement und F&A Genius-Ergebnisse

Wenn Sie das Plugin Wissensmanagement Advanced (com.snc.knowledge_advanced) aktivieren, können F&A Genius-Ergebnisse Antworten aus Datensätzen in der Tabelle „FAQ“ [kb_template_faq] sowie aus Datensätzen in der Tabelle „Wissen“ [kb_knowledge] und ihren untergeordneten Tabellen zurückgeben.

Wenn eine Suchabfrage eine der folgenden Bedingungen erfüllt, umgeht KI-Suche außerdem die üblichen F&A-Routinen und gibt den Wert des **Antwortfelds** des FAQ-Datensatzes als F&A Genius-Ergebnisantwort zurück:

- Die Suchabfrage des Anwenders stimmt genau mit dem Feldwert **„Frage“** aus dem FAQ-Datensatz überein.
- Eine Ergebnisverbesserungsregel stuft den FAQ-Datensatz als erstes Ergebnis für die Suche des Anwenders herauf

Angenommen, Sie erstellen einen FAQ-Datensatz mit **der Frage** „Wie setze ich mein Passwort zurück?“.. Wenn ein Benutzer nach wie ich mein Passwort zurücksetzesucht, gibt KI-Suche eine F&A Genius-Ergebniskarte mit einem Antwortausschnitt zurück, der aus dem **Antwortfeldwert** des FAQ-Datensatzes extrahiert wird.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen für F&A Genius-Ergebnisse

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Genius-Ergebnissen für F&A und anderen Suchfunktionen beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Interaktion mit Genius-Ergebnissen für F&A
Regeln zur Ergebnisverbesserung mit Blockaktionen	Bei der Berechnung der Genius-Ergebnisse für F&A für eine Suchabfrage ignoriert KI-Suche blockierte Suchergebnisse.
Stoppwörter	Bei der Berechnung der Genius-Ergebnisse für F&A für eine Suchabfrage ignoriert KI-Suche Stoppwörter in der Abfrage.
Synonyme	Bei der Berechnung der Genius-Ergebnisse für F&A für eine Suchabfrage erweitert KI-Suche Synonyme in der Abfrage.
Tippfehlerbehandlung	Bei der Berechnung der Genius-Ergebnisse für F&A für eine Suchabfrage korrigiert KI-Suche Begriffe in der Abfrage.

Factoid-Extraktion für Genius-Ergebnisse für F&A

Die Faktoidextraktion verwendet das MRC-Modell (maschinelles Leseverstehen), um die genaue Textspanne innerhalb eines längeren extrahierten Fragments zu finden, die die Antwort auf Ihre Frage darstellt.

Faktoidextraktion wird aktiviert

Um die Faktoid-Extraktion für Genius-F&A-Ergebnisse zu aktivieren, legen Sie die Systemeigenschaft *`glide.ais.genius_result.qna_mode`* auf **Satz** oder **Fragment**fest.

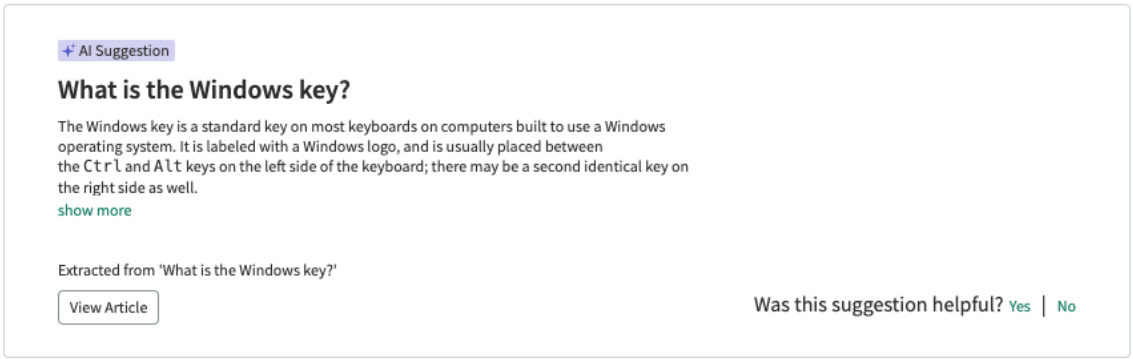
Einzelheiten zum Festlegen dieser Systemeigenschaft finden Sie im Abschnitt Legen Sie den Faktoid-Extraktionsmodus für Genius-Ergebnisse für F&A fest. Informationen zu den Auswirkungen der Werte dieser Systemeigenschaft finden Sie im Abschnitt Systemeigenschaften für die Faktoid-Extraktion in Genius-Ergebnissen für F&A.

Beispiele für Faktoidextraktion

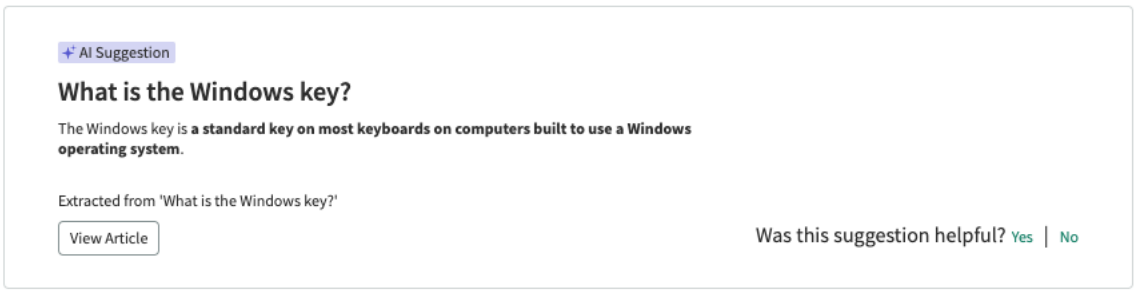
Die folgenden Abbildungen zeigen, wie sich die Einstellung der Systemeigenschaft *`glide.ais.genius_result.qna_mode`* auf die Anzeige von Genius-Ergebnisantwortkarten für F&A für ein Beispiel auswirkt . Wie lautet die Windows-Taste? in Serviceportalsuchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

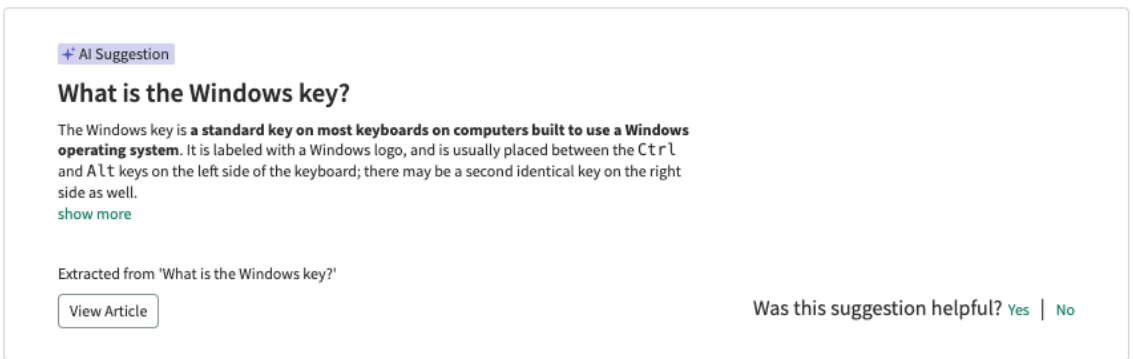
- Wenn die Systemeigenschaft auf *none*festgelegt ist, zeigt die Antwortkarte für das Genius-Ergebnis für F&A das vollständige extrahierte Textfragment ohne Hervorhebung an:



- Wenn die Systemeigenschaft auf *sentence*festgelegt ist, zeigt die Antwortkarte für Genius-Ergebnis für F&A nur den Satz an, der das Faktoid enthält, und hebt das Factoid hervor:



- Wenn die Systemeigenschaft auf *snippet*festgelegt ist, zeigt die Antwortkarte für das F&A-Genius-Ergebnis das vollständige extrahierte Textfragment an und hebt das Faktoid hervor:



Legen Sie den Faktoid-Extraktionsmodus für Genius-Ergebnisse für F&A fest

Geben Sie an, wie die Faktoid-Extraktion Antworten für F&A Genius-Ergebnisse anzeigen und hervorheben soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Suchadministrator können Sie den Faktoid-Extraktionsmodus für F&A Genius-Ergebnisse festlegen, indem Sie den Wert der Systemeigenschaft *glide.ais.genius_result.qna_mode* festlegen. Diese Systemeigenschaft ist im Basissystem nicht vorhanden, daher müssen Sie sie möglicherweise hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**sys_properties.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie nach einem Systemeigenschaftsdatensatz mit dem Namen *glide.ais.genius_result.qna_mode*.
   - Wenn ein Systemeigenschaftsdatensatz mit diesem Namen vorhanden ist, öffnen Sie den Datensatz, indem Sie ihn auswählen.
   - Wenn kein Systemeigenschaftsdatensatz mit diesem Namen vorhanden ist, wählen Sie **Neu**aus, und geben Sie dann glide.ais.genius_result.qna_mode im **Namensfeld**des Formulars „Systemeigenschaft“ ein.
3. Geben Sie im Feld **Wert** des Formulars „Systemeigenschaft“ einen der folgenden Werte ein:
   - *none* wenn Sie die Faktoid-Extraktion und die Hervorhebung für die Genius-Ergebnisse für F&A deaktivieren möchten.
   - *sentence* wenn Sie möchten, dass auf den Genius-Ergebnis-Antwortkarten für F&A nur der Satz angezeigt wird, der das Factoid enthält (und das Factoid hervorgehoben werden soll).
   - *snippet* wenn Sie möchten, dass Genius-Ergebnis-Antwortkarten für F&A das vollständige extrahierte Textfragment mit dem Factoid anzeigen (und das Factoid hervorheben).

   Einzelheiten zu diesen Systemeigenschaftenwerten finden Sie im Abschnitt Systemeigenschaften für die Faktoid-Extraktion in Genius-Ergebnissen für F&A.
4. Speichern Sie den geänderten Systemeigenschaftsdatensatz, indem Sie **Absenden** oder **Aktualisieren**wählen.

Systemeigenschaften für die Faktoid-Extraktion in Genius-Ergebnissen für F&A

Eine Systemeigenschaft bestimmt, wie das System bei der Berechnung der Genius-Ergebnisse für F&A Faktoide aus Wissensartikeln extrahiert.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ais.genius_result.qna_mode	Gibt den Faktoid-Extraktionsmodus an, den Sie für Genius-Ergebnisse für F&A verwenden möchten. Weitere Informationen zur Faktoidextraktion finden Sie im Abschnitt Factoid-Extraktion für Genius-Ergebnisse für F&A.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *none* • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Unterstützte Werte: ○ *none*: F&A-Genius-Ergebnis-Antwortkarten zeigen das vollständige extrahierte Fragment aus dem HTML-Quellartikel ohne Hervorhebung an. ○ *sentence*: F&A Genius-Ergebnis-Antwortkarten zeigen den Satz aus dem HTML-Quellartikel an, der das Faktoid enthält, wobei das Faktoid (wenn möglich) hervorgehoben ist. ○ *snippet*: Auf F&A-Genius-Ergebnis-Antwortkarten wird das vollständige extrahierte Fragment aus dem HTML-Quellartikel angezeigt, wobei das Factoid möglichst hervorgehoben ist.

Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil

Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem oder mehreren Suchprofilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eine Genius-Ergebniskonfiguration zu verwenden, verknüpfen Sie sie mit einem Suchprofil. KI-Suche wertet die Genius-Ergebniskonfiguration für alle Suchen aus, die mit dem Suchprofil durchgeführt wurden.

Sie können eine einzelne Genius-Ergebniskonfiguration mit mehreren Suchprofilen verknüpfen. Ein Suchprofil kann mehrere Konfigurationslinks für das Genius-Ergebnis enthalten.

KI-Suche wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil der Reihe nach aus, vom niedrigsten Wert im Feld **„Reihenfolge“** bis zum höchsten. Die Werte im Feld **„Reihenfolge“** für verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen werden in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ des Suchprofils definiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die Genius-Ergebniskonfiguration verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse **“ Vorhandene verknüpfen**aus.
4. Füllen Sie im Formular „Suchprofil - Genius - Ergebniszuordnung“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“..

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Einige Genius-Ergebniskonfigurationen sind auf bestimmte Suchprofile beschränkt. Beispielsweise ist die Konfiguration Now Assist Multi-Content Response Genius-Ergebnis nur im Suchprofil Kompetenzsuchprofil zulässig. Wenn Sie eine eingeschränkte Genius-Ergebniskonfiguration und ein Suchprofil auswählen, in dem sie nicht zulässig ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der neue Konfigurationslink „Genius-Ergebnis“ wird in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ des Suchprofils angezeigt.

Legen Sie die Bewertungsreihenfolge für Genius-Ergebniskonfigurationen in einem Suchprofil fest

Ändern Sie die Reihenfolge, in der KI-Suche Genius-Ergebniskonfigurationen auswertet, die mit einem Suchprofil verknüpft sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Suche wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil der Reihe nach aus, vom niedrigsten Wert im Feld **„Reihenfolge“** bis zum höchsten. Die Werte im Feld **„Reihenfolge“** für verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen werden in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ des Suchprofils definiert.

Hinweis:
Reihenfolgefeldwerte für verknüpfte Genius-Ergebniskonfigurationen werden für jedes Suchprofil separat festgelegt. Eine Genius-Ergebniskonfiguration, die mit mehreren Suchprofilen verknüpft ist, kann in jedem Profil einen anderen Wert im Feld **Reihenfolge** haben.

Der Feldwert **„Genius-Ergebnislimit“** einer Suchanwendungskonfiguration gibt die maximale Anzahl der Genius-Ergebniskarten an, die die Anwendung anzeigen kann. Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen der Suchanwendung finden Sie unter Formular „Suchanwendungskonfiguration“..

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, für das Sie die Evaluierungsreihenfolge der Genius-Ergebniskonfiguration festlegen möchten.
3. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse“ die Werte im Feld **„Reihenfolge“** für Genius-Ergebniskonfigurationen, die mit dem Suchprofil verknüpft sind.
   Einzelheiten zum Bearbeiten von Feldwerten in der zugehörigen Liste finden Sie unter Use the list editor .

Nächste Maßnahme
Damit Änderungen in den Werten im Feld **Reihenfolge** wirksam werden, veröffentlichen Sie das Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Erstellt eine Genius-Ergebniskonfiguration

Erstellen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration, legen Sie die Auslösebedingung fest, und konfigurieren Sie die auf der zugehörigen Antwortkarte angezeigten Ergebnisse.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die neue Genius-Ergebniskonfiguration verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse **" Erstellen und Verknüpfen aus**.
4. Füllen Sie im Formular KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration"..
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue Genius-Ergebniskonfiguration wird in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse" angezeigt.
6. **Wahlweise:** Öffnen Sie die **Reihenfolge** für die neue Genius-Ergebniskonfiguration, um ihre Anzeigereihenfolge für das Suchprofil zu steuern.

Nächste Maßnahme
Änderungen an Genius-Ergebniskonfigurationen werden in der Suche wirksam, sobald Sie sie speichern. Sie müssen das verknüpfte Suchprofil nicht veröffentlichen, damit die neue Konfiguration wirksam wird.

Wenn Sie eine Auslösebedingung *NLU* ausgewählt haben, müssen Sie ein Modell NLU und seine Absichten mit Ihrer Genius-Ergebniskonfiguration verknüpfen. Anweisungen dazu finden Sie unter Verknüpfen Sie ein Modell und Absichten vom NLU Typ mit einer Genius-Ergebniskonfiguration.

Verknüpfen Sie ein Modell und Absichten vom NLU Typ mit einer Genius-Ergebniskonfiguration

Geben Sie das Modell NLU und die Absichten an, die für eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einer Auslöserbedingung NLU verwendet werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Genius-Ergebnisse**.
2. Öffnen Sie die Genius-Ergebniskonfiguration, mit der Sie ein NLU -Modell verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste NLU Modell **Vorhandene verknüpfen**aus.
4. Füllen Sie im Formular KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration NLU Modellzuordnung die Felder aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Das Modell NLU und die ausgewählten Absichten werden in der zugehörigen Liste NLU -Modelle angezeigt.

Nächste Maßnahme
Damit eine NLU -Auslösebedingung funktioniert, muss das Modell NLU veröffentlicht werden. Sie können den Status des NLU-Modells überprüfen, indem Sie zu navigieren **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Absichten suchen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regeln zur Ergebnisverbesserung

Definieren Sie Regeln mit konfigurierbaren Auslöserbedingungen, um Suchergebnisse für bestimmte Suchen zu fördern, zu blockieren oder heraufzustufen. Sie können auch Suchergebnisse für Dokumente fördern, die mit Elementen des Benutzerkontexts übereinstimmen, z. B. Land, Betriebssystem oder Gerätetyp eines Benutzers.

Ergebnisverbesserungsregeln mit Förderungsaktionen überschreiben die standardmäßige Suchergebnisreihenfolge, die von der Relevanzfunktion für maschinelles Lernen KI-Suche erzeugt wird. Regeln mit Blockierungs- oder Heraufstufungsaktionen überschreiben den Standardergebnissatz für eine Suchabfrage.

Regelstruktur

Eine Ergebnisverbesserungsregel besteht aus folgenden Teilen:

- Eine Reihe von Bedingungen, die bestimmen, wann die Regel aktiviert wird.
- Eine Reihe von Aktionen zum Fördern, Blockieren oder Heraufstufen, die bestimmen, wie die Regel die Ergebnisse der Suchabfrage ändert, wenn sie aktiviert wird. Die Regel kann nur Aktionen eines einzigen Typs enthalten, kann jedoch mehrere Aktionen dieses Typs enthalten.

Regelbedingungen umfassen Folgendes:

- Ein Datumsbereich, der durch Start- und Enddaten begrenzt wird. Die Regel kann nur während des angegebenen Datumsbereichs aktiviert werden.
- Eine Sprache. Die Regel kann nur aktiviert werden, wenn diese Sprache mit der Sprache der Suchabfrage übereinstimmt.
- Optional ein Satz mit einer oder mehreren Auslösebedingungen. Auslöser können für einzelne Suchabfragestichwörter, die vollständige Suchabfrage oder Elemente des Kontexts des Suchanwenders, z. B. Abteilung, Sprache oder Browserversion, gelten. Die Regel kann nur aktiviert werden, wenn alle ihre Auslöserbedingungen erfüllt sind.

Zu den Regelaktionen gehören die folgenden Typen:

- *`Boost`*: Erhöhen Sie die Relevanzwerte für Suchergebnisse aus einer indizierten Quelle, die die angegebenen Bedingungen erfüllen. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen:
  - Erhöhen Sie die Relevanz für alle Suchergebnisse aus der indizierten Quelle.
  - Erhöhen Sie die Relevanz für Suchergebnisse aus der indizierten Quelle, die Feldwerte enthalten, die einem dynamisch ausgefüllten Wert aus dem Anwenderkontext entsprechen.
  - Erhöhen Sie die Relevanz für Suchergebnisse aus der indizierten Quelle, die Feldwerte enthalten, die einem von Ihnen angegebenen statischen Zeichenfolgenwert entsprechen.
  - Erhöhen Sie die Relevanz von Suchergebnissen aus der indizierten Quelle, die Feldwerte enthalten, die Synonymen aus einem Ihrer Synonymwörterbücher entsprechen.
- *`Block`*: Bestimmte Ergebnisse aus der Ergebnisliste der Suchabfrage ausschließen.
- *`Promote`*: Bestimmte Ergebnisse am Anfang der Ergebnisliste der Suchabfrage anzeigen.

Jede Ergebnisverbesserungsregel kann bei Aktivierung nur Aktionen eines einzigen Typs ausführen. Sie können mehrere Aktionen des gleichen Typs für eine Regel definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Blockaktionen haben Vorrang vor anderen Aktionen. Wenn beispielsweise zwei Ergebnisverbesserungsregeln dasselbe Suchergebnis blockieren und heraufstufen, schließt KI-Suche das Suchergebnis aus der Ergebnisliste der Suchabfrage aus.

Sprachabhängigkeit

Die Aktivierung der Regel zur Ergebnisverbesserung ist sprachabhängig. Sie geben für jede Ergebnisverbesserungsregel eine Sprache an.

KI-Suche unterstützt Ergebnisverbesserungsregeln für alle in Ihrer Instanz aktivierten Sprachen. Die Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Ergebnisverbesserungsregeln mit Abfrageauslösern und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Ergebnisverbesserungsregeln
Lemma- und Unicode-Normalisierung	Ein durch Lemma- oder Unicode-Normalisierung hinzugefügter Suchabfragebegriff kann eine Ergebnisverbesserungsregel auslösen, wenn er mit dem Abfrageauslöser der Regel übereinstimmt.
Stoppwörter	Wenn ein Suchbegriff, der dem Abfrageauslöser einer Ergebnisverbesserungsregel entspricht, als Stoppwort definiert ist, wertet KI-Suche den Regelauslöser aus, bevor das Stoppwort aus der Suchabfrage entfernt wird.
Synonyme	Standardmäßig kann ein Synonymerweiterungsbegriff eine Ergebnisverbesserungsregel aktivieren, wenn er mit dem Abfrageauslöser der Regel übereinstimmt. Sie können verhindern, dass Synonymerweiterungsbegriffe eine Regel mit einem Abfrageauslöser aktivieren, indem Sie die Option **Synonyme für Abfragebedingungen erweitern** deaktivieren, die beim Definieren des Abfrageauslösers angezeigt wird.
Tippfehlerbehandlung	Ein automatisch korrigierter Suchbegriff kann eine Ergebnisverbesserungsregel auslösen, wenn er mit dem Abfrageauslöser der Regel übereinstimmt.

Erstellt eine Regel zur Ergebnisverbesserung

Erstellen Sie eine Regel, um Suchergebnisse zu fördern, zu blockieren oder heraufzustufen oder um Genius-Ergebnisse zu blockieren. Geben Sie die Bedingungen an, unter denen Ihre Regel aktiviert wird, und wählen Sie die Aktion aus, die bei der Aktivierung ausgeführt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Befolgen Sie diese Schritte, um Aktivierungsbedingungen und Auslöser für eine Ergebnisverbesserungsregel zu konfigurieren. Zusätzliche Themen behandeln Schritte zum Konfigurieren von Aktionen zum Heraufstufen, Blockieren oder Heraufstufen für Ihre Regel.

Hinweis:
Jede Ergebnisverbesserungsregel kann bei Aktivierung nur Aktionen eines einzigen Typs ausführen. Sie können mehrere Aktionen des gleichen Typs für eine Regel definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, dem Sie die Ergebnisverbesserungsregel hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Regeln zur Ergebnisverbesserung“ **Erstellen aus**.
4. Füllen Sie im Formular KI-Suche Ergebnisverbesserungsregel die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die zugehörige Liste „Aktionen“ wird angezeigt.
6. Wählen Sie die Aktion aus, die die Ergebnisverbesserungsregel bei Aktivierung ausführen soll, und lesen Sie die Konfigurationsschritte im entsprechenden Thema:
   - Informationen zum Erhöhen der Relevanzwerte von Suchergebnisdatensätzen, die bestimmte Feldwerte enthalten, finden Sie unter Erhöhen Sie Suchergebnisse mit einer Ergebnisverbesserungsregel.
   - Wie Sie verhindern, dass bestimmte Datensätze in den Suchergebnissen angezeigt werden, erfahren Sie unter Blockieren Sie Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel.
   - Um bestimmte Datensätze in den Suchergebnissen zuerst anzuzeigen, siehe Heraufstufen von Suchergebnissen mit einer Ergebnisverbesserungsregel.

Nächste Maßnahme
Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Ergebnisverbesserungsregeln wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Erhöhen Sie Suchergebnisse mit einer Ergebnisverbesserungsregel

Erhöhen Sie die Relevanzwerte für Suchergebnisse, die einen anwenderdefinierten Satz von Bedingungen erfüllen.

Vorbereitungen
Erstellen Sie zuerst Ihre Ergebnisverbesserungsregel, um Ihre Auslöserbedingungen zu definieren. Befolgen Sie dann diese Schritte, um die Aktion zu definieren, die beim Aktivieren der Regel ausgeführt wird. Schritte zum Erstellen einer Ergebnisverbesserungsregel finden Sie unter Erstellt eine Regel zur Ergebnisverbesserung.

Erforderliche Rolle: ais_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Ergebnisverbesserungsregel mit einer Förderungsaktion aktiviert wird, ändert KI-Suche die Relevanzpunktzahlen für Suchergebnisse aus einer indizierten Quelle, die in der Aktion angegeben ist. Sie können einen dieser Förderungstypen auswählen:

- Alle Suchergebnisse aus der angegebenen indizierten Quelle fördern.
- Fördern Sie nur Suchergebnisse aus der angegebenen indizierten Quelle mit einem Feldwert, der einem dynamisch ausgefüllten Feldwert aus dem Anwenderkontext der Suche entspricht.

> [store-future: BEGIN review]**Hinweis:**
> Eine Liste der verfügbaren Felder für den Anwenderkontext finden Sie unter Anwenderkontextfelder für Regeln zur Verbesserung des Boost-Ergebnisses.
> [End]

- Fördert nur Suchergebnisse aus der angegebenen indizierten Quelle mit einem Feldwert, der einem in der Aktion angegebenen statischen Zeichenfolgenwert entspricht.
- Fördert nur Suchergebnisse aus der angegebenen indizierten Quelle mit einem Feldwert, der einem in einem Synonymwörterbuch definierten Synonym entspricht.

Sie können eine *Förderungsgewichtung* für jede Förderungsaktion angeben. Dies ist ein ganzzahliger Wert, den KI-Suche verwendet, um die Relevanzwerte für Suchergebnisse zu ändern, die von Ihrer Förderungsaktion betroffen sind. Erhöhungsgewichtungen können positiv oder negativ sein.

Positive Förderungsgewichtungen erhöhen die Relevanzwerte für die unterstützten Suchergebnisse. Jede Erhöhungsgewichtung von 1 erhöht die Relevanzpunktzahl eines hervorgehobenen Suchergebnisses um 0,1 % seines ursprünglichen Werts. Wenn Sie beispielsweise eine Förderungsgewichtung von 100 festlegen, erhöhen Sie die Relevanz jedes hervorgehobenen Suchergebnisses um +10 %, sodass ein Suchergebnis mit einer ursprünglichen Relevanzpunktzahl von 60 eine endgültige Relevanzpunktzahl von 66 erhält. Das Festlegen einer Förderungsgewichtung von 1000 ergibt +100 % und verdoppelt die Relevanzwerte für die unterstützten Suchergebnisse.

Negative Förderungsgewichtungen reduzieren die Relevanzwerte für hervorgehobene Suchergebnisse. Jede Förderungsgewichtung von –1 reduziert die Relevanzpunktzahl eines hervorgehobenen Ergebnisses um 0,1 % des ursprünglichen Werts. Wenn Sie beispielsweise eine Förderungsgewichtung von –150 festlegen, reduzieren Sie die Relevanz eines hervorgehobenen Suchergebnisses um 15 %, sodass ein Suchergebnis mit einer ursprünglichen Relevanzpunktzahl von 100 eine endgültige Relevanzpunktzahl von 85 erhält. Jede Förderungsgewichtung von –1000 oder niedriger reduziert die Relevanzpunktzahl eines hervorgehobenen Suchergebnisses auf 0, was dazu führt, dass es am Ende der Suchergebnisliste angezeigt wird.

Wenn ein einzelnes Suchergebnis von mehreren Förderungsaktionen betroffen ist, addiert KI-Suche die einzelnen Förderungsgewichtungen, um den Gesamtmodifikator für die Relevanzpunktzahl zu bestimmen. Zum Beispiel hat ein Suchergebnis, das durch drei Regeln mit den Förderungsgewichtungen 100, 150 und –25 unterstützt wird, eine Förderungsgewichtung von insgesamt 225, was seine endgültige Relevanzpunktzahl um 22,5 % des ursprünglichen Werts erhöht.

Prozedur

1. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aktionen **die Option Förderungsaktion erstellen aus**.
2. Legen Sie im Formular „Regel – Aktionszuordnung“die Förderungsgewichtung fest, und füllen Sie die anderen Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Absenden**.
4. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die **Reihenfolgewerte** für die Förderungsaktionen der Ergebnisverbesserungsregel.

Nächste Maßnahme

Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Ergebnisverbesserungsregeln wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Liste der Förderungstypen für Ergebnisverbesserungsregeln

Diese Liste beschreibt die Arten der Relevanzerhöhung für Suchergebnisse, die Sie mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel anwenden können.

Förderungsaktionstypen

Typ	Beschreibung
Alle Dokumente in indizierter Quelle steigern	Wendet einen Relevanzschub auf jedes Suchergebnis aus der ausgewählten indizierten Quelle an. Sie können beispielsweise alle Ergebnisse aus der indizierten Quelle „Wissenstabelle“ fördern.
Nach Anwenderkontext steigern (dynamisch)	Wendet einen Relevanzschub auf Suchergebnisse aus der ausgewählten indizierten Quelle an, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem Feldwert entspricht, der im dynamisch ausgefüllten Anwenderkontext angegeben ist. Als Beispiel können Sie alle Ergebnisse aus der indizierten Quelle der Wissenstabelle mit Werten im Feld „Kurzbeschreibung“ ergänzen, die Übereinstimmungen für die Stadt enthalten, die am Standort des aktuellen Suchanwenders angegeben ist, wie in seinem Anwenderkontext festgelegt. Diese Konfiguration kann dazu führen, dass bei der Suche in Paris andere Datensätze unterstützt werden als bei der Suche in New York City.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Förderungsaktionstypen (Fortsetzung)

Typ	Beschreibung
	Hinweis: Ab Release Xanadu erweitert KI-Suche die Feldwerte des Anwenderkontexts um veröffentlichte, aktive Synonyme, die in Wörterbüchern definiert sind, die mit dem aktuellen Suchprofil verknüpft sind. Beispiel: Wenn der Speicherort des Anwenderkontexts Paris ist und Sie ein Synonym definieren, das Paris und Frankreich als gleichbedeutend definiert, fördert Ihre Ergebnisverbesserungsregel Dokumente, die Frankreich enthalten, sowie Dokumente, die Parisenthalten. Weitere Informationen zur Synonymerweiterung finden Sie unter Synonyme. [store-future: BEGIN review]Eine Liste der verfügbaren Felder für den Anwenderkontext finden Sie unter Anwenderkontextfelder für Regeln zur Verbesserung des Boost-Ergebnisses.[End]
Nach Feldübereinstimmung steigern (statisch)	Erhöht die Relevanz auf Suchergebnisse aus der ausgewählten indizierten Quelle, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem angegebenen statischen Wert entspricht. Beispielsweise können Sie alle Ergebnisse aus der indizierten Quelle der Wissenstabelle fördern, deren Feldwerte Kurzbeschreibung mit dem statischen Wert Umgang mit Malware und Virenübereinstimmen.
Durch Synonymwörterbuch erhöhen	Wendet einen Relevanzschub auf Suchergebnisse aus der ausgewählten indizierten Quelle an, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der mit einem in einem ausgewählten Synonymwörterbuch definierten Synonym übereinstimmt. Als Beispiel können Sie ein anwenderdefiniertes Synonymwörterbuch mit dem Namen Boost Synonyms erstellen. Anschließend können Sie eine Ergebnisverbesserungsregel konfigurieren, um alle Ergebnisse aus der indizierten Wissenstabellenquelle zu fördern, deren Feldwerte „Kurzbeschreibung“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Förderungsaktionstypen (Fortsetzung)

Typ	Beschreibung
	Übereinstimmungen für Synonyme in diesem Wörterbuch enthalten. Wenn das Wörterbuch ein Synonym enthält, das Laptop und Computer als gleichwertig definiert, erhöht diese Regel zur Ergebnisverbesserung die Suchergebnisse für Wissensartikel mit Kurzbeschreibungen, die Laptop oder Computer (oder beides) enthalten. Das ausgewählte Synonymwörterbuch muss veröffentlicht, aktiv und mit dem aktuellen Suchprofil verknüpft sein. KI-Suche sucht nur nach Übereinstimmungen mit veröffentlichten und aktiven Synonymen im Wörterbuch. Weitere Informationen zu Synonymen und Synonymwörterbüchern finden Sie unter Synonyme.

Blockieren Sie Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse mithilfe einer Ergebnisverbesserungsregel

Konfigurieren Sie eine Ergebnisverbesserungsregel, um zu verhindern, dass bestimmte Dokumente als Genius-Ergebnisse oder Suchergebnisse angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erstellen Sie zuerst Ihre Ergebnisverbesserungsregel, um Ihre Auslöserbedingungen zu definieren. Befolgen Sie dann diese Schritte, um die Aktion zu definieren, die beim Aktivieren der Regel ausgeführt wird. Schritte zum Erstellen einer Ergebnisverbesserungsregel finden Sie unter Erstellt eine Regel zur Ergebnisverbesserung.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Ergebnisverbesserungsregel mit einer Blockierungsaktion aktiviert wird, hängt ihre Auswirkung von der Einstellung der Option **Nur auf Genius-Ergebnisse anwenden** der Ergebnisverbesserungsregel ab:

- Wenn diese Option ausgewählt ist, verhindert die Blockaktion, dass ausgewählte Dokumente als Genius-Ergebnisantworten angezeigt werden. Ausgewählte Dokumente können weiterhin als Suchergebnisse angezeigt werden.
- Wenn diese Option deaktiviert ist, verhindert die Blockaktion, dass die ausgewählten Dokumente als Genius-Ergebnisantworten oder Suchergebnisse angezeigt werden.

Prozedur

1. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aktionen **“ Dokumente sperren**aus.
2. Suchen Sie im Dialogfeld „Zu sperrende Dokumente auswählen“ nach Ergebnissen, die Sie sperren möchten.
3. Um dem ausgewählten Ergebnisbereich ein Suchergebnis hinzuzufügen, wählen Sie das Pluszeichen daneben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Nachdem Sie alle Ergebnisse ausgewählt haben, die Sie blockieren möchten, wählen Sie **Dokumente hinzufügen und Schließen**.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die **Reihenfolgenwerte** für die Blockaktionen der Ergebnisverbesserungsregel.

Nächste Maßnahme

Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Ergebnisverbesserungsregeln wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Heraufstufen von Suchergebnissen mit einer Ergebnisverbesserungsregel

Konfigurieren Sie eine Ergebnisverbesserungsregel, um festzulegen, dass bestimmte Datensätze in den Ergebnissen für eine Suche zuerst angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erstellen Sie zuerst Ihre Ergebnisverbesserungsregel, um Ihre Auslöserbedingungen zu definieren. Befolgen Sie dann diese Schritte, um die Aktion zu definieren, die beim Aktivieren der Regel ausgeführt wird. Schritte zum Erstellen einer Ergebnisverbesserungsregel finden Sie unter Erstellt eine Regel zur Ergebnisverbesserung.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Ergebnisverbesserungsregel mit einer Heraufstufungsaktion aktiviert wird, werden die in der Aktion angegebenen Suchergebnisse vor anderen Ergebnissen für die Suchabfrage angezeigt.

Prozedur

1. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aktionen **“ Dokumente heraufstufen**.
2. Suchen Sie im Dialogfeld „Dokumente zum Heraufstufen suchen“ nach den Ergebnissen, die Sie heraufstufen möchten.
3. Um dem ausgewählten Ergebnisbereich ein Suchergebnis hinzuzufügen, wählen Sie das Pluszeichen daneben.
4. Nachdem Sie alle Ergebnisse ausgewählt haben, die Sie hochstufen möchten, wählen Sie **Dokumente hinzufügen und Schließen aus**.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die **Reihenfolgewerte** für die Heraufstufungsaktionen der Ergebnisverbesserungsregel.

Nächste Maßnahme

Damit neue oder aktualisierte Einstellungen für Ergebnisverbesserungsregeln wirksam werden, veröffentlichen Sie das von Ihnen bearbeitete Suchprofil. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Geben Sie Ergebnisverbesserungsregeln zwischen Suchprofilen frei

Machen Sie Ihre Such-Experiences einheitlicher, indem Sie ein Suchprofil so konfigurieren, dass die Ergebnisverbesserungsregeln aus anderen Suchprofilen gespiegelt werden.

Vorbereitungen

Now Assist in KI-Suche muss installiert sein.

Erforderliche Rolle: ais_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Regeln zur Ergebnisverbesserung sind spezifisch für das Suchprofil, in dem sie erstellt werden, und können nicht zwischen Suchprofilen kopiert werden. Als Suchadministrator können Sie jedoch ein Suchprofil so konfigurieren, dass der Satz von Ergebnisverbesserungsregeln verwendet wird, die in einem anderen Suchprofil definiert sind. Mit diesem Ansatz können Sie Ihre Ergebnisverbesserungsregeln an einem Ort definieren und sie gleichzeitig in mehreren verschiedenen Such-Experiences verfügbar machen.

Dieses Verfahren wird als *Spiegeln*bezeichnet, da Ihr betroffenes Suchprofil Ergebnisverbesserungsregeln widerspiegelt, die in einem anderen Suchprofil definiert sind. Das Suchprofil, das Ihre Ergebnisverbesserungsregeln enthält, wird als *Spiegelquelle*bezeichnet, und das Suchprofil, das diese Regeln verwendet, wird als *Spiegelziel*bezeichnet.

Hinweis:
Sie können mehrere Suchprofile der Spiegelquelle mit einem einzelnen Spiegel-Zielsuchprofil verknüpfen. Auf ähnliche Weise können Sie ein einzelnes Spiegelquellsuchprofil mit mehreren Spiegelzielsuchprofilen verknüpfen.

Wenn Sie Ergebnisverbesserungsregeln in einem Spiegelquellsuchprofil ändern und dieses Suchprofil dann veröffentlichen, überprüft KI-Suche alle Spiegel-Zielsuchprofile, die mit dieser Spiegelquelle verknüpft sind.

- Wenn das Spiegel-Zielsuchprofil veröffentlicht ist, wird es von KI-Suche erneut veröffentlicht, damit es Ihre Änderungen an der Ergebnisverbesserungsregel widerspiegelt.
- Wenn das Spiegelzielsuchprofil nicht veröffentlicht wird, werden Sie durch eine Informationsmeldung daran erinnert, es zu veröffentlichen, damit es Ihre Änderungen an der Ergebnisverbesserungsregel widerspiegeln kann.

Diese Prüfung hält Änderungen an der Ergebnisverbesserungsregel in Ihren Suchprofilen synchron.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das Spiegel-Zielsuchprofil.
   Wenn Sie beispielsweise Ergebnisverbesserungsregeln im Standardsuchprofil des Serviceportals definiert haben und diese Regeln nun im Standardsuchprofil des ESC-Portals spiegeln möchten, öffnen Sie den Datensatz „Standardsuchprofil des ESC-Portals“.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein weiteres Suchprofil als Spiegelquelle für Ergebnisverbesserungsregeln hinzuzufügen:

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Gespiegelte Ergebnisverbesserungsregeln **die Option Suchprofil verknüpfen**aus.

   b. Geben Sie im Formular „Gespiegelte Ergebnisverbesserungsregel“ im Feld **Spiegelquelle** den Namen des Suchprofils ein, aus dem Sie Ergebnisverbesserungsregeln spiegeln möchten, oder verwenden Sie das Symbol Suche mithilfe von Liste ( ), um das Feld auszufüllen.

   c. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das neue Spiegelquellsuchprofil wird in der zugehörigen Liste Gespiegelte Ergebnisverbesserungsregeln angezeigt.

d. **Wahlweise:** Wiederholen Sie diese Schritte für jedes zusätzliche Suchprofil, das Sie als Spiegelquelle hinzufügen möchten.

4. Gehen Sie wie folgt vor, um ein oder mehrere Suchprofile als Spiegelquellen für Ergebnisverbesserungsregeln zu entfernen:

a. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste Gespiegelte Ergebnisverbesserungsregeln das Zeilenkontrollkästchen für jede Spiegelquelle, die Sie entfernen möchten.

b. Wählen Sie **Verknüpfung der ausgewählten Elemente aufheben**aus.
Die ausgewählten Suchprofile für die Spiegelquelle werden aus der zugehörigen Liste „Gespiegelte Ergebnisverbesserungsregeln“ entfernt.

5. Damit die Änderungen an der Spiegelquelle wirksam werden, veröffentlichen Sie Ihr geändertes Spiegel-Zielsuchprofil.
Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Konfigurationen der Suchanwendung

Eine Suchanwendungskonfiguration gibt die Suchmaschine und die Einstellungen für die Suche in einer Anwendung Now Platform® an. Wenn Sie KI-Suche als Suchmaschine einer Anwendung auswählen, können Sie ein Suchprofil für die Anwendung auswählen und die Einstellungen für die Anzeige und Verfeinerung der Suchergebnisse konfigurieren.

Die Konfiguration einer Suchanwendung enthält einen Verweis auf ein Suchprofil sowie Einstellungen, die sich darauf auswirken, wie Suchergebnisse für Benutzer der Anwendung angezeigt werden. Das Suchprofil legt Einstellungen fest, die bestimmen, wie KI-Suche Suchergebnisse für eine bestimmte Suche generiert. Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen für Suchprofile finden Sie unter Suchprofile.

Einige Now Platform -Anwendungen installieren ihre eigenen KI-Suche -Anwendungskonfigurationen, wenn Sie sie aktivieren. Beispiel: Aktivieren von Kundenservice-Management (CSM) Die Anwendung installiert KI-Suche Anwendungskonfigurationen für das Kundenserviceportal und das Verbraucherserviceportal.

KI-Suche enthält Suchanwendungskonfigurationen für die Verwendung in den folgenden Now Platform -Anwendungen:

- Mitarbeiter-Center
- Virtual Agent
- Serviceportal

Sie können vorhandene Suchanwendungskonfigurationen ändern oder eigene Suchanwendungskonfigurationen erstellen und konfigurieren, wobei KI-Suche als Suchmaschine angegeben ist.

Einzelheiten zum Aktivieren von KI-Suche und zum Angeben von Suchanwendungskonfigurationen in unterstützten Anwendungen finden Sie unter KI-Suche in Now Platform -Anwendungen aktivieren und konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie Konfigurationsdatensätze für die Suchanwendung anzeigen oder bearbeiten, zeigt das System möglicherweise eine Warnmeldung an, in der Sie aufgefordert werden, eine oder mehrere indizierte Quellen neu zu indizieren. Diese Neuindizierung (ein einmaliger Prozess für jede aufgeführte indizierte Quelle) ist erforderlich, um suchbasierte Vorschläge zur automatischen Vervollständigung korrekt zu füllen. Weitere Informationen zur automatischen Vervollständigung von Vorschlägen finden Sie unter Vorschläge in KI-Suche -Anwendungen automatisch vervollständigen.

Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche

Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration, um KI-Suche als Suchmaschine für eine Now Platform® -Anwendung anzugeben. Wählen Sie ein Suchprofil für die Anwendung aus. Konfigurieren Sie die Einstellungen der Anwendung für die Verfeinerung und Anzeige von Suchergebnissen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: search_application_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Suchanwendungskonfiguration“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Suchanwendungskonfiguration“..
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der neue Konfigurationsdatensatz für die Suchanwendung wird in der Liste „Suchanwendungskonfigurationen“ angezeigt.

Nächste Maßnahme
Um Ihre neue Suchanwendungskonfiguration zu verwenden, wählen Sie sie in der Konfiguration für eine Now Platform -Anwendung aus, die KI-Sucheunterstützt. Weitere Informationen zu diesen Now Platform -Anwendungen finden Sie unter KI-Suche in Now Platform -Anwendungen aktivieren und konfigurieren.

Zeigen Sie die Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für eine Suchanwendung an

Anzahlen der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für KI-Suche -Anwendungen anzeigen, die Seismic-Komponenten verwenden. Anzahlen zeigen die Gesamtzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse und die Anzahl der übereinstimmenden Ergebnisse für jede Navigationsregisterkarte an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: search_application_admin

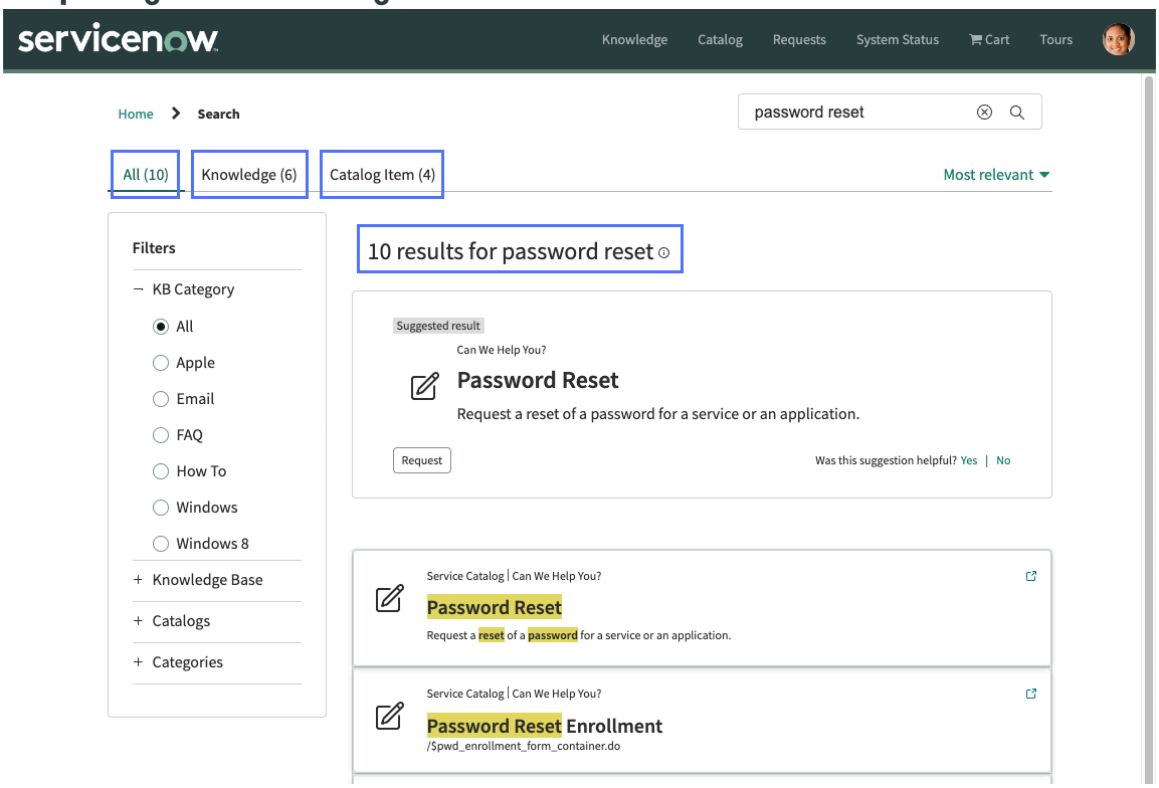
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Suchadministratoren können die Anzeige der Anzahl der Suchergebnisse in KI-Suche -Anwendungen aktivieren, die Seismic-Komponenten verwenden. Wenn diese Option aktiviert ist, zeigt die Ergebnisseite für die Suchanwendung übereinstimmende Suchergebnisse an zwei Stellen an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Gesamtzahl der Ergebnisse, die der Suche des Anwenders entsprechen
- Die Anzahl der übereinstimmenden Suchergebnisse für jede Suchquelle, die als Navigationsregisterkarte angezeigt wird

Hinweis:
Navigationsregisterkarten mit 1.000 oder mehr übereinstimmenden Suchergebnissen zeigen **1000+** als Ergebnisanzahl an.

Beispiel-Ergebnisseite mit Ergebnisanzahlen



Hinweis:
Ergebnisanzahlen geben die Anzahl der Ergebnisse an, die der Suche des Anwenders entsprechen. Die Sicherheit für späte Bindung kann Ergebnisse entfernen, nachdem sie gezählt wurden, wodurch die tatsächliche Anzahl der angezeigten Ergebnisse niedriger ist als die Anzahl. Weitere Informationen zur Sicherheit für späte Bindung finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche.

Ergebnisanzahlen werden in Suchanwendungen unterstützt, die seismische Komponenten verwenden. Sie können die Anzahl der Suchergebnisse in den folgenden Suchanwendungen anzeigen:

- Serviceportal
- Mitarbeiter-Servicecenter (ESC)
- KI-Suche für Next Experience globale Suche und Suche im Arbeitsbereich
- Anwenderdefinierte UI Builder Anwendungen, die seismische UI-Komponenten verwenden

Andere Suchanwendungen wie Virtual Agent und Now Mobileverwenden keine seismischen Komponenten und unterstützen daher nicht die Anzeige der Anzahl der Suchergebnisse. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, aktivieren Sie für diese Suchanwendungen nicht die Anzahl der Suchergebnisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anzahl der Suchergebnisse ist standardmäßig für neue Konfigurationsdatensätze der Suchanwendung aktiviert. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anzahl der Suchergebnisse für vorhandene Konfigurationsdatensätze der Suchanwendung nach dem Upgrade von einem früheren Release zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Wählen Sie den Datensatz für die Anwendung KI-Suche aus, für die Sie die Ergebnisanzahl anzeigen möchten.
3. Wählen Sie die Option **Anzahl der Suchergebnisse anzeigen** aus.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

KI-Suche zeigt die Gesamtanzahl der Ergebnisse und die Anzahl der Navigationsregisterkarten auf der Ergebnisseite für die ausgewählte Suchanwendung an.

Suchergebnisse für Gruppenanhänge mit den übergeordneten Ergebnissen

Konfigurieren Sie Ihre KI-Suche -Anwendungen so, dass die Ergebnisse der Anhangsuche gruppiert mit den Ergebnissen für die übergeordneten Datensätze angezeigt werden.

Vorbereitungen

Das Attribut „index_attachments“ kann für keine indizierte Quelle, die in der Anwendung KI-Suche verwendet wird, auf „false“ festgelegt werden. Einzelheiten zum Erstellen und Bearbeiten von Attributen für indizierte Quellen finden Sie unter Indizierte Quellattribute.

Hinweis:
Wenn Sie einen falschen *index_attachments* -Attributwert aus einer indizierten Quelle entfernen, führen Sie eine vollständige Neuindizierung für die indizierte Quelle durch, bevor Sie mit diesem Verfahren fortfahren. Informationen zum erneuten Indizieren von Inhalten für eine indizierte Quelle finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

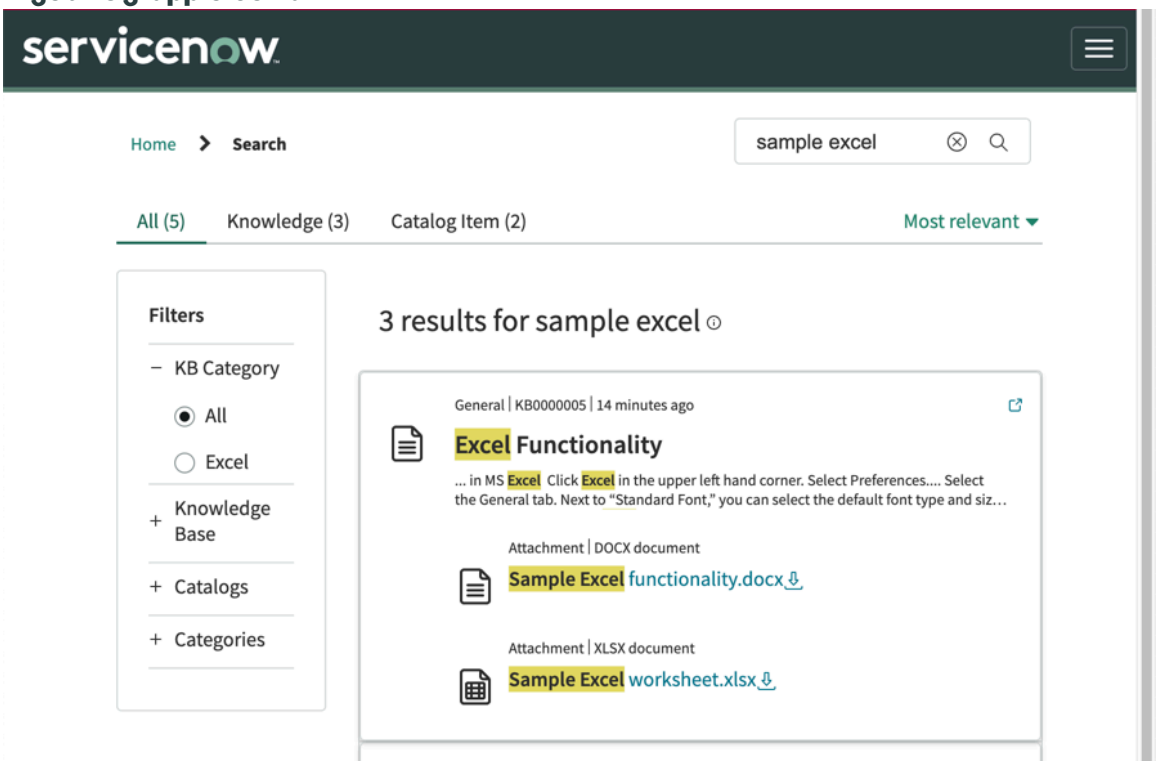
Suchadministratoren können die Gruppierung von Anhangsuchergebnissen mit den Ergebnissen für ihre übergeordneten Datensätze aktivieren. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Suchergebnisse für Anhänge, die der Suche eines Anwenders entsprechen, zusammen mit den Suchergebnissen für den übergeordneten Datensatz angezeigt.

Wenn der übergeordnete Datensatz selbst oder einer seiner Anhänge mit der Suche des Anwenders übereinstimmt, wird der übergeordnete Datensatz in der Suchergebnisliste angezeigt. Gruppierte Anhänge, die der Suche entsprechen, werden in absteigender Relevanzreihenfolge im Suchergebnis für den übergeordneten Datensatz angezeigt.

Wenn die Gruppierung von Anhängen verwendet wird, berechnet KI-Suche die Relevanzwerte für den übergeordneten Datensatz und jeden seiner gruppierten Anhänge. Die endgültige Relevanzpunktzahl des gruppierten Suchergebnisses ist die höchste dieser einzelnen Relevanzpunktzahlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Ergebnisseite mit Anhangergebnissen, die mit dem übergeordneten Ergebnis gruppiert sind



Standardmäßig zeigt KI-Suche separate Suchergebnisse für den übergeordneten Datensatz und jeden seiner Anhänge an, die der Suche des Anwenders entsprechen. Wenn die Gruppierung von Anhängen aktiviert ist, können Sie alle übereinstimmenden Anhänge für einen Datensatz in einem einzigen Suchergebnis anzeigen, anstatt Informationen aus mehreren Suchergebnissen sammeln zu müssen.

Hinweis:
Wenn Sie ein gruppiertes Anhangsuchergebnis auswählen, KI-Suche protokolliert das Klicken auf Rangsignaldaten für das Suchergebnis des übergeordneten Datensatzes. Alle anderen Suchsignaldaten sind spezifisch für den ausgewählten Anhangsdatensatz. Weitere Informationen zur Protokollierung von Suchsignalen finden Sie unter Signaltabellen durchsuchen.

Die Anhangsgruppierung ist standardmäßig für neue Konfigurationsdatensätze der Suchanwendung aktiviert. Um die Anhangsgruppierung für vorhandene Konfigurationsdatensätze der Suchanwendung nach dem Upgrade von einem früheren Release zu aktivieren, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Wählen Sie den Datensatz für die Anwendung KI-Suche aus, für die Sie die Anhangsgruppierung aktivieren möchten.
3. Wählen Sie die Option **Übergeordnetes Element für Ergebnisse anzeigen, die Anhänge sind**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Wenn für eine in der Suchanwendung verwendete indizierte Quelle das Attribut index_attachments nicht auf true festgelegt ist, zeigt das System eine Warnmeldung an. Legen Sie für jede betroffene indizierte Quelle das Attribut „index_attachments“ auf „wahr“ fest, und führen Sie dann eine vollständige Neuindizierung durch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
KI-Suche gruppiert übereinstimmende Anhangsuchergebnisse mit den Ergebnissen des übergeordneten Datensatzes auf der Ergebnisseite der Suchanwendung.

Erstellen Sie einen Aspekt in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche .

Definieren Sie Aspekte, um Ihre Suchen mithilfe von Kategorien zu verfeinern, die dynamisch aus den aktuellen Suchergebnissen generiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie einen Aspekt, um einen Verfeinerungsfilter für Suchergebnisse basierend auf indizierten Quellfeldwerten auszufüllen. Der Aspekt zeigt zunächst Filteroptionen für alle Feldwerte an, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden. Durch Auswählen eines Feldwerts wird der Suchergebnissatz verfeinert, sodass nur die Ergebnisse angezeigt werden, die der Filterlogik für den Aspekt entsprechen.

Hinweis:
Wenn KI-Suche Sicherheit für späte Bindung auf Ergebnisse aus einer indizierten Quelle anwendet, die von einem Aspekt verwendet wird, ändert sich die Liste der verfügbaren Filterauswahlmöglichkeiten für den Aspekt. In diesem Fall zeigt der Aspekt nur Feldwerte an, die auf der aktuellen Seite der Suchergebnisse gefunden wurden. Weitere Informationen zur Sicherheit bei später Bindung finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche.

Aspekte können einen der folgenden Typen haben. Jeder Aspekttyp hat eine eigene Filterlogik.

- **Einzelauswahl**:
  - Sie können nur einen einzelnen Feldwert als Aspektverfeinerungsfilter auswählen.
  - Wenn Sie einen Feldwert auswählen, filtert KI-Suche die Suchergebnisliste und zeigt nur die Ergebnisse an, die den ausgewählten Feldwert enthalten.
  - Der Aspekt ermöglicht nur die Auswahl von Feldwerten, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden.
- **Mehrfachauswahl und**:
  - Sie können mehrere Feldwerte als Aspektverfeinerungsfilter auswählen.
  - Wenn Sie einen Feldwert auswählen, filtert KI-Suche die Suchergebnisliste und zeigt nur die Ergebnisse an, die alle Feldwerte enthalten, die Sie aus dem Aspekt ausgewählt haben.
  - Der Aspekt ermöglicht nur die Auswahl von Feldwerten, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden.
- **Mehrfachauswahl oder**:
  - Sie können mehrere Feldwerte als Aspektverfeinerungsfilter auswählen.
  - Wenn Sie einen Feldwert auswählen, filtert KI-Suche die Suchergebnisliste und zeigt nur die Ergebnisse an, die einen der Feldwerte enthalten, die Sie aus dem Aspekt ausgewählt haben.
  - Der Aspekt ermöglicht zunächst nur die Auswahl von Feldwerten, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden. Alle Feldwerte, die bei der ersten Auswahl verfügbar sind, bleiben für die Auswahl verfügbar. Angenommen, Sie haben einen Mehrfachauswahl-Oder-Aspekt für ein anwenderdefiniertes **Farbfeld** mit blauen, grün- und roten Feldwerten. Wenn Ihre Suche nur grüne und rote Ergebnisse zurückgibt,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zeigt der **Farbaspekt** nur **grüne** und **rote** Feldwerte an. Wenn Sie den **roten** Feldwert auswählen, hält KI-Suche den **Grünfeldwert** zur Auswahl, da er verfügbar war, bevor Sie eine **Farbauswahl** getroffen haben.

⚠ Warnung:
Durch das Anwenden mehrerer Filter aus dem Aspekt „Mehrfachauswahl und“ oder „Mehrfachauswahl oder“ wird Ihre Suchabfrage-URL länger. Testen Sie Ihre Konfigurationen für Mehrfachauswahl-Aspekte, um sicherzustellen, dass Suchabfrage-URLs mit Aspektfiltern die maximale URL-Längenbegrenzung für Ihren Webbrowser nicht überschreiten. (Verschiedene Webbrowser haben unterschiedliche URL-Längenbeschränkungen.)

Aspekte funktionieren am besten, wenn sie aus Feldern der folgenden Typen mit relativ wenigen eindeutigen Werten erstellt werden:

- Auswahl
- Referenz
- Zeichenfolge
- Zeichenfolge (UTF-8 komplett)
- Wahr/Falsch

Beim Sortieren von Aspektverfeinerungsfiltern nach Name verwendet KI-Suche eine sammlungsbasierte Sortierung gemäß den Regeln für die Sitzungssprache Now Platform®.

Für andere Tabellen als „Wissen“ [kb_knowledge] zeigen Aspekte entsprechende Feldübersetzungen für die aktuelle Benutzersitzung an. Aspekte zeigen keine übersetzten Versionen von mit „kb_knowledge“ übersetzten Feldern an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, für die Sie einen Aspekt konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aspekte“ **Neu**aus.
4. Füllen Sie im Aspektformular die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Aspektformular.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der neue Aspekt wird in der zugehörigen Liste „Aspekte“ angezeigt.

Geben Sie an, ob Aspektfilter auf Navigationsregisterkarten beibehalten werden

Geben Sie an, ob KI-Suche Anwendungen vorhandene Aspektfilter beibehalten sollen, wenn Sie eine neue Navigationsregisterkarte auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig behält KI-Suche Ihre Aspektfilter bei, wenn Sie eine neue Navigationsregisterkarte auswählen. Angenommen, Sie schränken Ihre Suchergebnisse ein, indem Sie den Feldwert E-Mail aus dem Aspekt **KB-Kategorie** auswählen, der auf der Navigationsregisterkarte **Alle** angezeigt wird. Wenn Sie dann die Registerkarte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wissensnavigation auswählen, behält der Aspekt **KB-Kategorie** Ihre E-Mail-Auswahl bei und filtert Ihre Suchergebnisse dennoch entsprechend.

Administratoren können dieses Standardverhalten überschreiben, indem sie den Wert der Systemeigenschaft *glide.ais.facets.cross_tab_persistence* festlegen. Wenn dieser Systemeigenschaftswert auf „false“ festgelegt ist, werden durch Auswahl einer neuen Navigationsregisterkarte alle Aspektfilter entfernt. Im vorherigen Beispiel würde durch Auswahl der Navigationsregisterkarte **Wissen** der Aspektfilter **„KB-Kategorie“** entfernt.

Diese Option ist global und gilt für alle KI-Suche -Anwendungen in Ihrer -Instanz.

Hinweis:
Wenn ein vorhandener Aspektfilter nicht auf Suchergebnisse aus einer ausgewählten Navigationsregisterkarte angewendet werden kann, ignoriert KI-Suche den Aspektfilter. Dieses Verhalten tritt nur in Suchanwendungen auf, in denen Sie die Anzahl der Suchergebnisse deaktiviert haben. Weitere Informationen zur Anzahl der Suchergebnisse finden Sie unter Zeigen Sie die Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für eine Suchanwendung an.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**sys_properties.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Systemeigenschaft *glide.ais.facets.cross_tab_persistence*.
3. Geben Sie den Wert der Systemeigenschaft entsprechend dem gewünschten Verhalten ein:
   - Um vorhandene Aspektfilter beizubehalten, wenn eine neue Navigationsregisterkarte ausgewählt wird, legen Sie den Wert der Systemeigenschaft auf „wahr“ fest.
   - Um alle Aspektfilter zu entfernen, wenn eine neue Navigationsregisterkarte ausgewählt wird, legen Sie den Wert der Systemeigenschaft auf false fest.

   Der Standardeigenschaftswert ist true.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Alle KI-Suche -Anwendungen behalten vorhandene Aspektfilter bei oder verwerfen sie, wenn eine neue Navigationsregisterkarte ausgewählt wird.

Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche

Definieren Sie Einstellungen für Navigationsregisterkarten in einer Suchanwendungskonfiguration. Benutzer der Anwendung können Navigationsregisterkarten auswählen, um ihre Suchergebnisse nach Suchquelle zu verfeinern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Suche definiert automatisch Navigationsregisterkarten für die Konfiguration der Suchanwendung. Jede Registerkarte ist an eine Suchquelle gebunden, die mit dem Suchprofil der Suchanwendungskonfiguration verknüpft ist. Sie können diese Navigationsregisterkarten nicht erstellen oder löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie diese Schritte aus, um Anzeigeeinstellungen für Navigationsregisterkarten in Ihrer Suchanwendungskonfiguration zu konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, für die Sie Navigationsregisterkarten konfigurieren möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Navigationsregisterkarten“ die Navigationsregisterkarte, die Sie konfigurieren möchten.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Navigationsregisterkarte“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Navigationsregisterkarte“.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Navigationsregisterkarte wird mit aktualisierten Einstellungen in der zugehörigen Liste „Navigationsregisterkarten“ angezeigt.

Vorschläge in KI-Suche -Anwendungen automatisch vervollständigen

Zeigen Sie automatisch intelligente Vorschläge im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung an, die Anwendern helfen, ihre Suche zu formulieren oder direkt zu relevanten Ergebnissen zu springen. Vorschläge können relevante Suchergebnisse, beliebte Abfragen, aktuelle Abfragen aus dem persönlichen Verlauf des Anwenders und beliebte Suchergebnisse sein.

Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, wird sie KI-Suche von automatisch mit Vorschlagstypen zur automatischen Vervollständigung gefüllt. Die Einstellungen für diese Vorschlagstypen steuern die Darstellung von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung, wenn Anwender mit dem entsprechenden Eingabefeld interagieren.

Jeder Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung enthält Standardeinstellungen, die Sie entsprechend den Anforderungen Ihrer Anwendung konfigurieren können. Es enthält auch einen oder mehrere Suchvorschlagsleser, die Vorschläge für Suchabfragen und Suchergebnisse generieren.

Sie können einen unerwünschten Vorschlagstyp aus Ihrer Suchanwendungskonfiguration entfernen. Wenn Sie einen entfernten Vorschlagstyp wiederherstellen möchten, können Sie ihn erneut mit der Konfiguration der Suchanwendung verknüpfen. Sie können nur eine Vorschlagsquelle für die automatische Vervollständigung jedes Typs mit einer bestimmten Suchanwendungskonfiguration verknüpfen.

Vorschläge zur automatischen Vervollständigung werden von der Anwendung „Vorschläge durchsuchen“ generiert. Ausführliche Informationen zur Konfiguration und Verwendung der Anwendung „Suchvorschläge“ finden Sie unter Suchvorschläge.

KI-Suche verwendet ein dediziertes Relevanzmodell, um Datensätze für die Anzeige als Vorschläge zur automatischen Vervollständigung im Suchfeld zu ordnen. Dieses Relevanzmodell bewertet Datensätze basierend auf ihrer Aktualität und basierend auf den Übereinstimmungen von Suchbegriffen in ihren **Titelfeldern**. Dieses Modell für die Relevanz von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung wird vom System nicht trainiert. Weitere Informationen zu Relevanzmodellen finden Sie unter Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche.

Liste der Vorschlagstypen der Autovervollständigung für KI-Suche -Anwendungen

KI-Suche bietet mehrere Arten von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung, die Sie für Benutzer im Suchfeld konfigurieren können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Vorschlagstypen zur automatischen Vervollständigung sind für die Verknüpfung mit Suchanwendungskonfigurationen verfügbar, die KI-Suche als Suchmaschine angeben.

Hinweis:
Nicht alle Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung sind für die im Basissystem enthaltenen Suchanwendungskonfigurationen verfügbar.

Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung	Beschreibung
Lesergruppe „Beliebte Suchbegriffe“ für<application name>	Zeigt Suchabfragevorschläge basierend auf Suchen an, die von allen Anwendern der Suchanwendung übermittelt wurden. Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, wird diese Vorschlagslesergruppe standardmäßig nicht mit ihr verknüpft. Header des Standardabschnitts: Beliebte Suchbegriffe Leser: Leser für beliebte Abfragen
Lesergruppe „Letzte Suche“ für<application name>	Zeigt Suchabfragevorschläge basierend auf den vorherigen Suchvorgängen des Anwenders an. Header des Standardabschnitts: Zuletzt gesucht Enthaltene Leser: Anwenderverlaufsleser
Suchbasierte Lesergruppe „Vorgeschlagene Ergebnisse“ für<application name>	Zeigt Titel und Tabellen für Suchergebnisvorschläge basierend auf einer Suche nach den in das Suchfeld eingegebenen Begriffen an. Diese Suche wendet Suchquellenfilter, Stoppwort- und Synonymwörterbücher sowie Regeln zur Ergebnisverbesserung aus dem verknüpften Suchprofil der Suchanwendung an. KI-Suche behandelt den letzten Begriff im Suchfeld wie folgt speziell: • Wenn auf den letzten Begriff im Suchfeld ein Leerzeichen folgt, wird KI-Suche als wörtlicher Suchbegriff behandelt. Als Beispiel stimmt Akt. gefolgt von einem Leerzeichen mit Ergebnissen überein, die den Begriff Akt. enthalten. • Wenn auf den letzten Begriff im Suchfeld kein Leerzeichen folgt, wird KI-Suche als Platzhalter-Suchpräfix behandelt. Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung	Beschreibung
	Handeln ohne folgenden Leerzeichen stimmt mit Ergebnissen überein, die die Begriffe handeln, Aktion, aktiviert, aktiviertusw. enthalten. Wenn Sie ein vorgeschlagenes Suchergebnis auswählen, wird es wie folgt geöffnet: • Katalogelementergebnisse werden in Servicekataloggeöffnet. • Wissensartikelergebnisse werden in Wissengeöffnet. • Andere Ergebnisse werden in der Formularansicht geöffnet. **Hinweis:** Wenn das vorgeschlagene Suchergebnis ein Anhang ist, wird durch Auswahl des Anhangs der übergeordnete Datensatz in der Formularansicht geöffnet. Standardabschnittsheader: Vorgeschlagen Enthaltene Leser: Leser für suchbasierte Vorschläge
Lesergruppe „Vorgeschlagene Abfrage“ für<application name>	Zeigt eine Mischung aus Vorschlägen für Suchabfragen (basierend auf den vorherigen Suchen des Anwenders) und Vorschlägen für Suchergebnisse (basierend auf Ergebnissen, die der Anwender für vorherige Suchen ausgewählt hat) an. Standard-Abschnittsheader: keiner Enthaltene Leser: Leser für beliebte Abfragen, Leser für Anwenderverlauf, Leser für Anwendersuchbegriffe
Vorgeschlagene Ergebnislesergruppe für<application name>	Zeigt Suchergebnisse basierend auf den Ergebnissen an, die der Anwender für vorherige Suchen ausgewählt hat. Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, wird diese Vorschlagslesergruppe standardmäßig nicht mit ihr verknüpft. Header des Standardabschnitts: Vorgeschlagene Ergebnisse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung	Beschreibung
	Enthaltene Leser: Personal Click Reader
Lesergruppe „Anwenderverlauf“ für<application name>	Zeigt die aktuelle Suchabfrage des Anwenders sowie Suchabfragen und Ergebnisvorschläge aus der vorherigen Suchaktivität des Anwenders an, die der aktuellen Eingabe entsprechen. Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen, wird diese Vorschlagslesergruppe standardmäßig nicht mit ihr verknüpft. Header des Standardabschnitts: Zuletzt angezeigt Enthaltene Leser: Anwenderverlauf und Klickleser, Anwendersuchbegriffleser

Hinweis:
Eine Suchanwendungskonfiguration kann nicht mit mehreren Suchvorschlagstypen verknüpft werden, die denselben Leser enthalten und denselben Klickmodus aufweisen. Wenn Sie versuchen, einen zweiten Vorschlagstyp mit demselben Leser und Klickmodus mit einer Suchanwendungskonfiguration zu verknüpfen, zeigt das System eine Fehlermeldung an.

Konfigurieren Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Ändern Sie die Standardeinstellungen für die Anzeige von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung eines ausgewählten Typs im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine neue Suchanwendungskonfiguration definieren, wird sie von KI-Suche automatisch mit Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung gefüllt. Sie können die Standardeinstellungen für diese Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, die den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung enthält, den Sie ändern möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Autocomplete Suggestions (Vorschläge automatisch vervollständigen) den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung, für den Sie die Einstellungen ändern möchten.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Vorschlagslesergruppe“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Vorschlagslesergruppe“.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die aktualisierten Einstellungen für den Vorschlagstyp der Autovervollständigung werden in der zugehörigen Liste Vorschläge zur Autovervollständigung der Konfiguration der Suchanwendung angezeigt.

Entfernt einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung aus einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Deaktivieren Sie die Anzeige von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung eines ausgewählten Typs im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration definieren, wird sie KI-Suche von automatisch mit Vorschlagstypen zur automatischen Vervollständigung gefüllt. Sie können unerwünschte Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung aus der Suchanwendungskonfiguration entfernen.

Hinweis:
Wenn Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung aus Ihrer Suchanwendungskonfiguration entfernen, wird er nicht gelöscht. Informationen zum erneuten Verknüpfen des entfernten Vorschlagstyps mit Ihrer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Verknüpfen Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung erneut mit einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, die den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung enthält, den Sie entfernen möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Vorschläge automatisch vervollständigen“ den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung, den Sie entfernen möchten.
4. Wählen Sie im Formular „Vorschlagslesergruppe“ die **Option Aus Suchanwendung entfernen aus**. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Vorschlagslesergruppe“.

Ergebnisse
Der ausgewählte Vorschlagstyp der Autovervollständigung wird nicht mehr in der zugehörigen Liste Vorschläge zur Autovervollständigung der Suchanwendungskonfiguration angezeigt.

Verknüpfen Sie einen Vorschlagstyp für die automatische Vervollständigung erneut mit einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Aktivieren Sie die Anzeige von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung eines ausgewählten Typs im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung erneut.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration definieren, wird sie KI-Suche von automatisch mit Vorschlagstypen zur automatischen Vervollständigung gefüllt. Wenn Sie einen dieser Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung aus der Suchanwendungskonfiguration entfernt haben, können Sie ihn erneut verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine Suchanwendungskonfiguration kann nicht mit mehreren Suchvorschlagstypen verknüpft werden, die denselben Leser enthalten und denselben Klickmodus aufweisen. Wenn Sie versuchen, einen zweiten Vorschlagstyp mit demselben Leser und Klickmodus mit einer Suchanwendungskonfiguration zu verknüpfen, zeigt das System eine Fehlermeldung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, mit der Sie den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung erneut verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Vorschläge automatisch vervollständigen **" Vorhandene hinzufügen aus**.
4. Öffnen Sie in der Liste „Vorschlagslesergruppen" den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung, den Sie erneut mit der Konfiguration der Suchanwendung verknüpfen möchten.
5. Geben Sie im Formular „Vorschlagslesergruppe" im Feld **Anwendung** durchsuchen die Konfiguration der Suchanwendung anhand des Namens ein, oder suchen Sie danach.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Vorschlagslesergruppe".
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnissen
Der ausgewählte Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung wird in der zugehörigen Liste Vorschläge zur automatischen Vervollständigung der Konfiguration der Suchanwendung angezeigt.

Verwenden von geskripteten Postprozessoren für die Suche in KI-Suche -Anwendungskonfigurationen

Verwenden Sie geskriptete Postprozessoren, um Suchergebnisse für die Anzeige in einer Suchanwendung zu ändern.

Beispielsweise kann ein Postprozessor mit Suchskript das Datum oder die Währungsfeldwerte des Suchergebnisses so ändern, dass sie in den regionalen Formaten des Benutzers angezeigt werden.

Erstellen Sie einen Postprozessor mit Suchskript

Definieren Sie ein Skript für die Nachverarbeitung von KI-Suche Suchergebnissen, bevor sie dem Anwender angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: search_application_admin

Prozedur

1. **Wahlweise:** Kopieren Sie Code aus einem vorhandenen Postprozessorskript, um ihn als Ausgangspunkt für Ihr eigenes Skript zu verwenden.
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld Filter sys_search_scripted_processor.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
   d. Öffnen Sie ein Postprozessorskript Ihrer Wahl.
   e. Kopieren Sie den Code aus dem Feld **Nachverarbeitungsskript**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
3. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, für die Sie einen geskripteten Postprozessor konfigurieren möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen **" Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Nachprozessoren mit Skript durchsuchen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“..
   Wenn Sie in Schritt 1.eCode aus einem vorhandenen Postprozessorskript kopiert haben, fügen Sie ihn in das Feld **Nachverarbeitungsskript** des neuen Skripts ein, und ändern Sie ihn nach Bedarf.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der neue geskriptete Postprozessor für die Suche wird in der zugehörigen Liste Geskriptete Postprozessoren für Suche der Suchanwendungskonfiguration angezeigt.

Nächste Maßnahme
Damit Ihr neuer geskripteter Suchprozessor wirksam wird, verknüpfen Sie ihn mit der Suchanwendungskonfiguration für die Anwendung, deren Ergebnisse Sie nachverarbeiten möchten.

Verknüpfen Sie einen geskripteten Postprozessor für die Suche mit einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Verknüpfen Sie einen geskripteten Postprozessor für die Suche mit einer KI-Suche -Suchanwendungskonfiguration. Die Suchanwendung führt das verknüpfte Skript für jedes Suchergebnis aus, bevor sie dem Benutzer angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: search_application_admin

Sie müssen den Suchskript-Postprozessor, den Sie mit der Suchanwendungskonfiguration verknüpfen möchten, bereits erstellt haben.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, mit der Sie einen geskripteten Postprozessor für die Suche verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen **" Neu**.
4. Wählen Sie im Formular für die Suche nach geskripteten Postprozessoren für das Feld **Geskripteter Suchprozessor** das Referenz-Suchsymbol ( ) und anschließend den geskripteten Such-Postprozessor aus, den Sie mit der Konfiguration der Suchanwendung verknüpfen möchten.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“..
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der neue geskriptete Postprozessor für die Suche wird in der zugehörigen Liste „Nachprozessoren mit Skript durchsuchen“ angezeigt.

Sortieroptionen für Suchergebnisse in den Konfigurationen der Anwendung „KI-Suche“.

Mit einer Sortieroption für Suchergebnisse können Benutzer Suchergebnisse in einer durch ihre Feldwerte bestimmten Reihenfolge anzeigen. Durch das Anwenden einer Sortieroption für Suchergebnisse wird die standardmäßige KI-Suche relevantkeitsbasierte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisreihenfolge überschrieben. Sie können anwenderdefinierte Sortieroptionen für Suchergebnisse für Ihre KI-Suche -Anwendungen definieren.

Beim Sortieren von Suchergebnissen in einem Zeichenfolgenfeld verwendet KI-Suche eine sammlungsbasierte Sortierung gemäß den Regeln für die Sitzungssprache Now Platform®.

Einzelheiten dazu, wie Anwender Sortieroptionen für Suchergebnisse anwenden, finden Sie unter Ändern Sie die Sortierreihenfolge für Ihre Suchergebnisse.

Erstellen Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Definieren Sie eine Sortieroption, mit der Benutzer einer Anwendung KI-Suche ihre Suchergebnisse anhand von Feldwerten sortieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: search_application_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Sortieroption für Suchergebnisse ermöglicht es Anwendern, ihre Suchergebnisse in einem Feld zu sortieren und die standardmäßige KI-Suche relevantkeitsbasierte Ergebnisreihenfolge zu überschreiben. Jede Sortieroption für Suchergebnisse gibt ein Feld an, nach dem die Ergebnisse sortiert werden sollen, und eine Sortierreihenfolge (aufsteigend oder absteigend) für die Sortierung.

Das Sortiermenü in einer Anwendung KI-Suche zeigt alle aktiven Sortieroptionen für Suchergebnisse an, die für diese Anwendung definiert sind, sowie die Standardoption **Am relevantesten**.

Hinweis:
Wenn für eine Anwendung KI-Suche keine Sortieroptionen für Suchergebnisse aktiv sind, wird das Sortiermenü für Benutzer dieser Anwendung nicht angezeigt, und die Ergebnisse werden automatisch nach Relevanz sortiert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, für die Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse erstellen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Sortieroptionen **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Sortieroption“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Sortieroption“.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die neue Sortieroption für Suchergebnisse wird in der zugehörigen Liste Sortieroptionen der Suchanwendung angezeigt, und ihr Titel wird im Sortiermenü für Benutzer der Suchanwendung angezeigt. Anwender können die neue Option aus dem Sortiermenü auswählen, um die definierte Sortierung auf ihre Suchergebnisse anzuwenden.

Deaktivieren Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse in einer KI-Suche -Anwendungskonfiguration

Entfernen Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse aus dem Sortiermenü in einer KI-Suche -Anwendung. Das Entfernen der Option zum Sortieren der Suchergebnisse verhindert,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dass Benutzer der Anwendung diese Option auswählen, um ihre Suchergebnisse mit neu zu ordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: search_application_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
2. Öffnen Sie die Suchanwendungskonfiguration, für die Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse deaktivieren möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Sortieroptionen“ die Sortieroption für Suchergebnisse, die Sie deaktivieren möchten.
4. Löschen Sie im Formular „Sortieroption“ die Option **„Aktiv“**, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Sortieroption“.

Ergebnisse
Die ausgewählte Sortieroption für Suchergebnisse wird nicht mehr im Sortiermenü der Suchanwendung angezeigt.

Hinweis:
Wenn für die Anwendung KI-Suche keine Sortieroptionen für Suchergebnisse aktiv sind, wird das Sortiermenü für Benutzer dieser Anwendung nicht mehr angezeigt, und die Ergebnisse werden automatisch nach Relevanz sortiert.

Konfigurieren Sie EVAM Anzeigeoptionen für Suchergebnisse in KI-Suche -Anwendungen

Passen Sie die Anzeigeoptionen für Karten vom Typ „Suchergebnis EVAM (Entity View Action Mapping) in Portal- und Nicht-Portal-Anwendungen KI-Suche an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: evam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
EVAM -Administratoren können die Einstellungen für Suchergebniskarten EVAM ändern, um die Darstellung und das Layout der Suchergebnisse in KI-Suche den -Anwendungen anzupassen.

Zeichenfolgenfelder auf den Suchergebniskarten EVAM können mit wörtlichem Text oder mit Werten aus KI-Suche indizierten Feldern ausgefüllt werden.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Definitionsdatensatz EVAM, der der ausgewählten Anwendung KI-Suche zugeordnet ist.
   - Navigieren Sie für Portalanwendungen zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**, wählen Sie den Portaldatensatz der Suchanwendung aus der Liste aus, und verwenden Sie das Symbol Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen ( ), um eine Vorschau des verknüpften Datensatzes „Suchergebniskonfiguration“ des Portaldatensatzes anzuzeigen und ihn zu öffnen.
   - Für Nicht-Portalanwendungen navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**, wählen Sie den Konfigurationsdatensatz der Suchanwendung aus der Liste aus, und verwenden Sie das Symbol Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen ( ), um eine Vorschau des verknüpften EVAM-Definitionsdatensatzes der Suchanwendungskonfiguration anzuzeigen und zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste EVAM Ansichtskonfigurationspaket M2Ms den Datensatz für das Konfigurationspaket der EVAM -Definition aus.
3. Wählen Sie in der Liste EVAM Ansichtskonfigurationen den Datensatz für die Suchergebniskategorie aus, die Sie anpassen möchten.
   Der Datensatzname muss Suchergebnisenthalten. Wählen Sie keinen Datensatz mit Genius-Ergebnis im Namen aus, da Genius-Ergebnisse andere Anzeigeoptionen verwenden als Standardsuchergebnisse.
4. Verwenden Sie das Symbol Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen ( ), um eine Vorschau des mit dem Datensatz „Ansichtskonfiguration EVAM “ verknüpften Ansichtsvorlage-Datensatzes anzuzeigen und zu öffnen.
5. Bearbeiten Sie im Feld Vorlage das JSON-Objekt für die Optionen der Suchergebniskarte, die Sie anpassen möchten.
   Einzelheiten zu den verfügbaren Optionen und den unterstützten Werten finden Sie unter Liste der Kartenoptionen für Suchergebnisse EVAM ..
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Änderungen an den Suchergebniskarten EVAM werden in den Anwendungen KI-Suche sofort wirksam.

Liste der Kartenoptionen für Suchergebnisse EVAM .

Sie können die Darstellung der Standardsuchergebnisse in Ihrer Anwendung KI-Suche anpassen, indem Sie diese Optionen in den Suchergebniskarten EVAM (Entity View Action Mapping) der Anwendung ändern.

Hinweis:
Die folgenden Optionen werden nur für Karten EVAM unterstützt, deren Komponentenoption auf sn-search-result-exem-cardfestgelegt ist. Legen Sie diese Optionen nicht für Karten EVAM mit einem anderen Komponentenwert fest.

Feld(er)	Beschreibung
avatarURL	Definiert die URL für das Bild, das auf der Suchergebniskarte angezeigt werden soll, wenn **imageType** auf **avatar**festgelegt ist. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (kein Wert) **Hinweis:** Um Literaltext für diese Option anzugeben, fügen Sie die Option in das Objekt staticValues ein, und geben Sie den Text als Schlüsselwert an. Um diese Option mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem indizierten Feld KI-Suche auszufüllen, fügen Sie die Option in das Zuordnungsobjekt mit dem Feldnamen als Wert ein. Eine Liste der KI-Suche indizierten Feldnamen finden Sie unter KI-Suche Indexfelder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld(er)	Beschreibung
DetailLabelOne, DetailLabelTwo, DetailLabelThree, DetailLabelFour, DetailLabelFive, DetailLabelSix, DetailLabelSeven, DetailLabelEight, DetailLabelNine und DetailLabelTen	Definiert Bezeichnungsinhalte für die Detailbezeichnungs-Wert-Paare der Suchergebniskarte. Sie können bis zu 10 Bezeichnungswertpaare auf der Karte „Suchergebnis“ anzeigen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (kein Wert) **Hinweis:** Um Literaltext für eine dieser Optionen anzugeben, fügen Sie die Option in das Objekt staticValues ein, und geben Sie den Text als Schlüsselwert an. Um eine dieser Optionen mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem indizierten Feld KI-Suche auszufüllen, fügen Sie die Option mit dem Feldnamen als Wert in das Zuordnungsobjekt ein. Eine Liste der KI-Suche indizierten Feldnamen finden Sie unter KI-Suche Indexfelder. Informationen zum Definieren des Wertinhalts für diese Bezeichnungswertpaare finden Sie unter **detaillierteValueOne** bis **detaillierteValueTen**. **„detailValueOne“** legt den Wert von **„detailLabelOne“**fest, **„detailValueTwo“** legt den Wert von **„detailLabelTwo“**fest usw., bis zu **„detailValueTen“** und **„detailLabelTen“.** Weitere Informationen zur Konfiguration der Anzeige der Details eines Suchergebnisses auf der Karte „Suchergebnisse“ finden Sie unter **DetailLabelType**, **DetailLabelSeparator**und **DetailPosition**.
Detailbezeichnungstrennzeichen	Definiert das Zeichen, das zum Trennen von Inline-Bezeichnungswertpaaren verwendet wird. Gilt nur, wenn **detailliertLabelType** auf **inline**festgelegt ist. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (kein Wert)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld(er)	Beschreibung
	Hinweis: Um Literaltext für diese Option anzugeben, fügen Sie die Option in das Objekt `staticValues` ein, und geben Sie den Text als `Schlüsselwert` an. Um diese Option mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem indizierten Feld KI-Suche auszufüllen, fügen Sie die Option in das `Zuordnungsobjekt` mit dem Feldnamen als Wert ein. Eine Liste der KI-Suche indizierten Feldnamen finden Sie unter KI-Suche Indexfelder.
Detailbezeichnungstyp	Definiert, wie Bezeichnungswertpaare auf der Karte „Suchergebnis“ gerendert werden. • Typ: Auswahl • Standardwert: inline • Unterstützte Werte: ○ *inline*: rendert Bezeichnungswertpaare mithilfe der Bezeichnungswertkomponente, wobei jede Bezeichnung in derselben Zeile wie ihre Wertzeichenfolge angezeigt wird. ○ *stacked*: Rendert Bezeichnungswertpaare mithilfe der Komponente „Gestapelter Bezeichnungswert“, wobei jede Bezeichnung in einer separaten Zeile zu ihrer Wertzeichenfolge angezeigt wird.
DetailPosition	Definiert, wo Beschriftungs-Wert-Paare für Suchergebnisse in Bezug auf das Zusammenfassungsfeld der Karte „Suchergebnis“ angezeigt werden. • Typ: Auswahl • Standardwert: unter • Unterstützte Werte: ○ *above*: Details zum Suchergebnis werden oberhalb des Zusammenfassungsfelds angezeigt. ○ *below*: Details zum Suchergebnis werden unter dem Zusammenfassungsfeld angezeigt.
„detailValueOne“, „detailValueTwo“, „detailValueThree“, „detailValueFour“, „detailValueFive“, „detailValueSix“,	Definiert den Wertinhalt für die Detailbezeichnungs-Wert-Paare der Suchergebniskarte. Sie können bis zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld(er)	Beschreibung
„detailValueSeven“, „detailValueEight“, „detailValueNine“ und „detailValueTen“	10 Bezeichnungswertpaare auf der Karte „Suchergebnis“ anzeigen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (kein Wert) **Hinweis:** Um Literaltext für eine dieser Optionen anzugeben, fügen Sie die Option in das Objekt `staticValues` ein, und geben Sie den Text als Schlüsselwert an. Um eine dieser Optionen mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem indizierten Feld KI-Suche auszufüllen, fügen Sie die Option mit dem Feldnamen als Wert in das Zuordnungsobjekt ein. Eine Liste der KI-Suche indizierten Feldnamen finden Sie unter KI-Suche Indexfelder. Informationen zum Definieren von Bezeichnungsinhalten für diese Bezeichnungswertpaare finden Sie unter **„detailLabelOne“** bis **„detailLabelTen“**. **„detailLabelOne“** legt die Bezeichnung für **„detailValueOne“**fest, **„detailLabelTwo“** legt die Bezeichnung für **„detailValueTwo“**fest usw., bis zu **„detailLabelTen“** und **„detailValueTen“.** Weitere Informationen zur Konfiguration der Anzeige der Details eines Suchergebnisses auf der Karte „Suchergebnisse“ finden Sie unter **DetailLabelType**, **DetailLabelSeparator**und **DetailPosition**.

ausblendenSymbol	Legt fest, ob das Symbol auf der Karte „Suchergebnis“ ein- oder ausgeblendet werden soll.
	
	• Typ: Boolesch
	• Standardwert: falsch
	• Unterstützte Werte:
	  ○ *`false`*: Zeigt das konfigurierte Symbol auf der Karte „Suchergebnis“.
	  ○ *`true`*: Kein Symbol auf der Suchergebniskarte anzeigen.

icon	Definiert das Symbol, das auf der Karte „Suchergebnis“ angezeigt werden soll, wenn **imageType** auf **Symbol**festgelegt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld(er)	Beschreibung
	ist. Dieses Symbol wird auch als Fallback angezeigt, wenn **„imageageType“** auf **„image“** festgelegt ist, aber kein **imageURL**-Wert angegeben ist. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (kein Wert) **Hinweis:** Um Literaltext für diese Option anzugeben, fügen Sie die Option in das Objekt `staticValues` ein, und geben Sie den Text als Schlüsselwert an. Um diese Option mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem indizierten Feld KI-Suche auszufüllen, fügen Sie die Option in das `Zuordnungsobjekt` mit dem Feldnamen als Wert ein. Eine Liste der KI-Suche indizierten Feldnamen finden Sie unter KI-Suche Indexfelder. Den Satz der verfügbaren Symbolnamen finden Sie in der Symbol-Galerie im Referenzabschnitt Next Experience im ServiceNow® Developer Site.

Symbolgröße	Definiert die Größe des Symbols oder Avatar-Bilds, das auf der Karte „Suchergebnis“ angezeigt wird.
	
	• Typ: Auswahl
	• Standardwert: xl (wenn **imageType** auf **„icon“**festgelegt ist) oder md (wenn **imageType** auf **„avatar“**festgelegt ist)
	• Unterstützte Werte:
	  ○ *sm*: Zeigt ein kleines Symbol oder Avatarbild auf der Suchergebniskarte an.
	  ○ *md*: Zeigt ein mittleres Symbol oder Avatarbild auf der Karte „Suchergebnis“ an.
	  ○ *lg*: Zeigt ein großes Symbol oder Avatarbild auf der Karte „Suchergebnis“ an.
	  ○ *xl*: Zeigt ein extra großes Symbol oder Avatarbild auf der Karte „Suchergebnis“ an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld(er)	Beschreibung
imageType	Definiert den Typ der Markierung, die auf der Karte „Suchergebnis“ angezeigt werden soll. Unterstützte Werte: • Avatar • icon • Bild
imageURL	Definiert die URL für das Bild, das auf der Suchergebniskarte angezeigt werden soll, wenn **imageType** auf **image**festgelegt ist. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (kein Wert) **Hinweis:** Um Literaltext für diese Option anzugeben, fügen Sie die Option in das Objekt staticValues ein, und geben Sie den Text als Schlüsselwert an. Um diese Option mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem indizierten Feld KI-Suche auszufüllen, fügen Sie die Option in das Zuordnungsobjekt mit dem Feldnamen als Wert ein. Eine Liste der KI-Suche indizierten Feldnamen finden Sie unter KI-Suche Indexfelder.
Zusammenfassung	Definiert den Inhalt des Zusammenfassungsfelds der Suchergebniskarte. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (kein Wert) **Hinweis:** Um Literaltext für diese Option anzugeben, fügen Sie die Option in das Objekt staticValues ein, und geben Sie den Text als Schlüsselwert an. Um diese Option mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem indizierten Feld KI-Suche auszufüllen, fügen Sie die Option in das Zuordnungsobjekt mit dem Feldnamen als Wert ein. Eine Liste der KI-Suche indizierten Feldnamen finden Sie unter KI-Suche Indexfelder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld(er)	Beschreibung

SummaryFontSize	Definiert die Schriftgröße für das Zusammenfassungsfeld der Suchergebniskarte.
	
	• Typ: Auswahl
	• Standardwert: sm
	• Unterstützte Werte:
	  ○ *sm*: Zusammenfassungsfeld der Karte „Suchergebnis“ in kleiner Schriftgröße anzeigen.
	  ○ *md*: Zusammenfassungsfeld der Karte „Suchergebnis“ in mittlerer Schriftgröße anzeigen.
	  ○ *lg*: Zusammenfassungsfeld der Karte „Suchergebnis“ in großer Schriftgröße anzeigen.
	  ○ *xl*: Titelzusammenfassung der Suchergebniskarte in extragroßer Schriftgröße anzeigen.

textHeaderLabelOne, textHeaderLabelTwo und textHeaderLabelThree	Definiert den Inhalt der Textheaderbezeichnungen der Suchergebniskarte. Wenn Sie mehrere Text-Header-Bezeichnungen angeben, werden sie durch einen Pipeline- | getrennt angezeigt Zeichen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (kein Wert) **Hinweis:** Um Literaltext für eine dieser Optionen anzugeben, fügen Sie die Option in das Objekt staticValues ein, und geben Sie den Text als Schlüsselwert an. Um eine dieser Optionen mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem indizierten Feld KI-Suche auszufüllen, fügen Sie die Option mit dem Feldnamen als Wert in das Zuordnungsobjekt ein. Eine Liste der KI-Suche indizierten Feldnamen finden Sie unter KI-Suche Indexfelder.
TitelSchriftgröße	Definiert die Schriftgröße für das Titelfeld der Suchergebniskarte. • Typ: Auswahl • Standardwert: lg

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld(er)	Beschreibung
	• Unterstützte Werte: ○ *sm*: Titelfeld der Suchergebniskarte in kleiner Schriftgröße anzeigen. ○ *md*: Titelfeld der Suchergebniskarte in mittlerer Schriftgröße anzeigen. ○ *lg*: Titelfeld der Suchergebniskarte in großer Schriftgröße anzeigen. ○ *xl*: Titelfeld der Suchergebniskarte in extragroßer Schriftgröße anzeigen.
titleLabel	Definiert den Inhalt des Titelfelds der Suchergebniskarte. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (kein Wert) **Hinweis:** Um Literaltext für diese Option anzugeben, fügen Sie die Option in das Objekt staticValues ein, und geben Sie den Text als Schlüsselwert an. Um diese Option mit dem Wert des aktuellen Suchergebnisses aus einem indizierten Feld KI-Suche auszufüllen, fügen Sie die Option in das Zuordnungsobjekt mit dem Feldnamen als Wert ein. Eine Liste der KI-Suche indizierten Feldnamen finden Sie unter KI-Suche Indexfelder.

KI-Suche in Now Platform® -Anwendungen aktivieren und konfigurieren

Konfigurieren und verwenden Sie die KI-Suche -Engine in den Kundenservice-Management, Now Mobile, Serviceportalund Virtual Agent -Anwendungen.

Definieren Sie für jede unterstützte Now Platform -Anwendung, die Sie in KI-Suche verwenden möchten, eine Suchanwendungskonfiguration, und geben Sie KI-Suche als Suchmaschine an. Weitere Informationen zur Konfiguration der Suchanwendung finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung.

Einige Anwendungen unterstützen eine zusätzliche Konfiguration für KI-Suche(siehe Beschreibung in den folgenden Abschnitten).

Kundenservice-Management (CSM)

Kundenservice-Management Mit können Sie externen Kunden Service und Support über Kommunikationskanäle wie Internet, E-Mail, Chat, Telefon und soziale Medien bieten. Die Anwendung CSM enthält Kunden- und Verbraucherserviceportale, die KI-Sucheunterstützen.

Einzelheiten zur Konfiguration der Kunden- und Verbraucherserviceportale für die Verwendung KI-Suchevon finden Sie unter Konfigurieren KI-Suche für die Kunden- und Verbraucherserviceportale . Informationen zum Aktivieren von KI-Suche -Widgets, damit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gastbenutzer in diesen Portalen KI-Sucheverwenden können, finden Sie unter Aktivieren von KI-Suche in den Kunden- und Verbraucherserviceportalen für nicht authentifizierte Benutzer .

Now Mobile

Ermöglichen Sie Ihren Anwendern, Incidents und Anforderungen zu übermitteln, Aufgaben zu verwalten und von überall mit auf Unternehmensressourcen zuzugreifen Now Mobile App.

Einzelheiten zum Konfigurieren und Verwenden von KI-Suche als Suchmaschine Now Mobile finden Sie unter KI-Suche in Mobile .

Serviceportal

Serviceportal ist ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine für Mobilgeräte optimierte Selfservice-Experience für Benutzer erstellen können. Interagiert mit Teilen von Now Platform, sodass Benutzer mit Serviceportalauf bestimmte Plattformfunktionen zugreifen können.

Einzelheiten zum Aktivieren und Verwenden von KI-Suche als Suchmaschine Serviceportal finden Sie unter Aktivieren und konfigurieren Sie KI-Suche in Serviceportal .

Virtual Agent

Virtual Agent ist eine Plattform zur Bereitstellung von Benutzerunterstützung durch Konversationen innerhalb einer Messaging-Schnittstelle. Verwenden Sie Virtual Agent zum Entwurf und zur Erstellung von automatisierten Konversationen, mit denen Ihre Benutzer schnell Informationen abrufen, Entscheidungen treffen und gängige Arbeitsaufgaben erledigen können.

Informationen dazu, wie Virtual AgentKI-Sucheverwendet, finden Sie unter Verbesserung der Anwender-Experience mit KI-Suche .

KI-Suche für Next Experience

Die Anwendung KI-Suche für Next Experience ServiceNow® Store ermöglicht Administratoren das Konfigurieren KI-Suche von als Suchmaschine für Zentrale Navigation -Suchvorgänge in Next Experience, einschließlich globaler Suche und konfigurierbarer Suche im Arbeitsbereich.

Weitere Informationen zur Konfiguration und Verwendung KI-Suche für Next Experience von in der globalen Suche und in der konfigurierbaren Suche im Arbeitsbereich finden Sie unter KI-Suche für Next Experience.

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Such-Matcher für die globale Suche

Passen Sie die globale Suche an, um Suchergebnisse mit exakter Übereinstimmung aus einer bestimmten Tabelle und Spalte (Feld) zurückzugeben. Sie können anwenderdefinierte Suchabgleiche für Suchbegriffe mit Präfixen gefolgt von Zahlen, z. B. INT470271, oder für numerische Suchbegriffe mit Trennzeichen, z. B. 525-326-3827 oder 2016/01/08, konfigurieren.

Vorbereitungen

Next Experience muss aktiviert sein.

KI-Suche muss als Suchmaschine für die globale Suche konfiguriert sein. Weitere Informationen zum Konfigurieren von KI-Suche als Suchmaschine für die globale Suche finden Sie unter KI-Suche für Next Experience.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Ihre Instanz ursprünglich mit Utah oder einem späteren Familien-Release erstellt wurde, wird KI-Suche automatisch als Suchmaschine für die globale Suche konfiguriert.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um das Verhalten der exakten Übereinstimmung in der globalen Suche anzupassen, können Sie einen anwenderdefinierten Such-Matcher definieren. Der Matcher gibt ein Java-Muster für reguläre Ausdrücke an, mit dem KI-Suche Suchabfragen vergleicht, sowie eine Tabelle und eine Spalte (ein Feld) aus dieser Tabelle. Wenn eine Suchabfrage genau mit dem Muster des regulären Ausdrucks übereinstimmt, wird der anwenderdefinierte Matcher ausgelöst, und die globale Suche gibt nur Ergebnisse mit exakter Übereinstimmung aus der angegebenen Tabelle und Spalte zurück.

Anwenderdefinierte Such-Matcher haben Vorrang vor der standardmäßigen KI-Suche -Funktion für exakte Übereinstimmung für Tabellen mit Präfixen, die in der Nummerntabelle [sys_number] definiert sind. Wenn eine globale Suchabfrage nicht mit dem Muster des regulären Ausdrucks eines anwenderdefinierten Such-Matchers übereinstimmt, greift KI-Suche auf die Auswertung der Abfrage zurück, um genaue Übereinstimmungen in Tabellen mit definierten Präfixen zu ermitteln.

Hinweis:
Benutzer mit der Rolle admin können dieses Fallback-Verhalten deaktivieren, indem sie den Wert der Systemeigenschaft `glide.ais.custom_matcher.legacy_fallback_enabled` auf `false`festlegen. Wenn dieser Wert festgelegt ist und eine Suchabfrage nicht mit den Mustern für reguläre Ausdrücke eines anwenderdefinierten Such-Matchers übereinstimmt, behandelt KI-Suche sie als normale Volltextsuche, wobei genaue Übereinstimmungen in Tabellen mit definierten Präfixen ignoriert werden.

Informationen dazu, wie KI-Suche globale Suchabfragen für exakte Übereinstimmungen auswertet, finden Sie unter KI-Suche für Next Experience verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwenderdefinierte Matcher für globale Suche**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Anwenderdefinierter Matcher“ die Felder **Name**, **Tabelle**und **Spalte** aus. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Anwenderdefinierter Matcher“..
4. Um das Feld **„Regulärer Ausdruck“** des Formulars auszufüllen, gehen Sie wie folgt vor.
   a. Wählen Sie **Regulären Ausdruck generieren**aus.
   b. Wählen Sie im Popup-Fenster die Option aus, die den Werten, die Sie in der angegebenen **Spalte**erwarten, besser entspricht.
   c. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie das Wertepräfix ein, oder wählen Sie das numerische Trennzeichen für den Wert.
   d. Schließen Sie das Popup-Fenster, indem Sie **Absenden**wählen.
5. Wählen Sie **Absenden aus.**
6. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Anwenderdefinierte Matcher für Suchanwendungen“, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Alle**aus.

b. Geben Sie im Feld **Filter**den Wert m2m_search_context_config_custom_matcher.listein.

c. Drücken Sie die Eingabetaste.
Die Tabelle „Anwenderdefinierte Matcher für Suchanwendung“ [m2m_search_context_config_custom_matcher] wird in der Listenansicht geöffnet.

7. Verknüpfen Sie für jede Suchanwendung, mit der Sie Ihren anwenderdefinierten Matcher verwenden möchten, einschließlich der globalen Suche, den Matcher mit der Anwendung, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Füllen Sie im Formular „Anwenderdefinierte Matcher für Search-Anwendung“ die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Anwenderdefinierter Matcher	Der Name Ihres anwenderdefinierten Such-Matchers.
Reihenfolge	Bewertungsreihenfolge für Ihren anwenderdefinierten Such-Matcher im Kontext der angegebenen Anwendung KI-Suche. Abgleicher mit niedrigeren **Reihenfolgenwerten** werden zuerst ausgewertet.
Suchkontextkonfiguration	Der Name des Konfigurationsdatensatzes der Suchanwendung für die Anwendung KI-Suche, mit der Sie Ihren anwenderdefinierten Such-Matcher verknüpfen möchten. Wählen Sie für die globale Suche den Datensatz **[AIS] Next Experience-Suchkonfiguration** aus.

c. Wählen Sie **Absenden**.
In der Tabelle Benutzerdefinierte Matcher für Suchanwendung [m2m_search_context_config_custom_matcher] wird ein Verknüpfungsdatensatz für Ihren anwenderdefinierten Such-Matcher und die ausgewählte Anwendung KI-Suche angezeigt.

Domain Separation und KI-Suche

Domänentrennung wird für die KI-Suche -Anwendungstabellen nicht unterstützt, Anwendersuchabfragen berücksichtigen jedoch Domänenbeschränkungen aus indizierten Now Platform® -Tabellendatensätzen. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Übersicht und in den folgenden Abschnitten erfahren Sie, wie Suchabfragen KI-Suche von Domäneneinstellungen aus indizierten Datensätzen berücksichtigen.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

KI-Suche Übersicht über Domain Separation

KI-Suche ermöglicht Benutzern das Indizieren und Suchen von Inhalten aus Datensätzen in Tabellen Now Platform. Die KI-Suche -Anwendungstabellen und -eigenschaften unterstützen keine Domänentrennung, aber Anwendersuchabfragen berücksichtigen Domäneneinstellungen aus indizierten Inhalten, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.

Domänentrennung in indizierten Inhalten und Suchabfragen

Bei der Indizierung von durchsuchbaren Inhalten aus einer Tabelle Now Platform speichert KI-Suche die Feldwerte „sys_domain“ für Datensätze in der Quelltabelle und den referenzierten Tabellen.

Wenn Domain Separation aktiviert ist, wendet KI-Suche bei jeder Suchabfrage einen Filter für die aktuelle Sitzungsdomäne an. Dieser Filter schließt Datensätze aus, die in der Sitzungsdomäne nicht sichtbar sind. Nur in der Sitzungsdomäne sichtbare Datensätze werden als Suchergebnisse angezeigt.

Bei untergeordneten Tabellen, für die das Attribut *domain_master* festgelegt ist, verwenden sowohl die Indizierung als auch die Suche das entsprechende Referenzfeld, um die Domäne des untergeordneten Datensatzes von einem referenzierten übergeordneten Datensatz abzuleiten.

Für referenzierte Datensätze in Suchabfragen gelten Einschränkungen (siehe folgende Tabelle).

Bedingung	Verhalten
Der referenzierte Datensatz ist in der Domäne der aktuellen Sitzung nicht sichtbar	• Suchabfragen stimmen nicht mit Inhalten aus dem referenzierten Datensatz überein • Das Filtern im Referenzfeld hat keine Auswirkungen auf die Suchergebnisse • Die Facettierung im Referenzfeld hat keine Auswirkung
Die Domäne des referenzierten Datensatzes unterscheidet sich von der Domäne des übergeordneten Datensatzes	In Suchergebnisdatensätzen wird das Referenzfeld nicht angezeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indizieren von Changes an Datensatzdomänen

KI-Suche aktualisiert automatisch indizierte Domänen für Datensätze in Tabellen, die als indizierte Quellen konfiguriert sind.

KI-Suche aktualisiert indizierte Domänen für referenzierte Tabellen nicht automatisch. Sie können die indizierte Domäne für eine referenzierte Tabelle auf eine der folgenden Arten aktualisieren.

Anwendungsfall	Aktion
Führen Sie eine einmalige Aktualisierung der Domänenfeldwerte für eine referenzierte Tabelle durch	Führen Sie eine vollständige erneute Indizierung der Tabelle für die indizierte Quelle durch, die die betroffene Tabelle enthält. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.
Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung von Domänenfeldwerten für eine referenzierte Tabelle	Erstellen Sie eine Feldeinstellung *dot_walk_fields* für das Referenzfeld, und geben Sie die Domänenfelder „sys_domain, sys_domain_path“ als Attributwert an. Die vollständigen Schritte für diese Aufgabe finden Sie unter Aktivieren Sie automatische Domänenupdates für eine referenzierte Tabelle.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Aktivieren Sie automatische Domänenupdates für eine referenzierte Tabelle

Konfigurieren Sie eine Feldeinstellung, um Aktualisierungen von Domänenfeldwerten für Datensätze aus einer referenzierten Tabelle automatisch zu indizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Thema enthält Schritte zum Konfigurieren einer Feldeinstellung *dot_walk_fields*, um die automatische Indizierung von Domänenfeldwerten für Datensätze in referenzierten Tabellen zu ermöglichen. Allgemeine Anweisungen zum Definieren von Feldeinstellungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldeinstellung für eine indizierte Quelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, für die Sie eine Feldeinstellung definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und Zuordnung “ **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im Formular „Feldeinstellung“ die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Attribut	Dot_Walk_Fields
Feld	<reference field>
Wert	sys_domain, sys_domain_path

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Feldeinstellung“..

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die neue Feldeinstellung *dot_walk_fields* wird in der zugehörigen Liste „Feldeinstellungen und Zuordnung“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Damit das neue Attribut *dot_walk_fields* wirksam wird, führen Sie eine vollständige Neuindizierung der Tabelle für die indizierte Quelle durch. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

Indizieren und Suchen von externen Inhalten in KI-Suche

Mit einem Abonnement für das Plugin Externer Inhalt für KI-Suche können Sie den Benutzern KI-Suche die Suche nach Inhalten und Metadaten aus Dokumenten in externen Repositorys und Remotetabellen ermöglichen.

Mit dem Plugin Externer Inhalt für KI-Suche können Sie Dokumente außerhalb Ihrer Instanz Now Platform® indizieren, z. B. in SharePoint-Sammlungen, Confluence-Websites und Remotetabellen gespeichert. Durch die Indizierung dieser Dokumente werden deren Inhalt und Metadaten in KI-Sucheдurchsucht.

KI-Suche zeigt Suchergebnisse für indizierte externe Dokumente genauso an wie für indizierte Now Platform -Datensätze. Anwender müssen keine spezielle Suche durchführen, um Inhalte und Metadaten aus externen Dokumenten abzugleichen.

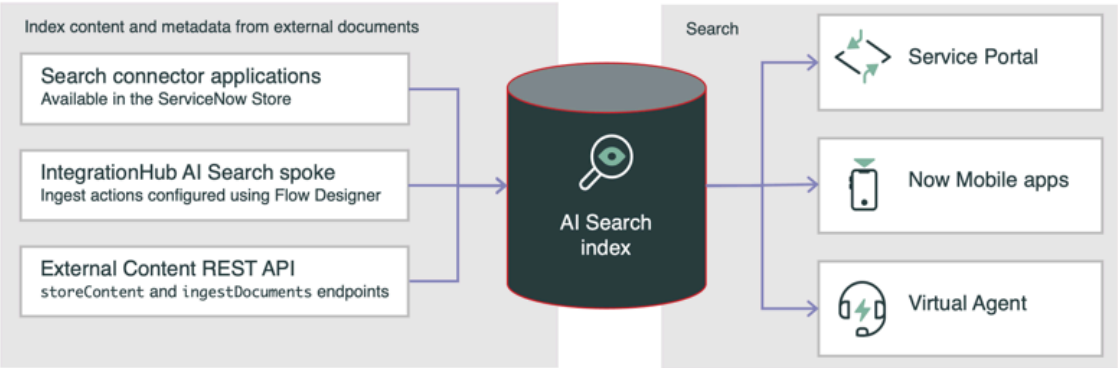
Bei der Indexierung werden externe Dokumente nicht als Datensätze in Ihrer Instanz Now Platform dupliziert. Wenn ein Benutzer ein Suchergebnis für ein externes Dokument auswählt, wird er zum Quelldokument an seinem ursprünglichen Speicherort weitergeleitet.

Tools für die Indexierung externer Inhalte

Das folgende Diagramm veranschaulicht, wie KI-Suche die Indexierung und Suche nach externen Dokumentinhalten und Metadaten ermöglicht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Diagramm der Architektur externer Inhalte



Wie im Architekturdiagramm gezeigt, können Sie Inhalte und Metadaten aus externen Dokumenten mit einem oder allen der folgenden Tools indizieren:

Tool zur Indexierung externer Inhalte	Beschreibung
Search-Connector-Anwendungen	Such-Connector-Anwendungen, die in ServiceNow Store verfügbar sind, bieten einfache Tools für die Indizierung von Inhalten und Metadaten aus Dokumenten in unterstützten externen Quellen. Sie übernehmen für Sie einige der Konfigurationsarbeiten, z. B. die Erstellung von Schematabellen für externe Inhalte. Jede Such-Connector-Anwendung unterstützt eine bestimmte externe Dokumentquelle (oder einen bestimmten Satz von Quellen). Beispielsweise unterstützt der SharePoint Online-Such-Connector nur Dokumente in SharePoint-Sammlungen, während Array-Konnektor-Hub für KI-Suche unterstützt mehrere Dokumentquellen. Wenn für Ihre externe Dokumentquelle keine Such-Connector-Anwendung verfügbar ist, müssen Sie die Spoke IntegrationHub KI-Suche oder die REST API für externe Inhalte verwenden, um Inhalte und Metadaten für Dokumente aus dieser Quelle zu indizieren. Such-Connector-Anwendungen bieten die direkteste Möglichkeit, Dokumentinhalte und Metadaten aus unterstützten externen Quellen zu indizieren.
IntegrationHub KI-Suche -Spoke	Die IntegrationHub KI-Suche -Spoke bietet Workflow-Studio -Aktionen, mit denen Sie externe Dokumente für die Indizierung erfassen können:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tool zur Indexierung externer Inhalte	Beschreibung
	• *`Ingest Document`*: Definieren Sie Name/Wert-Paare für die Eigenschaft für ein externes Dokument, und übermitteln Sie das Dokument zur Indizierung an KI-Suche. • *`Ingest Document Using Download URL`*: Geben Sie die URL eines externen Dokuments an, und lassen Sie es von KI-Suche zur Indizierung herunterladen. Sie können Sicherheitsprinzipal-Zugriffsberechtigungen für Dokumente angeben, die mit diesen Aktionen erfasst wurden. Weitere Informationen zu Zugriffsberechtigungen und Sicherheit für externe Dokumentinhalte finden Sie unter Sicherheit externer Inhalte für KI-Suche. Die vollständige Liste der Workflow-Studio -Aktionen, die von der Spoke KI-Suche bereitgestellt werden, finden Sie unter KI-Suche -Spoke . Die IntegrationHub KI-Suche -Spoke kombiniert eine flexible Konfiguration und Handhabung mit der einfachen Drag-and-Drop-Schnittstelle Workflow-Studio.
REST API für externe Inhalte	Die REST-API für externe Inhalte stellt Endpunkte bereit, mit denen Sie Inhalte und Metadaten aus externen Dokumenten indizieren können: • Senden Sie Textinhalte und Metadaten von externen Dokumenten an KI-Suche, um sie mithilfe des API-Endpunkts „*`ingestDocuments`*“ zu indizieren. • Laden Sie binäre Inhalte von externen Dokumenten in KI-Suche hoch, indem Sie den *`StoreContent`* -API-Endpunkt verwenden. Sie können den gespeicherten binären Inhalt einem Dokument zuordnen, das über den Endpunkt *„`ingestDocuments`“* eingespeist wird. **Hinweis:** Für den Zugriff auf die REST-API-Endpunkte für externe Inhalte benötigen Sie entweder die Rolle ais_external_content oder die Administratorrolle. Sie können Zugriffsberechtigungen für das Sicherheitsprinzipal für Dokumente angeben, die mit dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tool zur Indexierung externer Inhalte	Beschreibung
	Endpunkt `„ingestDocuments“` erfasst wurden. Weitere Informationen zu Zugriffsberechtigungen und Sicherheit für externe Dokumentinhalte finden Sie unter Sicherheit externer Inhalte für KI-Suche. Ausführliche Beschreibungen der REST API-Endpunkte für externe Inhalte finden Sie unter REST API zur Erfassung externer Inhalte . Die REST-API für externe Inhalte ist das komplexeste Tool zum Indizieren von Inhalten und Metadaten aus Ihren externen Dokumenten, bietet jedoch die meiste Flexibilität.

Voraussetzungen für die Suche nach externen Inhalten

Bevor Sie externe Dokumentinhalte und Metadaten für die Suche in KI-Sucheindizieren können, müssen Sie die folgenden Anforderungen erfüllen. Sofern in der Tabelle nicht anders angegeben, gelten diese Anforderungen unabhängig davon, welche externen Tools zur Inhaltsindizierung Sie verwenden.

Anforderung	Beschreibung
Haben Sie ein aktives Abonnement für das Plugin Externer Inhalt für KI-Suche (com.glide.ais.external_content)	Das Plugin Externer Inhalt für KI-Suche bietet Funktionen zum Indizieren von Inhalten aus externen Datenquellen. Anweisungen zum Kauf und zur Aktivierung eines Abonnements für das -Plugin finden Sie unter Fordern Sie den externen Inhalt für das Plugin KI-Suche an.
Definieren Sie eine Schematabelle für externe Inhalte für die externe Dokumentquelle	Eine Schematabelle für externe Inhalte speichert keine externen Dokumentinhalte in der Datenbank. Stattdessen dienen die Spalten als Zuordnung der KI-Suche -Indexfelder, die bei der Indizierung von Inhalten aus externen Datenquellen ausgefüllt werden. Anweisungen zum Erstellen einer neuen Tabelle für externe Inhaltsschemata finden Sie unter Erstellen Sie eine Schematabelle für externe Inhalte. Wenn Dokumente aus mehreren externen Datenquellen dieselben Felder verwenden und über eindeutige Dokumentbezeichner verfügen, können Sie für alle eine einzige externe Inhaltsschematabelle verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung	Beschreibung
	Um Datenverlust zu vermeiden, müssen die externen Datenquellen die folgenden Bedingungen erfüllen: • Alle Dokumente in den externen Datenquellen müssen dieselben Felder enthalten, die den in der Inhaltsschematabelle definierten Spalten entsprechen. • Jedes Dokument in den externen Datenquellen muss einen eindeutigen Bezeichner haben, damit sich die Dokumente im Index KI-Suche nicht gegenseitig überschreiben. Wenn die externen Datenquellen diese Bedingungen nicht erfüllen können, erstellen Sie für jede Datenquelle eine separate Schematabelle für externe Inhalte. **Hinweis:** Such-Connector-Anwendungen aus ServiceNow Store erstellen automatisch externe Inhaltsschematabellen nach Bedarf. Sie müssen nur Ihre eigenen externen Inhaltsschematabellen erstellen, wenn Sie externe Dokumente mit der IntegrationHub KI-Suche -Spoke oder der REST API für externe Inhalte indizieren.
Erstellen Sie eine indizierte Quelle, wobei Sie Ihre externe Inhaltsschematabelle als zu indizierende Tabelle angeben	Die indizierte Quelle sendet Inhalte und Metadaten von externen Dokumenten an den Index KI-Suche. Anweisungen zum Erstellen einer indizierten Quelle finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle.
Erstellen Sie eine oder mehrere Suchquellen für die indizierte Quelle	Jede Suchquelle gibt eine Teilmenge externer Dokumente aus der indizierten Quelle an, deren Inhalt Sie in KI-Suchedurchsuchbar machen möchten. Anweisungen zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Suchquelle erstellen.

Fordern Sie den externen Inhalt für das Plugin KI-Suche an

Fordern Sie die Aktivierung von Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content) an, um die Indizierung von durchsuchbaren Inhalten und Metadaten aus Datensätzen in externen Datenquellen zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie müssen ein kostenpflichtiges Abonnement erwerben, bevor Sie die Aktivierung des Plugins anfordern. Weitere Informationen zum Kauf eines kostenpflichtigen Abonnements für ein -Plugin finden Sie unter ServiceNow-Plugins.

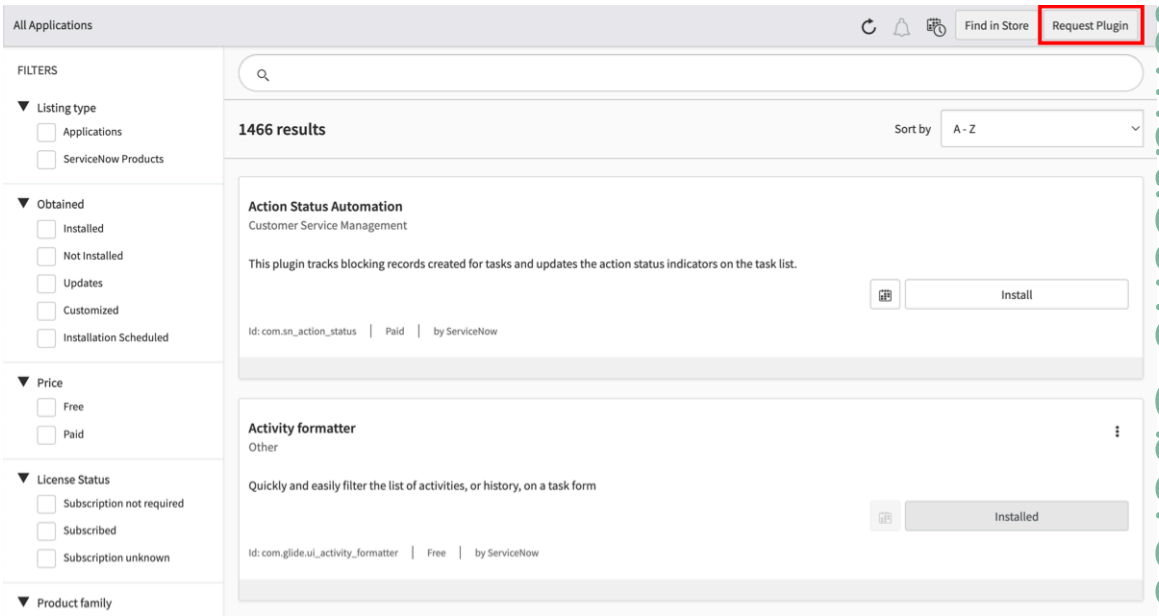
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

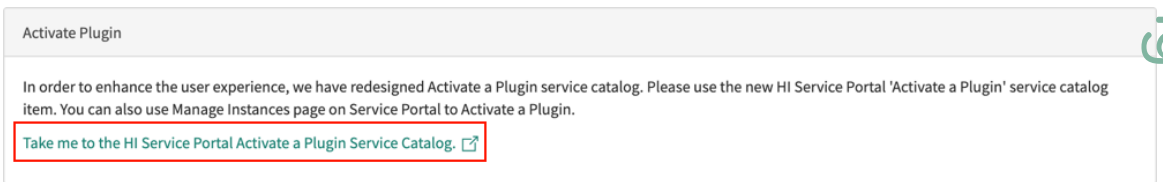
Sie können den Plugin „ Externe Inhalte für KI-Suche “ nicht über Ihre -Instanz oder ServiceNow Storeaktivieren. Führen Sie diese Schritte aus, um eine Now Support -Anforderung zur Aktivierung des Plugins für Ihre Instanz zu senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“

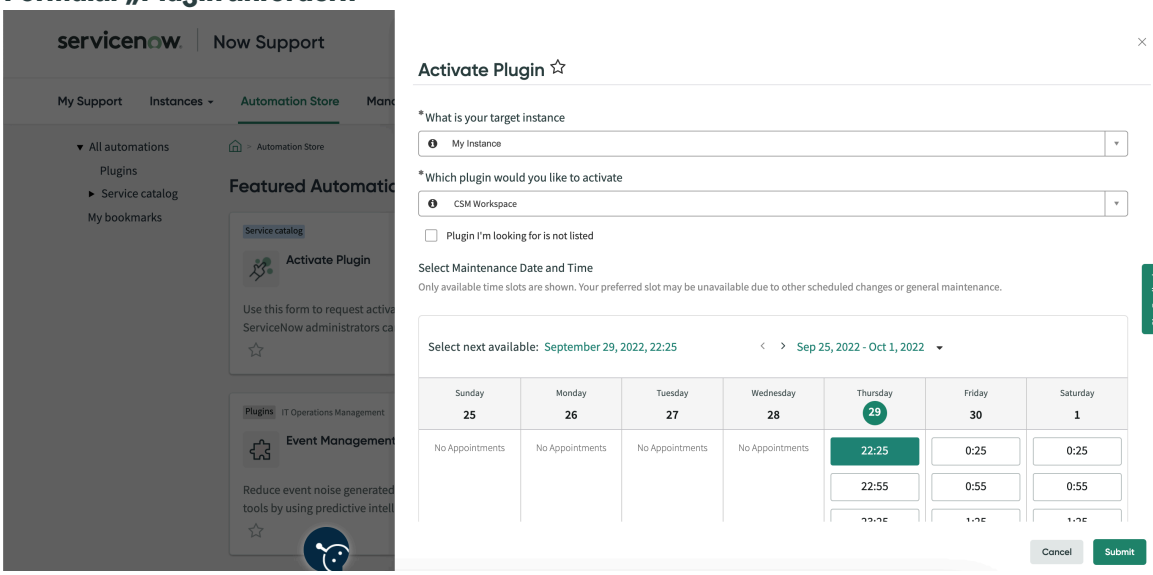
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Erstellen Sie eine Schematabelle für externe Inhalte

Definieren Sie eine Schematabelle mit Spalten, die Feldern in Datensätzen aus einer externen Datenquelle entsprechen. KI-Suche verwendet das -Schema bei der Indizierung von Inhalten aus der externen Datenquelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine externe Inhaltsschematabelle speichert keine Daten in der Datenbank. Stattdessen dienen die Spalten als Zuordnung der KI-Suche -Indexfelder, die bei der Indizierung von Inhalten aus externen Datenquellen ausgefüllt werden.

Wenn Sie Datensätze, die diesem Inhaltsschema zugeordnet sind, mithilfe von Endpunkten aus der REST API zur Erfassung externer Inhalte indizieren oder löschen, müssen Sie den Schematabellennamen als Pfadparameter angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Externer Content** > **Schema erstellen**.
2. Geben Sie einen Namen für Ihre neue externe Quellschematabelle ein.
3. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue Schematabelle für externe Inhalte wird in der Listenansicht geöffnet.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie zusätzliche Feldzuordnungen für Datensätze aus der externen Datenquelle definieren müssen, fügen Sie für jedes Feld eine neue Spalte hinzu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Spalten“ **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbucheintrag“ aus.
   Beschreibungen dieser Formularfelder finden Sie unter Wörterbucheintragsformular.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wählen Sie beim Ausfüllen des Felds **TypZeichenfolge**, **Datum**, **Datum/Uhrzeit**oder **Ganzzahl aus**. KI-Suche unterstützt keine anderen Spaltentypen in externen Inhaltsschematabellen.

c. Wählen Sie **Absenden**.

5. Wenn Sie den Standardspaltensatz geändert haben, wählen Sie **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine neue indizierte Quelle, für die Ihre externe Inhaltsschematabelle als Quelle definiert ist. Anweisungen zum Erstellen einer indizierten Quelle finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle

Sicherheit externer Inhalte für KI-Suche

KI-Suche behält die Sicherheitszugriffsberechtigungen von Anwendern und Gruppen bei, die für Dokumente angegeben sind, die aus externen Quellen indiziert werden. Sie können den Zugriff auf externe Inhaltssuchergebnisse steuern, indem Sie diese extern definierten Anwender und Gruppen den Anwendern Now Platform® zuordnen.

Eine Übersicht über Inhaltssicherheit KI-Suche finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche.

Anforderungen

Um die Sicherheit externer Inhalte zu verwenden, fügen Sie die folgenden beiden Schritte in Ihren Erfassungs- und Indizierungsprozess für externe Dokumente ein:

Schritt	Beschreibung
Geben Sie *Zugriffsberechtigungen* für jedes externe Dokument an, das für die Erfassung eingespeist wird	Zugriffsberechtigungen für ein externes Dokument können den Zugriff auf das Dokument global (für alle Anwender) zulassen oder verweigern oder Listen von bestimmten extern definierten Anwendern und Gruppen enthalten, denen der Zugriff auf das Dokument gewährt oder verweigert wird. KI-Suche behält die Sicherheitszugriffsberechtigungen des externen Dokuments während der Indizierung bei. Zusätzliche Informationen: • Eine Übersicht über das Angeben von Zugriffsberechtigungen für externe Dokumente finden Sie unter Definieren von Zugriffsberechtigungen für externe Dokumente. • Weitere Informationen zu den für die Sicherheit externer Inhalte unterstützten Zugriffsberechtigungen finden Sie unter Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
	• Einzelheiten zu speziellen Zugriffsberechtigungen, die von bestimmten Anwenderrollen gewährt werden, finden Sie unter Spezielle Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte nach Rolle. • Informationen zum Umkehren der Standardrangfolge der Zugriffsberechtigungen `users.read` und `groups.deny` für eine indizierte externe Inhaltsquelle finden Sie unter Ändern Sie die Priorität der Lese- und Gruppenablehnungsberechtigungen von Anwendern für eine indizierte externe Inhaltsquelle.
Definieren Sie *Anwenderzuordnungen* in Tabellen, die mit indizierten externen Inhaltsquellen verknüpft sind	Eine Anwenderzuordnung gibt extern definierte Anwender- und Gruppenaliasse für den Anwender Now Platform an. Verknüpfen Sie diese Anwenderzuordnungen mit indizierten Quellen für externe Inhalte. KI-Suche verwendet die Anwenderzuordnungen einer indizierten Quelle in Verbindung mit den Zugriffsberechtigungen indizierter Datensätze, um den Anwenderzugriff Now Platform von für Suchergebnisse aus der indizierten Quelle zu bestimmen. Zusätzliche Informationen: • Eine Übersicht über Benutzerzuordnungen finden Sie unter Zuordnung externer Benutzer und Gruppen zu Now Platform -Benutzern. • Weitere Informationen zu den extern definierten Sicherheitsprinzipaltypen, die in Benutzerzuordnungen unterstützt werden, finden Sie unter Sicherheitsprinzipaltypen für externe Benutzerzuordnung. • Anweisungen zum Erstellen einer Tabelle zum Speichern Ihrer Benutzerzuordnungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungstabelle. • Anweisungen zum Verknüpfen Ihrer Anwenderzuordnungstabellen mit externen Inhaltsquellen finden Sie unter Verknüpfen Sie Anwenderzuordnungstabellen mit indizierten externen Inhaltsquellen. • Erfahren Sie, wie Anwenderzuordnungen über importiert werden KI-Suche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Beschreibung
	Zuordnungs-API für externe Anwender, siehe Anwenderzuordnungen werden importiert. • Anweisungen zum Anzeigen von Importverlaufsdatensätzen für Benutzerzuordnungen, um sicherzustellen, dass Benutzerzuordnungen ordnungsgemäß importiert wurden, finden Sie unter Zeigen Sie Verlaufsdatensätze für Importvorgänge von Anwenderzuordnungen an.

Sicherheitsimplementierung für Suchabfragen

Wenn die Suchabfrage eines Benutzers mit einem indizierten Datensatz übereinstimmt, der aus einem externen Dokument erstellt wurde, führt KI-Suche die folgenden Schritte aus:

1. Untersucht die Anwenderzuordnungen, die mit der indizierten Quelle des Datensatzes verknüpft sind, und ruft den Satz aller extern definierten Anwender und Gruppen ab, die einen Alias für den Account des aktuellen Anwenders Now Platform haben.
2. Vergleicht den zugeordneten Satz von extern definierten Aliassen für Anwender und Gruppen mit den Zugriffsberechtigungen für den indizierten Suchergebnisdatensatz, um festzustellen, ob der Anwender Now Platform das Suchergebnis anzeigen darf.

Definieren von Zugriffsberechtigungen für externe Dokumente

Sie können bei der Erfassung externer Dokumente Zugriffsberechtigungen für extern definierte Benutzer und Gruppen angeben. KI-Suche behält diese Berechtigungen während der Indizierung bei, sodass Sicherheitsfilter für Benutzerinhalte während der Suche darauf zugreifen können.

Weitere Informationen zum Einbeziehen von Zugriffsberechtigungen für extern definierte Anwender und Gruppen in erfassten externen Dokumenten finden Sie unter dem Endpunkt `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` der API zur Erfassung externer Inhalte.

Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte

Die Sicherheit externer Inhalte umfasst Berechtigungen, die den Anwender- und Gruppenzugriff für ein externes Dokument beschreiben. Beim Indizieren eines externen Dokuments speichert KI-Suche diese Berechtigungen, sodass Inhaltssicherheitsfilter den Benutzerzugriff auf das indizierte Suchergebnis einschränken können.

Zugriffsberechtigungen

KI-Suche unterstützt die folgenden Zugriffsberechtigungen für erfasste externe Dokumente.

Sicherheitsprinzipal	Beschreibung
jeder	Boolesche Option, die angibt, ob der Zugriff auf das externe Dokument für alle Anwender zulässig ist. KI-Suche wendet diese globale Zugriffsberechtigung auf den indizierten Datensatz an, der aus dem Dokument erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sicherheitsprinzipal	Beschreibung
	Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über den Anforderungstextparameter *„[array].principals.everyone* “ in einer Anforderung an den Endpunkt *POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}* der API zur Erfassung externer Inhalte fest . Wenn sie auf **„true“**festgelegt ist, überschreibt diese Berechtigung alle **Gruppen-** und **Anwenderberechtigungen**. Diese Berechtigung und **keine**schließen sich gegenseitig aus. Nur eine dieser beiden Berechtigungen kann für ein externes Dokument auf **„true“** festgelegt werden.
gruppen.verweigern	Liste der extern definierten Gruppen, die keinen Zugriff auf das externe Dokument haben. Now Platform® Anwender, die einer dieser externen Gruppen zugeordnet sind, können den indizierten Suchergebnisdatensatz, der aus dem Dokument erstellt wurde, nicht anzeigen. Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über den Anforderungstextparameter *[array].principals.groups.deny* in einer Anforderung an den Endpunkt *POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}* der API zur Erfassung externer Inhalte fest . Diese Berechtigung hat Vorrang vor **Gruppen**. Wenn dieselbe Gruppe über Berechtigungen zum Lesen und Ablehnen des Zugriffs auf ein Dokument verfügt, verweigert KI-Suche Mitgliedern der Gruppe den Zugriff auf den indizierten Datensatz. Standardmäßig hat **users.read** Vorrang vor dieser Berechtigung. Informationen zum Umkehren dieser Rangfolge für eine indizierte Quelle finden Sie unter Ändern Sie die Priorität der Lese- und Gruppenablehnungsberechtigungen von Anwendern für eine indizierte externe Inhaltsquelle.
Gruppen.Lesen	Liste der extern definierten Gruppen, die auf das externe Dokument zugreifen dürfen. Now Platform Benutzer, die einer dieser

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sicherheitsprinzipal	Beschreibung
	externen Gruppen zugeordnet sind, können den indizierten Suchergebnisdatensatz anzeigen, der aus dem Dokument erstellt wurde. Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über den Anforderungstextparameter `[array].principals.groups.read` in einer Anforderung an den Endpunkt `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` der API zur Erfassung externer Inhalte fest. Die Berechtigung**„groups.deny“** hat Vorrang vor dieser Berechtigung. Wenn dieselbe Gruppe über Berechtigungen zum Lesen und Ablehnen des Zugriffs auf ein Dokument verfügt, verweigert KI-Suche Mitgliedern der Gruppe den Zugriff auf den indizierten Datensatz.
Keine	Boolesche Option, die angibt, ob der Zugriff auf das externe Dokument für alle Anwender verweigert wird. KI-Suche wendet diese globale Ablehnungsberechtigung auf den indizierten Datensatz an, der aus dem Dokument erstellt wurde. Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über den Anforderungstextparameter `[array].principals.none` in einer Anforderung an den Endpunkt `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` der API zur Erfassung externer Inhalte fest. Wenn sie auf **„true“**festgelegt ist, überschreibt diese Berechtigung alle **Gruppen-** und **Anwenderberechtigungen**. Diese Berechtigung und **keine**schließen sich gegenseitig aus. Nur eine dieser beiden Berechtigungen kann für ein externes Dokument auf **„true“** festgelegt werden.
users.deny	Liste der extern definierten Anwender, denen der Zugriff auf das externe Dokument verweigert wird. Now Platform Anwender, die einem dieser externen Anwender zugeordnet sind, können den indizierten Suchergebnisdatensatz, der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sicherheitsprinzipal	Beschreibung
	aus dem Dokument erstellt wurde, nicht anzeigen. Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über den Anforderungstextparameter *„[array].principals.users.deny“* in einer Anforderung an den Endpunkt *POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}* der API zur Erfassung externer Inhalte fest. Diese Berechtigung hat Vorrang vor **users.read**. Wenn derselbe Benutzer sowohl über die Berechtigung zum Lesen als auch zum Verweigern des Zugriffs auf ein Dokument verfügt, verweigert KI-Suche diesem Benutzer den Zugriff auf den indizierten Datensatz.
users.read	Liste der extern definierten Anwender, die auf das externe Dokument zugreifen dürfen. Now Platform -Benutzer, die einem dieser externen Benutzer zugeordnet sind, können den indizierten Suchergebnis-Datensatz anzeigen, der aus dem Dokument erstellt wurde. Legen Sie diese Berechtigung für ein erfasstes Dokument über den Anforderungstextparameter *[array].principals.users.read* in einer Anforderung an den Endpunkt *POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}* der API zur Erfassung externer Inhalte fest . **users.deny** hat Vorrang vor dieser Berechtigung. Wenn derselbe Benutzer sowohl über die Berechtigung zum Lesen als auch zum Verweigern des Zugriffs auf ein Dokument verfügt, verweigert KI-Suche diesem Benutzer den Zugriff auf den indizierten Datensatz. Standardmäßig hat diese Berechtigung Vorrang vor **Gruppen.Verweigern**. Informationen zum Umkehren dieser Rangfolge für eine indizierte Quelle finden Sie unter Ändern Sie die Priorität der Lese- und Gruppenablehnungsberechtigungen von Anwendern für eine indizierte externe Inhaltsquelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rangfolge für Prinzipalberechtigungen

Die Rangfolge der Berechtigungen *[array].principals* für ein erfasstes externes Dokument hängt vom Wert des Attributs *user_read_takes_precedence_over_group_deny* für die indizierte Quelle des Dokuments ab.

Attributwert	Rangfolge für Prinzipalberechtigungen
wahr	Von der höchsten zur niedrigsten Priorität: **1.** *everyone* und *none* **2.** *users.deny* **3.** *users.read* **4.** *groups.deny* **5.** *groups.read* **Hinweis:** Dies ist der Standardattributwert für indizierte Quellen für externen Inhalt.
falsch	Von der höchsten zur niedrigsten Priorität: **1.** *everyone* und *none* **2.** *users.deny* und *groups.deny* **3.** *users.read* und *groups.read* **Hinweis:** Anweisungen zum Festlegen dieses Attributwerts finden Sie unter Ändern Sie die Priorität der Lese- und Gruppenablehnungsberechtigungen von Anwendern für eine indizierte externe Inhaltsquelle.

Einzelheiten dazu, wie Inhaltssicherheitsberechtigungen von bestimmten Anwenderrollen mit diesen externen Inhaltssicherheitsprinzipalen interagieren, finden Sie unter Spezielle Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte nach Rolle.

Spezielle Zugriffsberechtigungen für externe Inhalte nach Rolle

Bestimmte Anwenderrollen bieten spezielle Zugriffsberechtigungen für indizierte Datensätze mit externem Inhalt.

Rolle	Berechtigungen
KI-Suche -Administrator [ais_admin]	Ein KI-Suche -Administrator kann auf alle Datensätze mit externen Inhaltsindizes in einer Suchanwendung zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rolle	Berechtigungen
	Hinweis: Um alle Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter in der Suchvorschau-UI zu umgehen, benötigen Sie auch die Rollen Identitätswechsel und KI-Suche Hochsicherheitsadministrator [ais_high_security_admin]. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Diagnostizieren Sie Probleme beim Zugriff auf Suchergebnisse mit der Suchvorschau-UI.
Gastbenutzer [öffentlich]	Nicht authentifizierte Gastanwender können nur auf indizierte Datensätze mit externem Inhalt zugreifen, für die die Berechtigung `everyone` auf `true`festgelegt ist.
Selbstregistrierter externer Benutzer [snc_external]	Selbstregistrierte externe Anwender, die zu Gruppen gehören, können basierend auf ihrer Gruppenmitgliedschaft auf Datensätze mit externen Inhaltsverzeichnissen zugreifen. Externe Anwender, die keiner Gruppe angehören, können nur auf indizierte Datensätze mit externem Inhalt zugreifen, für die die Berechtigung `everyone` auf `true`festgelegt ist. Weitere Informationen zu selbstregistrierten externen Benutzern finden Sie unter Selbstregistrierung für ServiceNow Instanz .

Ändern Sie die Priorität der Lese- und Gruppenablehnungsberechtigungen von Anwendern für eine indizierte externe Inhaltsquelle

Legen Sie fest, dass für alle externen Dokumente, die über eine indizierte Quelle erfasst werden, die Verweigerungszugriffsberechtigungen externer Anwender Vorrang vor Lesezugriffsberechtigungen externer Anwender haben.

Vorbereitungen

Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content) muss in Ihrer -Instanz aktiviert sein.

Die Quelltabelle für die indizierte Quelle muss eine externe Inhaltsschematabelle sein.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig haben die Lesezugriffsberechtigungen von externen Anwendern (`users.read`) für ein externes Dokument Vorrang vor den Zugriffsverweigerungsberechtigungen für externe Gruppen (`groups.deny`) für dasselbe Dokument.

Angenommen, Sie erfassen externe Inhalte über eine indizierte Quelle mit einer Anwenderzuordnung, die Now Platform® den Anwender `beth.anglin@example.com` dem externen Anwender `ad\beth-anglin` und der externen Gruppe `report-users`zuordnet. Wenn ein externes Dokument `ad\beth-anglin` Lesezugriff gewährt und den Zugriff auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

*report-users*verweigert, ermöglicht KI-Suche*beth.anglin@example.com*, den indizierten Suchergebnisdatensatz für das externe Dokument anzuzeigen.

Um dieses Standardverhalten für eine indizierte Quelle umzukehren und dafür zu sorgen, dass Ablehnungsberechtigungen für externe Gruppen für alle zugehörigen indizierten Datensätze Vorrang vor Leseberechtigungen für externe Anwender haben, ändern Sie den Wert des Attributs *user_read_takes_precedence_over_group_deny* der indizierten Quelle. Im vorherigen Beispiel würde diese Änderung verhindern, dass *beth.anglin@example.com* den indizierten Suchergebnisdatensatz für das externe Dokument anzeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Wenn die zugehörige Liste „Erweiterte Konfiguration“ nicht im Formular angezeigt wird, folgen Sie den Schritten in Fügen Sie einem Formular eine zugehörige Liste hinzu, indem Sie im Slushbucket die Liste **„KI-Suche – Attribut für indizierte Quelle“->Liste „Indizierte Quelle“** auswählen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration **“ Neu**.
4. Geben Sie im Formular „Attribut für indizierte Quelle“ die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Attribut	user_read_takes_precedence_over_group_deny
Wert	falsch

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Attribut für indizierte Quelle“.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Attribut und der Wert werden in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration“ angezeigt.

Ergebnisse

Die Änderung der Berechtigungseinstellung wird für Suchergebnisse aus der indizierten externen Inhaltsquelle wirksam.

Zuordnung externer Benutzer und Gruppen zu Now Platform® -Benutzern

Mit externenKI-Suche -Benutzerzuordnungen können Sie extern definierte Benutzer- und Gruppenaliase für Now Platform -Benutzer konfigurieren. KI-Suche verwendet diese Alias-Sicherheitsprinzipale, um Inhaltssicherheitsfilter anzuwenden, die den Benutzerzugriff auf Suchergebnisse steuern, die aus externen Dokumenten indiziert sind.

Sie können zugeordnete externe Anwender- und Gruppennamen verwenden, wenn Sie Zugriffsberechtigungen für externe Dokumente definieren, die Sie für die Indizierung über die API zur Erfassung externer Inhalte erfassen.

Übersicht über die Anwenderzuordnung für externe Inhaltssicherheit

Um Benutzerzuordnungen für die Sicherheit externer Inhalte zu konfigurieren, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Erstellen Sie eine oder mehrere Anwenderzuordnungstabellen. Anweisungen zu diesem Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungstabelle.
2. Verknüpfen Sie eine oder mehrere Ihrer Anwenderzuordnungstabellen mit jeder Ihrer indizierten externen Inhaltsquellen. Einzelheiten zu dieser Aufgabe finden Sie unter Verknüpfen Sie Anwenderzuordnungstabellen mit indizierten externen Inhaltsquellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn für den aktuellen Benutzer Now Platform keine Zuordnung gefunden wird, ermöglicht KI-Suche dem Benutzer nur das Anzeigen von Suchergebnissen für externe Dokumente, für die die Berechtigung `everyone` auf „true“ festgelegt ist. Dies kann auftreten, wenn keine Anwenderzuordnungstabellen mit der indizierten Quelle eines Suchergebnisses verknüpft sind oder wenn in den verknüpften Anwenderzuordnungstabellen der indizierten Quelle keine Zuordnung für den aktuellen Anwender Now Platform vorhanden ist.

3. Importieren Sie Anwenderzuordnungen mit in Ihre Anwenderzuordnungstabellen KI-Suche Zuordnungs-API für externe Anwender .

Benutzer mit der Rolle ais_high_security_admin können Verlaufsdatensätze für Importvorgänge überprüfen, um sicherzustellen, dass die Benutzerzuordnungen ordnungsgemäß importiert wurden. Anweisungen zu diesem Verfahren finden Sie unter Zeigen Sie Verlaufsdatensätze für Importvorgänge von Anwenderzuordnungen an.

Sicherheitsprinzipaltypen für externe Benutzerzuordnung

KI-Suche -Benutzerzuordnungsaliase können extern definierte Gruppen- und Benutzersicherheitsprinzipale enthalten.

Zugeordneter Sicherheitsprinzipaltyp	Beschreibung
Extern definierte Gruppe	Der in der Anwenderzuordnung angegebene Anwender Now Platform® erbt Zugriffsberechtigungen auf Gruppenebene für alle externen Gruppen mit Alias. Wenn Sie beispielsweise die externe Gruppe `report-users` als Alias für Now Platform den -Benutzer `beth.anglin@example.com`definieren, ermöglicht [KI-Suche`beth.anglin@example.com` das Anzeigen von indizierten Suchergebnissen für externe Dokumente, die eine Lesezugriffsberechtigung für `report-users`enthalten.
Extern definierter Benutzer	Der in der Anwenderzuordnung angegebene Anwender Now Platform erbt Zugriffsberechtigungen auf Anwenderebene für alle externen Anwender mit Alias. Wenn Sie beispielsweise den externen Anwender `ad\abel-tuter` als Alias für Now Platform den -Anwender `abel.tuter@example.com`definieren, ermöglicht [KI-Suche`abel.tuter@example.com` das Anzeigen von indizierten Suchergebnissen für externe Dokumente, die eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugeordneter Sicherheitsprinzipaltyp	Beschreibung
	Lesezugriffsberechtigung für *ad\abel-tuter*enthalten.

Erstellen Sie eine Anwenderzuordnungstabelle

Definieren Sie eine Tabelle zum Speichern von extern definierten Anwender- und Gruppenaliassen für Now Platform® -Anwender.

Vorbereitungen

Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content) muss in Ihrer -Instanz aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwenderzuordnungstabellen speichern Anwenderzuordnungen für die Verwendung mit externen Dokumenten, die über Zugriffsberechtigungen verfügen. Jede Zuordnung gibt extern definierte Benutzer- und Gruppenaliasse für einen einzelnen Benutzer Now Platform an. KI-Suche verwendet die Zuordnungen, die mit der indizierten Quelle eines externen Dokuments verknüpft sind, um zu bestimmen, ob der Benutzer Now Platform den indizierten Datensatz für das Dokument anzeigen kann.

Alle Anwenderzuordnungstabellen erweitern die Tabelle KI-Suche Anwenderzuordnungsbasis für externe Suche [ais_external_search_user_mapping].

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Externer Content** > **Anwenderzuordnung erstellen**.
2. Geben Sie einen Namen für Ihre Anwenderzuordnungstabelle ein.
3. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Wörterbuchformular für Ihre neue Benutzerzuordnungstabelle wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

Importieren Sie Anwenderzuordnungen in die neue Anwenderzuordnungstabelle. Eine Übersicht über diesen Prozess finden Sie unter Anwenderzuordnungen werden importiert. Weitere Informationen zum entsprechenden API-Endpunkt finden Sie unter KI-Suche Zuordnungs-API für externe Anwender .

Verknüpfen Sie Anwenderzuordnungstabellen mit indizierten externen Inhaltsquellen

Geben Sie die Anwenderzuordnungstabellen an, die KI-Suche für externe Dokumente verwenden soll, die über eine indizierte Quelle erfasst werden.

Vorbereitungen

Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content) muss in Ihrer -Instanz aktiviert sein.

Die Quelltabelle für die indizierte Quelle muss eine externe Inhaltsschematabelle sein.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anwenderzuordnungen, die mit einer indizierten Quelle verknüpft sind, definieren externe Anwender- und Gruppenaliasse für Now Platform® -Anwender. KI-Suche verwendet diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungen, um die effektiven Zugriffsberechtigungen eines Benutzers zu bestimmen, wenn seine Suche mit einem Datensatz aus der indizierten Quelle übereinstimmt.

Eine Anwenderzuordnung kann mit einer beliebigen Anzahl von indizierten Quellen verknüpft werden, und Sie können mehrere Anwenderzuordnungen mit einer einzigen indizierten Quelle verknüpfen.

Hinweis:
Wenn für den aktuellen Benutzer Now Platform keine Zuordnung gefunden wird, ermöglicht KI-Suche dem Benutzer nur das Anzeigen von Suchergebnissen für externe Dokumente, für die die Berechtigung `everyone` auf „true“ festgelegt ist. Dies kann auftreten, wenn keine Anwenderzuordnungstabellen mit der indizierten Quelle eines Suchergebnisses verknüpft sind oder wenn in den verknüpften Anwenderzuordnungstabellen der indizierten Quelle keine Zuordnung für den aktuellen Anwender Now Platform vorhanden ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie den indizierten Quelldatensatz, mit dem Sie Anwenderzuordnungen verknüpfen möchten.
3. Führen Sie in der zugehörigen Liste KI-Suche Externe Suche Anwenderzuordnungstabellen-Datenquellenbeziehungen für jede Anwenderzuordnung, die Sie mit der indizierten Quelle verknüpfen möchten, die folgenden Schritte aus:

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie im Formular KI-Suche Externe Suche Anwenderzuordnungstabelle Datenquellenbeziehung die Felder aus.

   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Name der Anwenderzuordnungstabelle wird in der zugehörigen Liste angezeigt.

Anwenderzuordnungen werden importiert

Sie können die KI-Suche Externe Anwenderzuordnungs-API verwenden, um Zuordnungen zwischen Now Platform® -Anwendern und extern definierten Anwendern und Gruppen zu importieren.

Um eine Anwenderzuordnung für den Import zu definieren, benötigen Sie die folgenden Informationen:

- Die E-Mail-Adresse, die den Benutzer Now Platform in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] eindeutig identifiziert.
- Liste der extern definierten Gruppen, für die Sie einen Alias für den Benutzer Now Platform erstellen möchten. Diese Liste kann leer sein.
- Liste der extern definierten Benutzer, für die Sie einen Alias für den Benutzer Now Platform festlegen möchten. Diese Liste kann leer sein.

Weitere Informationen zum Importieren von Benutzerzuordnungen finden Sie unter KI-Suche Zuordnungs-API für externe Anwender.

Zeigen Sie Verlaufsdatensätze für Importvorgänge von Anwenderzuordnungen an

Überprüfen Sie die Ergebnisse für Ihre Importvorgänge für Anwenderzuordnungen, einschließlich Daten, Protokollnachrichten und etwaige Fehler. Verwenden Sie dieses

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfahren, um sicherzustellen, dass Ihre Anwenderzuordnungen ordnungsgemäß importiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin, ais_high_security_adminund import_transformer.

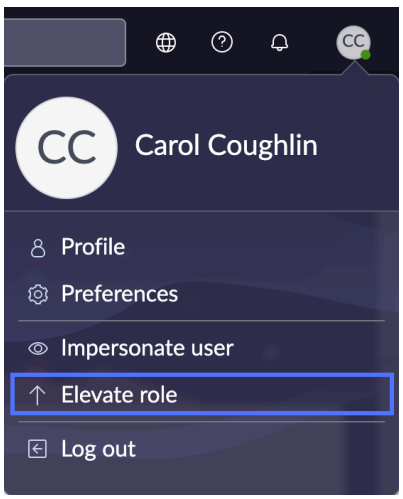
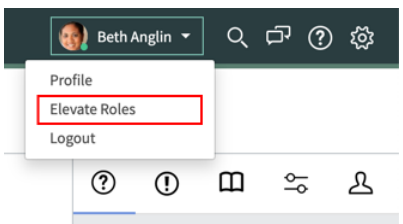
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

KI-Suche erstellt einen Importsatz für jeden Stapel von Benutzerzuordnungen, die Sie über importieren KI-Suche Zuordnungs-API für externe Anwender . Die Transformationsverläufe für diese Importsätze bieten Einblicke in die Ergebnisse der Importvorgänge für Ihre Anwenderzuordnungen.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um auf die Rolle ais_high_security_admin hochzustufen:

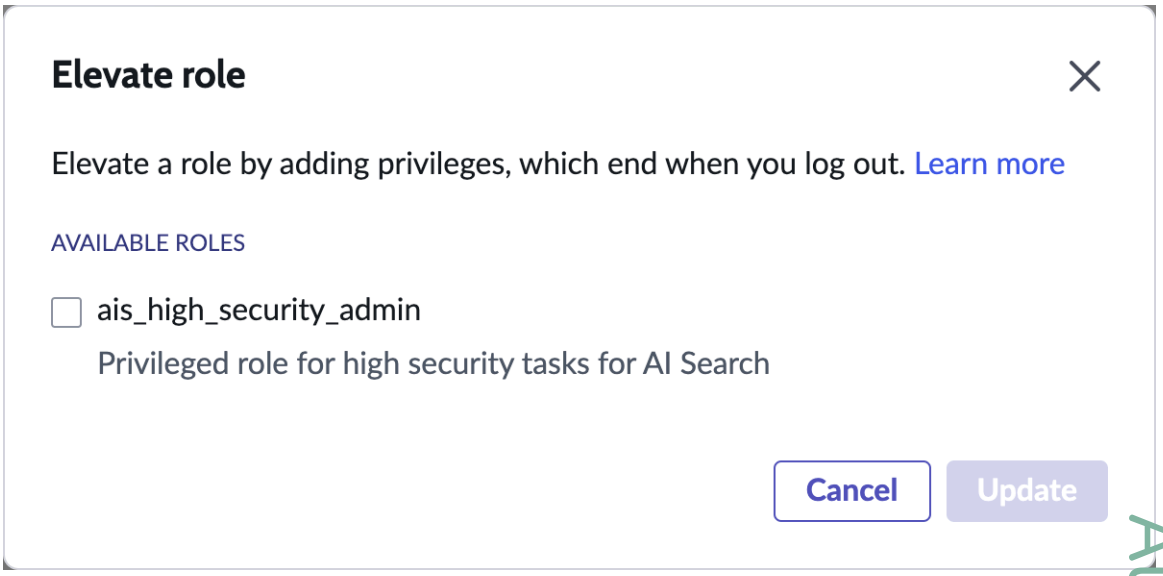
a. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus:

UI-Version	Aktion
Next Experience-Benutzeroberfläche	Wählen Sie im Bannerframe das Symbol für Ihren Account aus, um das Benutzermenü zu öffnen, und wählen Sie dann **Rolle erweitern**aus. 
Core-UI	Wählen Sie im Bannerframe Ihren Namen aus, um das Benutzermenü zu öffnen, und wählen Sie dann **Rollen erweitern**aus. 

Ein Dialogfeld mit einer Prüfliste der verfügbaren privilegierten Rollen wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

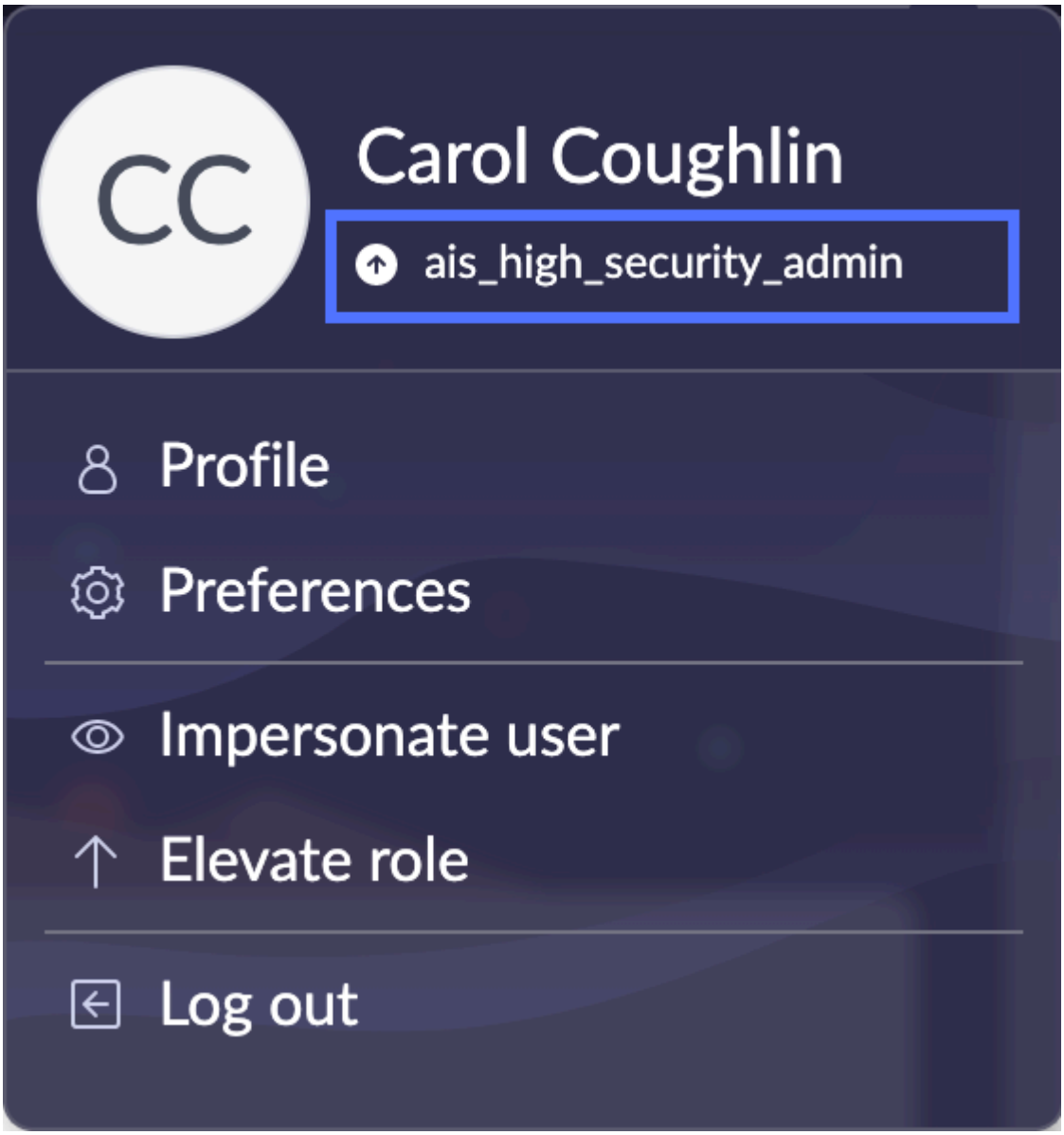
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



b. Wählen Sie im Dialogfeld die Option **ais_high_security_admin** und dann **Aktualisieren** (in der Anwenderoberfläche Next Experience) oder **OK**aus.
Die Seite wird neu geladen, und neben Ihrem Anwendernamen wird im Benutzermenü ein Indikator für eine erhöhte Rolle angezeigt. In der UI Next Experience zeigt dieser Indikator die Namen der aktiven privilegierten Rollen an. In Core-UIzeigt der Indikator das Symbol für eine erweiterte Rolle ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Wenn die Seite neu geladen wird, gehen alle nicht gespeicherten Änderungen verloren.

2. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Externer Content** > **Importverlauf von Anwenderzuordnungen**.
3. Führen Sie für jeden Datensatz des Importverlaufs von Anwenderzuordnungen, den Sie überprüfen möchten, die folgenden Schritte aus:

   a. Öffnen Sie den Datensatz des Importverlaufs der Anwenderzuordnung.

   b. Wählen Sie im Formular KI-Suche Verlaufsdatensatz für Anwenderzuordnung für externe Inhalte den zugehörigen Link **Transformationsverlauf anzeigen** aus.
   Die Tabelle „Transformationsverlauf“ [sys_import_set_run] wird geöffnet, und ein Filter wird auf den Importsatz aus dem ausgewählten Datensatz mit dem Importverlauf der Anwenderzuordnung angewendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Öffnen Sie den Datensatz des Transformationsverlaufs.

d. Überprüfen Sie die Importsatzergebnisse im Formular, Fehler in der zugehörigen Liste „Importsatzzeilenfehler“ und Protokollnachrichten in der zugehörigen Liste „Importprotokoll“.

Mit externem Inhalt für KI-Suche installierte Komponenten

Wenn Sie das Plugin Externer Inhalt für KI-Suche (com.glide.ais.external_content) aktivieren, erstellt das System eine neue virtuelle Tabelle.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche – externer Suchinhalt [v_ais_external_search_content]	Speichert den Basissatz von Feldzuordnungsspalten für die Aufnahme in Schematabellen für externe Inhalte. **Hinweis:** Alle vom Anwender erstellten externen Inhaltsschematabellen erweitern diese Tabelle.

KI-Suche in andere Now Platform® -Anwendungen integrieren

KI-Suche lässt sich in andere Now Platform -Anwendungen integrieren. Füllen Sie Ihre UI Builder -Seiten mit Suchkomponenten aus, und passen Sie die Anzeige von Suchergebnissen und Genius-Ergebnissen mit EVAM -Definitionen an. Verbessern Sie die Abwehr von Incidents in Serviceportal, indem Sie KI-Suche Assist für Datensatzersteller konfigurieren.

UI Builder Suchkomponenten

KI-Suche bietet Komponenten für Sucheingabe, Suchergebnisse, Suchaspekte und Filter auf der Navigationsregisterkarte. Sie können diese Komponenten Ihren Seiten in UI Builderhinzufügen.

Die KI-Suche -Komponenten werden unter *ServiceNow® Developer Site* ausführlich beschrieben:

- Aspekte suchen
- Sucheingabe
- Suchergebnisse
- Tab-Filter

Einzelheiten zum Hinzufügen von Komponenten zu Ihren Seiten in UI Builderfinden Sie unter Komponenten hinzufügen und konfigurieren .

Entity View Action Mapping (EVAM) Definitionen

Entity View Action Mapping (EVAM) ist eine Now Platform -Anwendung, die die Anzeige von Datensätzen in Karten und Listen durch verschiedene Datenquellen standardisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche stellt EVAM Konfigurationen bereit, mit denen Sie die Anzeige von Suchergebnissen und Genius-Ergebnissen in Serviceportal und Ihren UI Builder -Seiten anpassen können.

Sie können die Einstellungen EVAM für anpassen, um die Ergebnisse KI-Suche von als Kartenrasteransicht oder als Listenansicht anzuzeigen. Benutzer können durch große Datensätze von Suchergebnissen blättern und je nach Filterung verschiedene Ansichten anzeigen.

Einzelheiten zu EVAM -Definitionen, Konfigurationen, Vorlagen und Konfigurationspaketen finden Sie unter Entity View Action Mapping (EVAM) .

Serviceportal Integration des Datensatzerstellers

KI-Suche Assist ist ein Serviceportal -Widget, das KI-Suche verwendet, um die Incident-Abwendung zu verbessern, indem der relevanteste Satz zugehöriger Suchergebnisse in einem Datensatzersteller angezeigt wird. Sie können KI-Suche Assist anstelle der Kontextsuche verwenden.

Weitere Informationen zum Assist-Widget KI-Suche finden Sie unter KI-Suche Integration des Assist-Datensatzerstellers für Serviceportal.

KI-Suche Integration des Assist-Datensatzerstellers für Serviceportal

KI-Suche Assist ist ein Serviceportal -Widget, das KI-Suche verwendet, um die Incident-Abwendung zu verbessern, indem der relevanteste Satz von zugehörigen Katalogelementen und Wissensartikel-Suchergebnissen in einem Datensatzersteller angezeigt wird. Sie können KI-Suche Assist anstelle der Kontextsuche verwenden.

KI-Suche Assist-Übersicht

KI-Suche Assist kann einem Anwender helfen, die relevantesten Katalogelemente und Wissensartikel bei einer Suche in Ihrem Portal zu finden. Beispielsweise kann ein Benutzer, der einen Incident über Serviceportalerstellt, zugehörige Katalogelemente anzeigen, die er bestellen kann. Benutzer können auch zugehörige Wissensartikel anzeigen, um das Problem selbst zu lösen, ohne den Service Desk einzubeziehen.

KI-Suche Assist unterstützt Sie bei der Abwendung von Incidents für Incident-Datensatzersteller und hilft Endanwendern, Probleme zu lösen, bevor sie einen Incident melden.

KI-Suche Assist unterstützt ServiceNow Mobile.

Hinweis:
KI-Suche Assist unterstützt keine externen Anwender. Wenn ein externer Benutzer versucht, eine Assist-UI-Aktion zu verwenden, gibt das System einen Fehler zurück.

Aktivierungsinformationen

Das KI-Suche Assist -Plugin (com.snc.ai_search_assist) ist eine Now Platform- Anwendung, die standardmäßig aktiviert wird, wenn KI-Suche aktiv ist.

Konfigurieren Sie KI-Suche Assist für einen Datensatzersteller

Konfigurieren Sie KI-Suche Assist-Einstellungen für einen Datensatzersteller, damit Anwender Suchergebnisse für zugehörige Katalogelemente und Wissensartikel anzeigen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

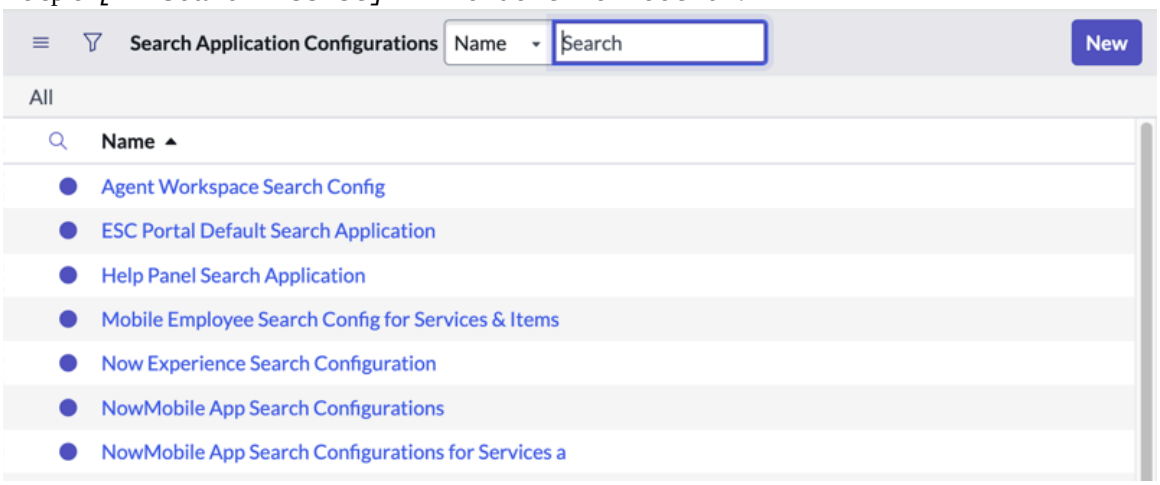
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: aisa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Suche Assist ist ein Serviceportal -Widget, das relevante Suchergebnisse für Katalogelemente und Wissensartikel in einer Datensatzersteller-Konfiguration anzeigt.

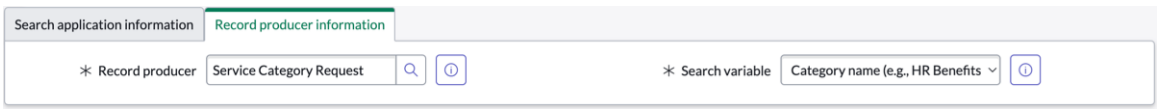
Hinweis:
Wenn KI-Suche Assist und Kontextsuche für denselben Datensatzersteller konfiguriert sind, erfahren Sie unter *Results* am Ende dieser Aufgabe, wie Sie steuern können, welcher angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Assist** > **Datensatzersteller-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, und füllen Sie das Formular aus, um eine Konfiguration für die Suchergebnisse für Katalogelemente und Wissensartikel zu erstellen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **mit den Suchanwendungsinformationen** eine Suchanwendungskonfiguration aus.
   Sie können aus einer Liste vordefinierter Konfigurationen für bestimmte Funktionen auswählen. Zum Beispiel *[AI Search Assist] - Incident Deflection*.



4. Wählen Sie auf der **Registerkarte Informationen zum Datensatzersteller** einen Datensatzersteller und die Suchvariable aus.
   Beispielsweise kann *Service Category Request* als Datensatzersteller die Suchvariable *Category name*haben.



5. **Wahlweise:** Um die Sichtbarkeit Ihrer Karten- oder Detailansicht anzupassen, wählen Sie **UI-Aktionen anzeigen** unter den zugehörigen Links des neuen Datensatzes „Datensatzersteller-Konfiguration“.
   KI-Suche Assist *UI actions* kann mithilfe einer einfachen oder erweiterten Bedingung über ein Skript die Ansicht ausblenden.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
KI-Suche Assist ist aktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
KI-Suche Assist unterstützt keine externen Anwender. Wenn ein externer Benutzer versucht, eine Assist-UI-Aktion zu verwenden, gibt das System einen Fehler zurück.

Wenn Kontextsuche für denselben Datensatzersteller konfiguriert wurde und anstelle von KI-Suche Assist Ergebnisse angezeigt werden, überprüfen Sie die folgenden Bedingungen:

- Die Kennzeichnung *Enable AI Search* im Portal (sp_portal) ist aktiv
- Die Konfiguration des Assist-Datensatzes KI-Suche ist aktiv
- Das Profil KI-Suche ist aktiv und veröffentlicht
- Die Datensatzersteller-Variable für KI-Suche Assist wird für den zugeordneten Datensatzersteller erstellt, und die Variable ist aktiv

Wenn diese Bedingungen nicht alle erfüllt sind, ist Kontextsuche der Fallback für denselben Datensatzersteller, um sicherzustellen, dass zugehörige Suchergebnisse angezeigt werden.

KI-Suche Assist-Rollen

KI-Suche Assist enthält die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

KI-Suche Assist-Administrator [aisa_admin]

Konfigurieren und verwalten Sie KI-Suche Assist-Einstellungen.

- Verwaltet KI-Suche Assist für Datensatzersteller, einschließlich der zugehörigen UI-Aktionen
- Fügt einem Datensatzersteller Variablen hinzu
- Verwaltet die Assist-Fähigkeit KI-Suche .

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

KI-Suche Assist-Eigenschaften

Die KI-Suche Assist-Eigenschaften bestimmen, wann die Suche basierend auf den eingegebenen Zeichen und der verstrichenen Zeit beginnt. Diese Eigenschaften reduzieren die Auswirkungen von Suchen nach Systemen mit vielen Katalogelementen oder Wissen -Artikeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Assist-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
com.snc.ai_search_assist.min_length	Die Mindestanzahl der eingegebenen Zeichen, bevor eine Suche initiiert wird. Der Standardwert ist 3.
com.snc.ai_search_assist.wait_time	Die Zeit, die verstrichen ist, nachdem der Anwender Zeichen in das Suchfeld eingegeben hat, bevor die Suche beginnt. **Hinweis:** Wenn Sie die Zeit auf „-1“ festlegen, beginnt die Suche, wenn der Anwender das Suchfeld verlässt. Dieses Verhalten wird als „Suche auf Registerkarte“ bezeichnet.

Domain Separation und KI-Suche Assist

Domänentrennung wird für KI-Suche Assistunterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

KI-Suche Assist-Übersicht

Das Ziel von KI-Suche Assist besteht darin, einem Serviceportal Datensatzersteller KI-Suche Fähigkeiten bereitzustellen, mit denen sich die Suchergebnisse mit der Zeit verbessern. Die Domänentrennung wird in KI-Suche Assist aktiviert.

Funktionsweise der Domänentrennung in KI-Suche Assist

Die Domänentrennung für KI-Suche Assist wird in der Konfiguration des Datensatzerstellers festgelegt. Über einen zugehörigen Link für jede Datensatzersteller-Konfiguration können Sie den Domänenbereich erweitern oder reduzieren. Wenn Sie den Domänenbereich erweitern, können alle untergeordneten Domänen-Datensatzersteller-Konfigurationen globale oder übergeordnete Domänen-Datensatz-Konfigurationen überschreiben.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

KI-Suche verwenden

Erfahren Sie, wie KI-Suche Suchergebnisse, Verfeinerungsfilteroptionen und Genius-Ergebnisantworten anzeigt. Erfahren Sie, wie Sie mit der Abfragesprache KI-Suche suchen. Verstehen, wann und wie KI-Suche Abfragen automatisch erneut übermittelt.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Verwendung der Funktionen KI-Suche in der globalen Suche und bei der Suche im Arbeitsbereich finden Sie unter KI-Suche für Next Experience verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Abfragesprache

Erfahren Sie, wie Sie mit Begriffen, Ausdrücken und Abfrageoperatoren KI-Suche Suchabfragen erstellen.

Suchbegriffe und -phrasen für Suchbegriffe

Geben Sie Begriffe und Ausdrücke in Anführungszeichen in der Suchabfrage an, um Datensätze zu finden, die dieselben Wörter oder Ausdrücke enthalten.

Suchbegriffe	Beschreibung
`Konferenz`	Einzelbegriffssuche. Sucht nach Datensätzen, die `Konferenz`enthalten.
`Konferenzraum`	Konjektive Suche mit mehreren Begriffen. Sucht nach Datensätzen, die sowohl `Konferenz` als auch `Raum` (eine Schnittmenge von Sätzen) enthalten. Die Suchbegriffe können in beliebiger Reihenfolge und Nähe im Datensatz und in verschiedenen Feldern vorkommen. **Hinweis:** Wenn Sie die Systemeigenschaft **Boolescher Suchoperator, der verwendet wird, wenn eine Suchabfrage mehrere Begriffe** (*`glide.ais.query.search_operator`*) enthält auf *`OR query`*festlegen, findet diese Suche Datensätze, die entweder `Konferenz` oder `Raum` (eine Vereinigung von Mengen) enthalten.
`„Konferenzraum“`	Suche nach Zitaten. Sucht nach Datensätzen, die `Konferenz` direkt gefolgt von `Raum`enthalten. Die Suchbegriffe müssen in dieser Reihenfolge und im gleichen Feld vorkommen. **Hinweis:** Durch das Zitieren eines Ausdrucks werden linguistische Funktionen (z. B. Normalisierung, Synonymerweiterung und Stoppwortentfernung) oder Platzhalteroperatoren nicht deaktiviert. Beispiel: Eine Suche nach dem Ausdruck in Anführungszeichen `„email ac*“` erweitert den Platzhalteroperator normalerweise, um Datensätze zu finden, die `„email account“` und `„email Zugriff“`enthalten.

KI-Suche ignoriert Groß-/Kleinschreibung für Suchbegriffe und -phrasen. Wenn Sie beispielsweise nach einer PIN suchen, werden Datensätze gefunden, die PIN und PINenthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Bei der Verarbeitung von Suchbegriffen entfernt KI-Suche automatisch HTML- und XML-Inhalte, indem Zeichenfolgen entfernt werden, die mit < beginnen und mit >enden. Geben Sie als Beispiel ein, user <beth.anglin@example.com> Als Ihre Suchbegriffe sucht KI-Suche nur nach dem Anwender. Wenn Sie nach suchen,<abel.tuter@example.com> , KI-Suche behandelt die Suche als leer und gibt keine Ergebnisse zurück. Dieses Verhalten ist nicht konfigurierbar.

Boolesche Suchoperatoren

Trennen Sie Abfragebegriffe und -ausdrücke mit booleschen Operatoren, um die Standardübereinstimmungslogik für die Suchabfrage zu überschreiben.

Betreiber	Beschreibung
ODER	Boolescher Trennoperator. Sucht nach Datensätzen, die durch ODERgetrennte Begriffe oder Ausdrücke enthalten. Wenn Sie beispielsweise nach „Konferenzraum“ ODER „Suite“ suchen, finden Sie Datensätze, die den Begriff „Konferenzraum“ enthalten, sowie Datensätze, die den Begriff „ Suite“enthalten. **Hinweis:** Wenn Sie die Systemeigenschaft **Boolescher Suchoperator, der verwendet wird, wenn eine Suchabfrage mehrere Begriffe** (*glide.ais.query.search_operator*) enthält auf *OR query*festlegen, hat dieser Operator keine Auswirkung, da die Suche bereits alle Abfragebegriffe und -ausdrücke so behandelt, als ob sie durch den ODER-Operator getrennt worden wären.
Bindestrich (-)	Boolescher Negationsoperator. Schließt Datensätze aus, die den Begriff oder die Ausdrucksform enthalten, die unmittelbar auf den Bindestrich folgt. Wenn Sie beispielsweise nach E-Mail -„E-Mail-Signatur“ suchen, werden Datensätze gefunden, die den Begriff „E-Mail“ enthalten, aber nicht den Ausdruck „E-Mail-Signatur“.

Platzhalter-Übereinstimmungsoperatoren

Verwenden Sie Platzhalteroperatoren, um Datensätze zu finden, die indizierte Begriffe enthalten, die einem Platzhaltermuster entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Betreiber	Beschreibung
%	Platzhalteroperator für ein Zeichen. Fügen Sie % in einen Suchbegriff ein, um ein beliebiges Zeichen in einem indizierten Begriff zu finden. Beispielsweise findet die Suche nach %e Ergebnisse, die Platzhalter-Übereinstimmungen enthalten, z. B. Thema, dortoder diese. KI-Suche wertet auch die Suche mit ignoriertem Platzhalteroperator aus, um nach wörtlichen Übereinstimmungen zu suchen. Die Teile des Suchbegriffs ohne Platzhalter-Operator werden als Ausdruck behandelt, was bedeutet, dass sie im Ergebnis in der gleichen Reihenfolge wie in der Suche angezeigt werden müssen. Beispielsweise gibt eine Suche nach 5000%000 Ergebnisse zurück, die 5000 gefolgt von 000 enthalten, sowie Ergebnisse, die Platzhalter-Übereinstimmungen wie 50007000enthalten. **Hinweis:** Der % -Operator muss auf eine Zeichenfolge von drei oder mehr Nicht-Platzhalterzeichen folgen. Für Suchbegriffe, die diese Bedingung nicht erfüllen, gibt KI-Suche nur Literalübereinstimmungen zurück. Wenn Sie beispielsweise nach 99%suchen und dem Operator % nur zwei Nicht-Platzhalterzeichen voranstellen, gibt KI-Suche nur Ergebnisse mit wörtlichen Übereinstimmungen für 99zurück.
*	Platzhalteroperator für Zeichenfolge. Fügen Sie * in einen Suchabfragebegriff ein, um eine beliebige Zeichenfolge mit null oder mehr Zeichen in einem indizierten Begriff zu finden. Bei der Suche nach acc* werden beispielsweise Ergebnisse gefunden, die Platzhalter-Übereinstimmungen enthalten, z. B. Zugriff, Konto, Kostenzuwachs, Akkumulationund Genauigkeit. KI-Suche wertet auch die Suche mit ignoriertem Platzhalteroperator aus, um nach wörtlichen Übereinstimmungen zu suchen. Die Teile des Suchbegriffs ohne Platzhalter-Operator werden als Ausdruck behandelt, was bedeutet, dass sie im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Betreiber	Beschreibung
	Ergebnis in der gleichen Reihenfolge wie in der Suche angezeigt werden müssen. Beispielsweise gibt eine Suche nach `753*268` Ergebnisse zurück, die `753` gefolgt von `268` enthalten, sowie Ergebnisse, die Platzhalter-Übereinstimmungen wie `7539268`enthalten. **Hinweis:** Der Operator `*` muss auf eine Zeichenfolge von mindestens drei Zeichen ohne Platzhalter folgen. Für Suchbegriffe, die diese Bedingung nicht erfüllen, gibt KI-Suche nur Literalübereinstimmungen zurück. Wenn Sie beispielsweise nach `ad*`suchen und dem Platzhalter `*` nur zwei Nicht-Platzhalterzeichen vorangestellt sind, gibt KI-Suche nur Ergebnisse mit wörtlichen Übereinstimmungen für `ad`zurück.
`***`	Universeller Platzhalteroperator. Geben Sie `***` als Suchabfrage an, um alle indizierten Begriffe und damit alle Datensätze zu finden. **Hinweis:** KI-Suche wendet keine Relevanzrangfolge auf `***` Abfragen an. Ergebnisse aus `***` Abfragen werden in einer nicht festgelegten Reihenfolge angezeigt.

Hinweis:
Beim Erweitern von Suchbegriffen, die die Platzhalteroperatoren `%` oder `*` enthalten, ignoriert KI-Suche als Stoppwörter definierte Begriffe. Angenommen, Sie `definieren` und als `Stoppwörter`. Eine Suche nach `dem/der*` wird nicht entsprechend `dem` oder `ihrem`erweitert, findet aber dennoch Übereinstimmung mit Non-Stop-Word-Begriffen wie `dort` und `diesen/dieser`.

Suchergebnisse anzeigen

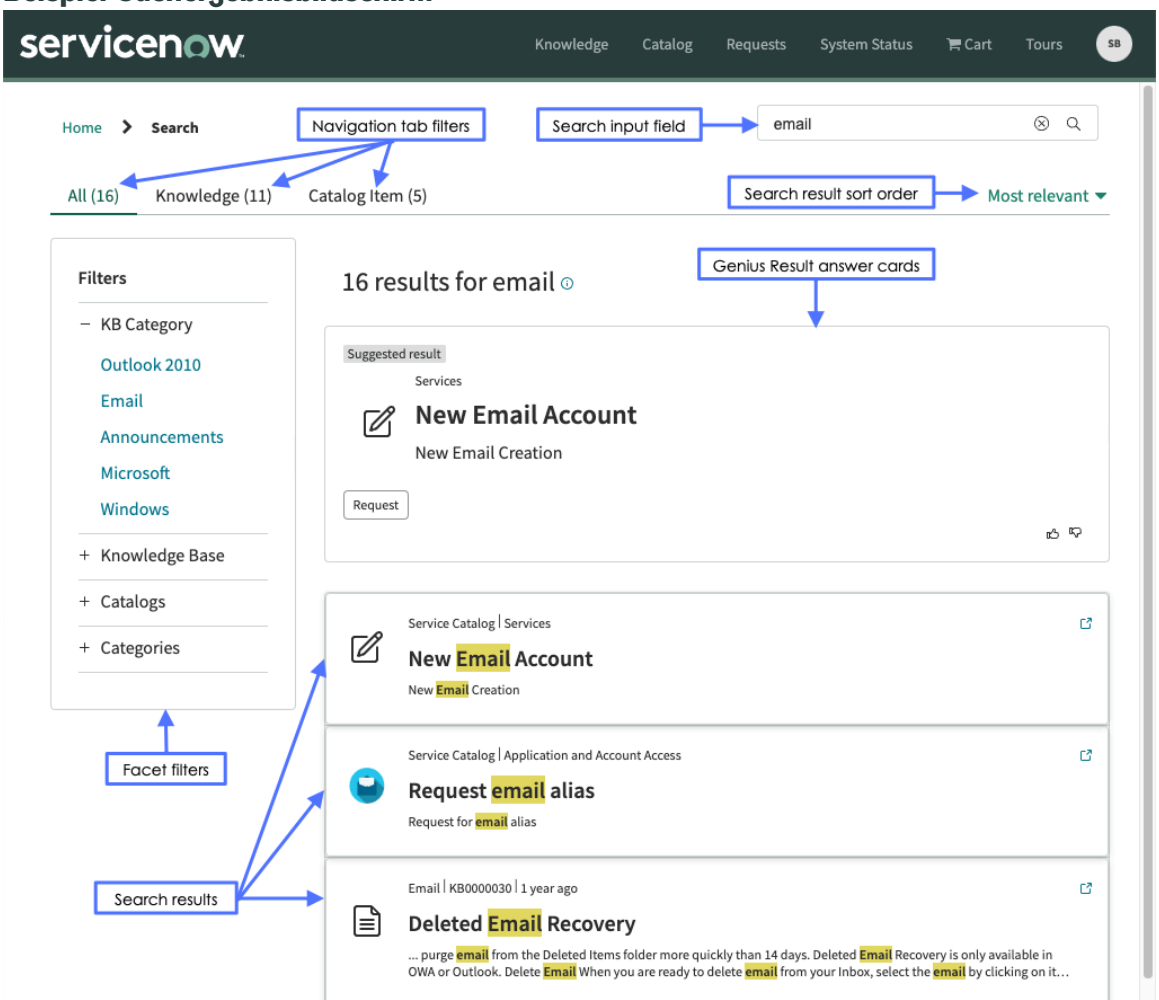
Erfahren Sie mehr über die Komponenten, die KI-Suche zum Anzeigen von Ergebnissen für Suchabfragen verwendet.

Elemente der Suchergebnisseite

Das Layout und die Darstellung der KI-Suche -UI-Elemente variieren je nach Anwendung. Dieses Beispiel zeigt die Elemente, wie sie auf einer Suchergebnisseite Serviceportal angezeigt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Suchergebnisbildschirm



Elemente des Suchergebnisbildschirms

Element	Beschreibung
Sucheingabefeld	Zeigt die Suchabfrage an, die die aufgelisteten Suchergebnisse erzeugt hat. Sie können diese Suchabfrage ändern und erneut suchen, um andere Ergebnisse anzuzeigen.
Filter auf der Navigationsregisterkarte	Zeigt statische Filteroptionen zum Eingrenzen von Suchergebnissen nach Suchquelle an. Wenn Sie nur Ergebnisse aus einer einzelnen Suchquelle anzeigen möchten, wählen Sie den Namen dieser Suchquelle aus. Um den Navigationsregisterkartenfilter zu entfernen, wählen Sie **Alle**aus.
Sortierreihenfolge der Suchergebnisse	Zeigt die aktuell ausgewählte Sortierreihenfolge für Suchergebnisse an. Standardmäßig zeigt KI-Suche die relevantesten Ergebnisse zuerst an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente des Suchergebnisbildschirms (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Um eine alternative Sortierreihenfolge anzuwenden, öffnen Sie diese Liste, und wählen Sie eine der verfügbaren Sortieroptionen für Suchergebnisse aus. **Hinweis:** Wenn keine Sortieroptionen für Suchergebnisse verfügbar sind, wird das Sortiermenü nicht angezeigt, und die Ergebnisse werden automatisch nach Relevanz sortiert.
Aspektfilter	Zeigt dynamische Filteroptionen zum Eingrenzen von Suchergebnissen nach Feldwert an. Um einen Aspekt zu erweitern oder zu reduzieren, wählen Sie das Symbol **+** (Plus) oder **–** (Minus) bei seinem Namen aus. Um nur Suchergebnisse anzuzeigen, die einen bestimmten Feldwert enthalten, wählen Sie die Feldwertoption im Aspekt aus. Deaktivieren Sie die Option „Feldwert“, um den Aspektfilter zu entfernen. **Hinweis:** Bei der Facettierung in einem Datumsfeld sind die Facettenoptionen vorberechnete Datumsbereiche, z. B. Letzte 3 Monate, und keine genauen Datumsfeldwerte. Wenn Sie eine Option auswählen, werden nur Ergebnisse angezeigt, deren Datumsfeldwerte im angegebenen Bereich liegen. Sie können diese Datumsbereichsoptionen auf die gleiche Weise auswählen und löschen, wie Sie Feldwertoptionen für Nicht-Datumsaspekte auswählen und löschen. Bei einigen Aspekten können Sie mehrere Feldwerte auswählen. Feldwerte in Mehrfachauswahl-Aspekten werden als Optionen anstelle von Links angezeigt und enthalten eine Bezeichnung, die zeigt, wie die Mehrfachauswahl beim Filtern der Suchergebnisse angewendet wird. Zu den Bezeichnungen gehören: • **Enthält alle ausgewählten**: Zeigt nur Suchergebnisse an, die alle ausgewählten Feldwerte enthalten. Diese Bezeichnung gibt den Aspekttyp „Mehrfachauswahl und“ an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente des Suchergebnisbildschirms (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	• **Enthält alle ausgewählten**: Zeigt Suchergebnisse an, die einen der ausgewählten Feldwerte enthalten. Diese Bezeichnung gibt den Aspekttyp „Oder“ mit Mehrfachauswahl an. Wenn Ihr Aspektfilter nicht auf Suchergebnisse der ausgewählten Navigationsregisterkarte angewendet werden kann, ignoriert KI-Suche den Aspektfilter.
Genius-Ergebnis – Antwortkarten	Zeigen Sie die besten Antworten für Ihre Suchabfrage zusammen mit Aktionen an, die Sie direkt von jeder Karte ausführen können. **Hinweis:** Genius-Ergebnisantwortkarten werden möglicherweise nicht für alle Suchabfragen angezeigt. Möglicherweise werden Ihre regulären Suchergebnisse angezeigt, bevor KI-Suche die Berechnung der Genius-Ergebnisantworten für Ihre Suche abgeschlossen hat. Wenn Ihre regulären Suchergebnisse angezeigt werden, zeigt Ihnen eine animierte Nachricht, ob die Berechnung der Genius-Ergebnisantwort noch läuft. Wenn für eine Suche mehrere Genius-Ergebnisantworten zurückgegeben werden, werden die Antwortkarten in einem Karussell angezeigt. Sie können durch das Karussell scrollen und die Antwortkarte auswählen, auf der Sie Maßnahmen ergreifen möchten. Um Feedback zu einer Genius-Ergebnisantwort zu geben, wählen Sie eine der Antworten aus **. War dieser Vorschlag hilfreich?** Links. Wenn die Antwort für Ihre Suche relevant ist, wählen Sie **Ja**. Wählen Sie andernfalls **Nein aus**.
Suchergebnisse	Zeigt das Symbol, die Zusammenfassungsfeldwerte, den Titel und den Textausschnitt für jedes Suchergebnis an, wobei die Suchbegriffe in Titel und Textausschnitten hervorgehoben werden. Wählen Sie

Automatische Übersetzung

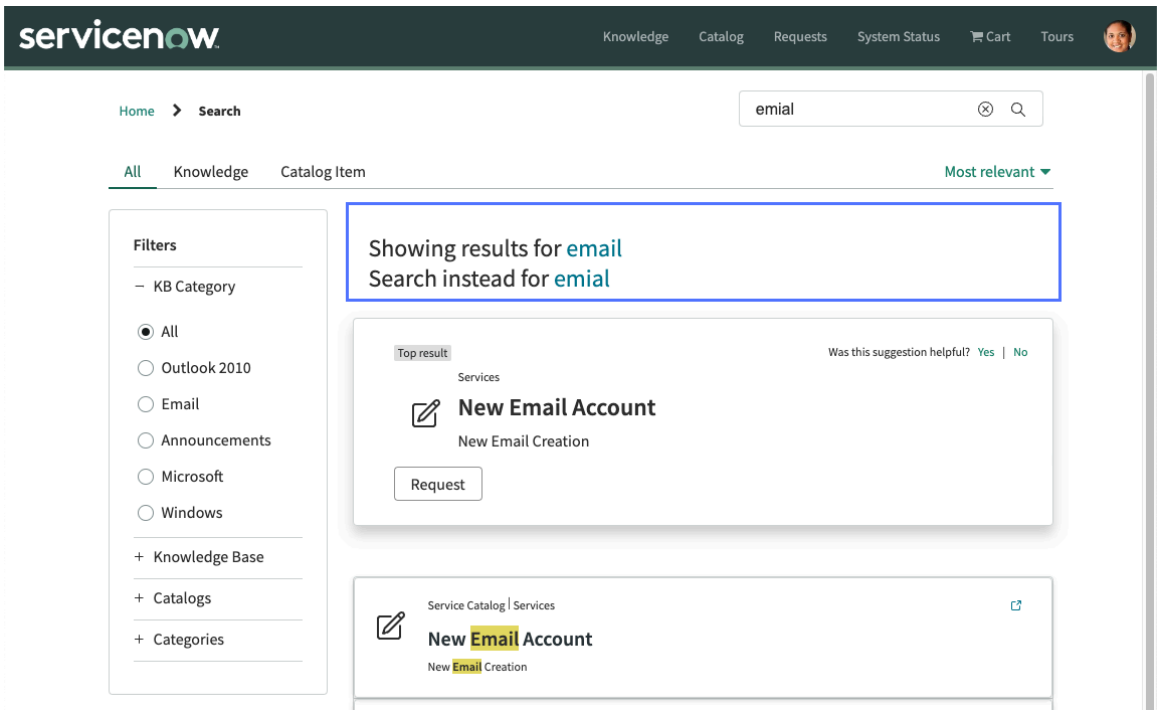
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente des Suchergebnisbildschirms (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	ein Ergebnis aus, um den Quelldatensatz vollständig anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn für ein Suchergebnis das Symbol „In neuer Registerkarte öffnen“ ( ) angezeigt wird, können Sie es auswählen, um den Quelldatensatz auf einer neuen Browser-Registerkarte anzuzeigen und dabei den Status Ihrer Suche auf der aktuellen Registerkarte beizubehalten.

Autokorrekturmeldung

Wenn KI-Suche einen falsch geschriebenen Suchbegriff automatisch korrigiert, werden Ergebnisse für angezeigt <corrected_term> Die Meldung wird oberhalb der Suchergebnisliste angezeigt.



Nachrichtenelemente zur automatischen Korrektur

Element	Beschreibung
Meldung und Link zur automatischen Korrektur von Tippfehlern bei der Behandlung	Zeigt den automatisch korrigierten Abfragebegriff an, der für die Suche verwendet wird. Um die Suche mit dem ursprünglichen Suchbegriff zu wiederholen, wählen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichtenelemente zur automatischen Korrektur (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
	Sie in **Suchen stattdessen nach** den Link<original_term> Zeile der Nachricht.

Ändern Sie die Sortierreihenfolge für Ihre Suchergebnisse

Wählen Sie die Reihenfolge aus, in der KI-Suche Ergebnisse für Ihre Suche anzeigt. Standardmäßig werden die relevantesten Suchergebnisse zuerst angezeigt. Sie können dieses Verhalten überschreiben und Suchergebnisse sortiert nach ihren Feldwerten anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Sortierung können Sie Ihre Suchergebnisse in einer Reihenfolge basierend auf ihren Feldwerten anzeigen. Sie können eine beliebige der in der Suchanwendung verfügbaren Sortieroptionen auswählen.

Hinweis:
Wenn Ihr Suchadministrator die Sortieroptionen global oder für die Suchanwendung deaktiviert hat, wird das Sortiermenü nicht angezeigt, und Sie können Ihre Suchergebnisse nur in der standardmäßigen Relevanzreihenfolge anzeigen.

Prozedur

1. Greifen Sie auf der Ergebnisseite für Ihre Suche auf das Sortiermenü zu, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen:
   - Wählen Sie in Now Mobile**Filter** und dann **Sortieren nach aus**.
   - Für andere Anwendungen wählen Sie **Am relevantesten**aus.

   Das Sortiermenü zeigt die Liste der verfügbaren Sortieroptionen an.
2. Wählen Sie die Sortieroption aus, die Sie auf Ihren aktuellen Suchergebnissatz anwenden möchten.

Example
Um beispielsweise die zuletzt aktualisierten Suchergebnisse anzuzeigen, wählen Sie **Neueste**aus.
Die Suchergebnisseite wird aktualisiert, um Ihre Ergebnisse in der gewünschten Reihenfolge anzuzeigen.

Hinweis:
Die neue Sortierreihenfolge wird beibehalten, wenn Sie Aspekte oder Navigationsfilter auswählen. Die standardmäßige Relevanzreihenfolge wird wiederhergestellt, wenn Sie eine neue Suche starten, indem Sie die Suchbegriffe ändern.

Automatische erneute Übermittlung von Suchabfragen

Wenn eine Suchabfrage zu wenige Ergebnisse zurückgibt, ändert KI-Suche sie automatisch und übermittelt sie erneut mit dem Ziel, mindestens die gewünschte Anzahl von Ergebnissen zurückzugeben.

Suchadministratoren konfigurieren die Mindestanzahl der gewünschten Ergebnisse pro Suchabfrage mithilfe des Felds **„Suchergebnisgrenze“** in den Konfigurationen der Suchanwendung. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erneute Übermittlung von UND-zu-ODER-Suchabfragen

Wenn eine Suchabfrage mit verbindenden Begriffen oder Ausdrücken unzureichende Ergebnisse liefert, übermittelt KI-Suche dies erneut mit dem standardmäßigen booleschen Operator, der von AND in OR geändert wurde, und zeigt Ergebnisse für die geänderte Abfrage an.

Wenn beispielsweise eine Abfrage nach der Suite „Konferenzraum“ eines Produkts keine Ergebnisse ergibt, übermittelt KI-Suche sie erneut als Hotel ODER „Konferenzraum“ ODER Suite. Diese weniger einschränkende Abfrage stimmt möglicherweise mit mehr Ergebnissen überein als die ursprüngliche Abfrage.

Hinweis:
Wenn Sie die Systemeigenschaft **Boolescher Suchoperator, der verwendet wird, wenn eine Suchabfrage mehrere Begriffe** (*glide.ais.query.search_operator*) enthält auf *OR query*festlegen, übermittelt KI-Suche Suchabfragen nicht auf diese Weise erneut, da die anfängliche Suche bereits alle Abfragebegriffe und -phrasen so behandelt, als wären sie durch den ODER- Operator getrennt.

Beim automatischen erneuten Senden einer Suchabfrage auf diese Weise fügt KI-Suche dem ODER-Ausdruck eine Einschränkung für die Mindestanzahl von Übereinstimmungen hinzu. Die geänderte Abfrage gibt nur Ergebnisse zurück, die mindestens der Hälfte (aufgerundet) der durch ODER-Operatoren getrennten Begriffe entsprechen. Diese Einschränkung verbessert die Abfrageleistung und liefert relevantere Ergebnisse.

Angenommen, eine Suchabfrage für „Laptop kann nicht auf WLAN-Netzwerk zugreifen“ gibt keine Ergebnisse zurück. KI-Suche übermittelt die Abfrage automatisch erneut als Laptop ODER Zugriff auf ODER WLAN ODER Netzwerk. Nur Datensätze, die mindestens drei von fünf Abfragebegriffen entsprechen, werden als Ergebnisse für die erneut übermittelte Suche angezeigt.

Bedingungen für die automatische erneute Übermittlung von Suchabfragen

Bei der automatischen erneuten Übermittlung von Suchabfragen werden Suchabfragen ignoriert, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen.

- Die ursprüngliche Suchabfrage enthält nur einen einzigen Begriff.
- Die ursprüngliche Suchabfrage enthält 8 oder mehr Begriffe und gibt mindestens ein Suchergebnis zurück.

Numerische Fuzzy-Suche in KI-Suche

Mit der numerischen Fuzzy-Suche können Sie indizierte Datensätze anhand ihrer Nummernfeldwerte finden, ohne alphabetische Präfixe oder führende Nullen eingeben zu müssen.

Übersicht über die numerische Fuzzy-Suche

Mit der numerischen Fuzzy-Suchfunktion in KI-Suche können numerische Suchbegriffe indizierte Now Platform® -Datensätze anhand ihrer Nummernfeldwerte abgleichen. Die Fuzzy-Übereinstimmung vergleicht den numerischen Suchbegriff mit der Nummer jedes indizierten Datensatzes und ignoriert dabei das alphabetische Präfix und alle führenden Nullen. Wenn Sie beispielsweise einen Wissensartikel und Problemdatensätze indizieren, kann eine Suche nach 23583 den Wissensartikel KB00023583 und das Problem PRB00023583 als Suchergebnisse zurückgeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Die numerische Fuzzy-Suche ist standardmäßig deaktiviert. Diese Funktion kann von Mitarbeitern von ServiceNow Kundenservice und Support aktiviert oder deaktiviert werden.

Um die numerische Fuzzy-Suche nach der Aktivierung in Ihrer Instanz zu verwenden, müssen Sie alle indizierten Quellen neu indizieren. Weitere Informationen zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für mehrere indizierte Quellen durch.

Wenn die numerische Fuzzy-Suche aktiviert ist, überprüft KI-Suche alle numerischen Suchbegriffe auf Übereinstimmungen von Fuzzy-Zahlen, wenn Sie suchen und Vorschläge zur automatischen Vervollständigung für Ihre Suchbegriffe berechnen. Einzelheiten zur Implementierung und Verwendung von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung finden Sie unter Vorschläge in KI-Suche -Anwendungen automatisch vervollständigen.

Verhalten bei numerischer Fuzzy-Übereinstimmung

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Details zur Funktionsweise des numerischen Fuzzy-Abgleichs.

Verhalten bei numerischer Fuzzy-Übereinstimmung	Beschreibung
KI-Suche prüft nur alle numerischen Suchbegriffe auf Fuzzy-Übereinstimmungen	Eine Suche nach `KB52578` stimmt nicht mit dem Wissensartikel KB00052578 überein, da der Suchbegriff nichtnumerische Zeichen enthält. Wenn Sie nach `16867 test`suchen, wird Ihr vollnumerischer `16867-` Suchbegriff auf unscharfe numerische Übereinstimmungen überprüft, Ihr nicht numerischer `Testsuchbegriff` jedoch nicht.
Der numerische Fuzzy-Abgleich ignoriert führende Nullen in rein numerischen Suchbegriffen	Eine Suche nach `07295` gibt die gleichen numerischen Fuzzy-Übereinstimmungen zurück wie eine Suche nach `7295` (ohne führende Null).
Die numerische Fuzzy-Suche stimmt nur mit Zahlenfeldwerten aus indizierten Datensätzen überein	Eine Suche nach `28761` stimmt mit dem Wissensartikel mit dem Nummernfeldwert KB00028761 überein, aber nicht mit dem Begriff `KB00028761`, wenn er im Text anderer Wissensartikel vorkommt.
Beim numerischen Fuzzy-Abgleich werden nur alphabetische Präfixe und führende Nullen in Nummernfeldwerten des Datensatzes ignoriert	Eine Suche nach `729` stimmt mit dem Wissensartikel KB00000729 überein, nicht jedoch mit dem Artikel KB00003729, da der Wert im Feld Nummer eine Nicht-Null-Ziffer vor der übereinstimmenden Teilzeichenfolge enthält.
Um eine Fuzzy-Übereinstimmung zu sein, muss eine numerische Teilzeichenfolge mit den letzten Ziffern des Zahlenfeldwerts eines Datensatzes übereinstimmen	Eine Suche nach `1164` stimmt mit dem Wissensartikel KB00001164 überein, nicht jedoch mit dem Artikel KB00116497, da sein Wert im Feld „Nummer“ Ziffern nach der übereinstimmenden Teilzeichenfolge enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für numerische Fuzzy-Suche

Die folgende Tabelle enthält Beispiele, um zu veranschaulichen, wie numerische Fuzzy-Suchen mit Suchergebnissen übereinstimmen. In diesen Beispielen wird davon ausgegangen, dass Datensätze anhand der Tabellen „Wissen“ [kb_knowledge] und „Problem“ [problem] indiziert werden.

Suchen	Suchergebnisse
73492	Suche stimmt mit diesen Ergebnissen überein: • Wissensartikel mit der Nummer KB00073492 • Problem mit Nummer PRB00073492 • Jeder indizierte Datensatz oder jedes indizierte Dokument, der bzw. das 73492 als gesamten Begriff (und nicht als Teilzeichenfolge) enthält
05638	Suche stimmt mit diesen Ergebnissen überein: • Wissensartikel mit der Nummer KB0005638 • Problem mit Nummer PRB0005638 • Jeder indizierte Datensatz oder jedes indizierte Dokument, der bzw. das 05638 als gesamten Begriff (und nicht als Teilzeichenfolge) enthält
2541 828	Die Suche stimmt mit diesen Ergebnissen überein, wenn der AND-Operator (konjugierender Operator) verwendet wird: • Wissensartikel mit der Nummer KB0002541 und Text einschließlich 828 als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Wissensartikel mit der Nummer KB0000828 und Text einschließlich 2541 als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Problem mit der Nummer PRB0002541 und Text einschließlich 828 als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Problem mit der Nummer PRB0000828 und Text einschließlich 2541 als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Jeder indizierte Datensatz oder jedes indizierte Dokument, der bzw. das 2541 und 828 als ganze Begriffe (nicht als Teilzeichenfolgen) enthält

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchen	Suchergebnisse
	Die Suche stimmt mit diesen Ergebnissen überein, wenn Sie den OR-Operator (discovery) verwenden: • Wissensartikel mit der Nummer KB0002541 • Wissensartikel mit der Nummer KB0000828 • Problem mit Nummer PRB0002541 • Problem mit Nummer PRB0000828 • Jeder indizierte Datensatz oder jedes indizierte Dokument, der bzw. das 2541 als gesamten Begriff (keine Teilzeichenfolge) enthält • Alle indizierten Datensätze oder Dokumente, die 828 als gesamten Begriff (nicht als Teilzeichenfolge) enthalten **Hinweis:** Weitere Informationen zu den Operatoren AND und OR finden Sie in der Beschreibung der Systemeigenschaft `glide.ais.query.search_operator` in KI-Suche-Systemeigenschaften.
Modell 9433	Die Suche stimmt mit diesen Ergebnissen überein, wenn der AND-Operator (konjugierender Operator) verwendet wird: • Wissensartikel mit der Nummer KB0009433 und Text mit Modell als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Problem mit der Nummer PRB0009433 und Text einschließlich Modell als ganzer Begriff (keine Teilzeichenfolge) • Jeder indizierte Datensatz oder jedes indizierte Dokument, der/ das „model“ und „9433“ als ganze Begriffe (nicht als Teilzeichenfolgen) enthält Die Suche stimmt mit diesen Ergebnissen überein, wenn Sie den OR-Operator (discovery) verwenden: • Wissensartikel mit der Nummer KB0009433 • Problem mit Nummer PRB0009433 • Alle indizierten Datensätze oder Dokumente, die „Modell“ als ganzen Begriff (nicht als Teilzeichenfolge) enthalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchen	Suchergebnisse
	• Jeder indizierte Datensatz oder jedes indizierte Dokument, der bzw. das 9433 als gesamten Begriff (keine Teilzeichenfolge) enthält **Hinweis:** Weitere Informationen zu den Operatoren AND und OR finden Sie in der Beschreibung der Systemeigenschaft `glide.ais.query.search_operator` in KI-Suche-Systemeigenschaften.

Geben Sie Feedback zu Genius-Ergebnissen ab

Anwender können Feedback für jede Genius-Ergebnis-Antwortkarte senden und angeben, ob diese für ihre Suche hilfreich war oder nicht. Für Karten aus den Standardkonfigurationen für das Genius-Ergebnis können Anwender auch den Grund auswählen, aus dem sie eine Antwort als nicht hilfreich empfunden haben. KI-Suche zeichnet Feedback-Antworten als Suchsignale auf, mit denen Sie die Relevanz Ihrer Genius-Ergebniskonfigurationen bewerten können.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Suche durchgeführt haben, bei der mindestens eine Genius-Ergebnisantwortkarte zurückgegeben wurde.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Feedback für jede Genius-Ergebnisantwortkarte in Ihrem Suchergebnissatz geben und sie als hilfreich oder nicht hilfreich für Ihre Suche markieren. Wenn Sie eine von einer Standardkonfiguration für das Genius-Ergebnis erstellte Antwortkarte als nicht hilfreich markieren, können Sie auch den Grund auswählen, aus dem sie nicht hilfreich war.

KI-Suche speichert Anwenderfeedback für Genius-Ergebnisantworten als Signale in der Tabelle „Genius-Ergebnisereignisaktion“ [sys_search_genius_result_event_action]. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Signaltabellen durchsuchen.

Prozedur

1. Suchen Sie auf der Antwortkarte des Genius-Ergebnisses, für die Sie Feedback geben möchten, die Option **Hilfreich?** Abschnitt.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
   - Wenn Sie die Genius-Ergebnisantwort für Ihre Suche hilfreich gefunden haben, wählen Sie **Ja**aus.
   - Wenn Sie das Genius-Ergebnis als Antwort für Ihre Suche nicht hilfreich gefunden haben, wählen Sie **Nein**aus.
3. Wenn Sie auf einer Antwortkarte, die von einer standardmäßigen Genius-Ergebniskonfiguration erstellt wird, **Nein** ausgewählt haben, wählen Sie eine der folgenden Optionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um anzugeben, warum Sie die Genius-Ergebnisantwort nicht hilfreich gefunden haben, wählen Sie in der Liste im Dialogfeld einen Grund aus, und wählen Sie dann **Feedback senden aus**.
- Um Ihr Feedback ohne Angabe von Gründen zu übermitteln, wählen Sie eine beliebige Stelle außerhalb des Dialogfelds aus.

Ergebnisse

KI-Suche übermittelt Ihr Feedback als Suchsignal.

KI-Suche verwalten

Erfahren Sie, wie sich die Funktionen und das Verhalten KI-Suche von auf die Indexierung und Suche auswirken. Erhalten Sie Einblicke in das Verhalten KI-Suche von [], indem Sie Protokollnachrichten, den Erfassungsverlauf für indizierte Quellen und Nachrichten zum Sitzungs-Debugging überprüfen.

KI-Suche und Leistungstests

Erfahren Sie, wie sich die Topologie KI-Suche auf Leistungstests für mit Systemklonerstellte Instanzen auswirkt.

> **⚠ Warnung:**
>
> Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Leistung KI-Suche von in geklonten Instanzen außerhalb der Produktion testen. Die gleichen dedizierten KI-Suche -Knoten verarbeiten den Suchabfrage-Datenverkehr von allen Ihren Instanzen. Daher können sich Suchabfragen in Instanzen außerhalb der Produktion auf die Leistung der Suchabfrage in Ihrer Produktionsinstanz auswirken.

Lemma- und Unicode-Normalisierung

KI-Suche normalisiert flektierte Wörter und Unicode-Glyphen während der Indizierung und während der Suchabfrage. Die Normalisierung verbessert den Sucherinnerung und ermöglicht es Anwendern, Inhalte mit Variantenformen ihrer Suchbegriffe zu finden.

Normalisierungsfunktionen werden automatisch aktiviert und können nicht konfiguriert werden.

Lemma-Normalisierung

Viele Sprachen enthalten flektierte Formen von Begriffen, z. B. Pluralnomen oder Verbformen. KI-Suche normalisiert flektierte Begriffe, die in indizierten Inhalten und Suchabfragen gefunden wurden. Die Normalisierung ermöglicht den Abgleich basierend auf einer Stammform, z. B. dem Singular für ein Pluralnomen oder der Basisform für ein konjugiertes Verb. Dieses Stammformular wird *Lemma*genannt, und dieser Prozess wird *Lemma-Normalisierung*genannt.

Wenn beispielsweise ein Quelldatensatz das konjugierte Verb „ Verkauf“enthält, erweitert KI-Suche den indizierten Begriff um das Lemmaformular Verkauf zusätzlich zu Verkauf. Wenn ein Benutzer nach der konjugierten Vergangenheitsform „verkauft“sucht, erweitert KI-Suche den Suchbegriff um die Lemmaformulare „verkaufen“ und „ verkaufen“. Da der indizierte Begriff und der Suchabfragebegriff übereinstimmende Formulare enthalten, gibt die Suche des Benutzers den Verkaufsdatensatz als Ergebnis zurück.

KI-Suche unterstützt die sprachspezifische Lemma-Normalisierung für (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch, Französisch - Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, Vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch, und traditionelles Chinesisch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dekomposition

Zusätzlich zur Normalisierung von Lemmata für , Koreanisch und Schwedischindiziert KI-Suche zusammengesetzte Wörter und ihre einzelnen Komponentenwörter. Wenn beispielsweise ein Deutsch-Datensatz indiziert wird, der das zusammengesetzte Wort „Humanressourcen“enthält, indiziert KI-Suche zusätzlich zu dem zusammengesetzten Begriff die Komponentenbegriffe „Human“ und „ressourcen“.

Unicode-Normalisierung

KI-Suche führt die Unicode-Normalisierung für indizierte Begriffe und Suchabfragebegriffe durch. Durch diese Normalisierung können alphabetische Unicode-Glyphen anhand ihrer nächsten entsprechenden Zeichen durchsucht werden.

Wenn beispielsweise ein Datensatz indiziert wird, der den Begriff resuméenthält, erweitert KI-Suche den Begriff so, dass auch die nicht akzentuierte Form „resume“enthalten ist. Dieser Datensatz wird als Suchergebnis angezeigt, wenn Anwender nach „resume“ oder „resumé“suchen.

Die Unicode-Normalisierung umfasst die Phasen NFKD (Compatibility Decomposition) und NFKC (Compatibility Composition). Weitere Informationen zu diesen Normalisierungsformularen finden Sie im Unicode-Standardanhang Nr. 15, https://www.unicode.org/reports/tr15/ .

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden Interaktionen zwischen Normalisierung und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Lemma und Unicode-Normalisierung
Genius-Ergebnisse	Durch Lemma- oder Unicode-Normalisierung hinzugefügte Suchbegriffsabfragebegriffe können keine Genius-Ergebniskonfigurationen mit Begriffsauslöserbedingungen auslösen.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Ein durch Lemma- oder Unicode-Normalisierung hinzugefügter Suchabfragebegriff kann eine Ergebnisverbesserungsregel auslösen, wenn er mit dem Abfrageauslöser der Regel übereinstimmt.
Stoppwörter	Wenn ein Suchbegriff als Stoppwort definiert ist, entfernt KI-Suche diesen Begriff, ohne ihn zu normalisieren.
Synonyme	Wenn ein Suchbegriff als Synonym definiert ist, normalisiert KI-Suche ihn nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Interaktion mit Lemma und Unicode-Normalisierung
Tippfehlerbehandlung	KI-Suche führt die Lemma- und Unicode-Normalisierung für automatisch korrigierte Suchbegriffe durch.

Internationalisierungsunterstützung für KI-Suche

KI-Suche unterstützt die Indizierung und Suche in allen von Now Platform®angebotenen Sprachen. Sprachfunktionen für die Suche werden in (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch, Französisch - Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, Vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch, und traditionelles Chinesischunterstützt.

Die Unterstützung der Internationalisierung wird automatisch aktiviert und ist nicht konfigurierbar.

Die vollständige Liste der Sprachen, die als Now Platform -Plugins angeboten und in KI-Sucheunterstützt werden, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

Hinweis:
Nachdem Sie ein neues Sprach-Plugin aktiviert haben, müssen Sie alle indizierten Quellinhalte, die in der neuen Sprache durchsuchbar gemacht werden sollen, neu indizieren. Weitere Informationen zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

Die Spracheinstellungen legen fest, wie KI-Suche den Text von indizierten Inhalten und Suchabfragen in einzelne Begriffe unterteilt. Dieser als *Tokenisierung*bezeichnete Prozess wird für jede unterstützte Sprache mithilfe der sprachspezifischen Einstellungen unterschiedlich gehandhabt. Beispielsweise verwenden die meisten Sprachen Leerzeichen und Interpunktion, um Wörter und Sätze zu trennen, aber beim Tokenisieren von Chinesisch- oder Japanisch-Text verwendet KI-Suche stattdessen eine kontextbezogene Interpretation, um Wort- und Satzumbrüche korrekt zu identifizieren. Beim Tokenisieren von Japanisch-Text erkennt KI-Suche zusätzlich den Nakaguro (mittlerer Punkt) als Worttrennzeichen.

Hinweis:
Wenn Sie Inhalte vor August 2024 in Portugiesisch (Brasilien), Niederländisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch oder Schwedisch indiziert haben, sollten Sie sie erneut indizieren, um von den neuen Verbesserungen der Tokenisierung für diese Sprachen zu profitieren.

Indexierungsverhalten in unterstützten Sprachen

Bei der Indizierung von Inhalten und Metadaten aus einem Quelldatensatz Now Platform oder einem externen Dokument verwendet KI-Suche Tokenisierungseinstellungen für die Sprache des Datensatzes oder Dokuments, wie in der folgenden Tabelle gezeigt.

Datensatz oder Dokument	Tokenisierungseinstellungen
Quelldatensatz aus der Aufgabentabelle [task] oder einer ihrer untergeordneten Tabellen	KI-Suche führt eine Sprachidentifizierung durch und verwendet Tokenisierungseinstellungen für die erkannte Sprache, um den Inhalt und die Metadaten des Datensatzes zu indizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz oder Dokument	Tokenisierungseinstellungen
	Hinweis: Die Sprachkennung identifiziert nur (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch, Französisch - Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, Vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch, und traditionelles Chinesisch. Inhalte in anderen Sprachen werden als Englisch identifiziert und behandelt.
Quelldatensatz aus einer Nicht-Aufgabentabelle	KI-Suche verwendet Tokenisierungseinstellungen für die Sprache des Datensatzes, um dessen Inhalt und Metadaten zu indizieren. Wenn für den Datensatz keine Sprache angegeben ist, wird er von Now Platform als in der Standardsprache der Instanz behandelt. In einer englischsprachigen Instanz indiziert KI-Suche beispielsweise Datensätze ohne angegebene Sprache mithilfe der Tokenisierungseinstellungen für Englisch.
Externes Dokument	KI-Suche führt die Sprachidentifizierung durch und verwendet Tokenisierungseinstellungen für die erkannte Sprache, um den Inhalt und die Metadaten des Dokuments zu indizieren. **Hinweis:** Die Sprachkennung identifiziert nur (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch, Französisch - Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, Vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch, und traditionelles Chinesisch. Inhalte in anderen Sprachen werden als Englisch identifiziert und behandelt.

Hinweis:
Bei der Indizierung von Inhalten und Metadaten erkennt KI-Suche Bereiche des Japanisch, vereinfachtes Chinesisch und traditionelles Chinesisch -Textes, der in Text in anderen Sprachen eingebettet ist. Diese Textbereiche werden unabhängig von der Sprache des umgebenden Texts mit den entsprechenden Einstellungen für die Sprachtokenisierung indiziert. Angenommen, Sie indizieren einen englischsprachigen Wissensartikel, der einen Absatz mit vereinfachtem Chinesisch enthält. KI-Suche indiziert den Inhalt dieses Absatzes als vereinfachtes Chinesisch und den restlichen Inhalt des Datensatzes als Englisch.

Suchabfrageverhalten in unterstützten Sprachen

Bei der Verarbeitung von Suchabfragetext verwendet KI-Suche Tokenisierungseinstellungen für die Sprache der Sitzung Now Platform des aktuellen Anwenders.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
KI-Suche erkennt Japanisch, vereinfachtes Chinesisch und traditionelles Chinesisch -Begriffe in Suchabfragen. Diese Begriffe werden unabhängig von der Sprache der Benutzersitzung mit den entsprechenden Einstellungen für das Sprachtoken verarbeitet. Wenn beispielsweise ein Anwender in einer Französisch-Anwendersitzung nach dem Ersatz ordinateur 笔nowledge 本 # Fall (#) sucht, wendet KI-Suche die Einstellungen für vereinfachtes Chinesisch für den Begriff und die Einstellungen für „Französisch“ für die anderen Suchbegriffe an.

KI-Suche vergleicht Ihre Suchbegriffe mit Begriffen aus indizierten Inhalten und Metadaten und gibt Suchergebnisse für indizierte Datensätze oder Dokumente zurück, die Übereinstimmungen enthalten. Wenn sich Ihre Suchbegriffe in derselben Sprache wie die indizierten Begriffe befinden, verarbeitet KI-Suche beide Begriffssätze mit denselben Tokenisierungseinstellungen und erzeugt vorhersehbare Übereinstimmungen und Suchergebnisse. Wenn sich Ihre Suchbegriffe nicht in derselben Sprache wie die indizierten Begriffe befinden, verarbeitet KI-Suche die beiden Begriffssätze mit unterschiedlichen Tokenisierungseinstellungen, und die Übereinstimmung ist möglicherweise unvorhersehbar.

Sprachabhängigkeit für Suchfunktionen

Die folgenden Suchfunktionen sind sprachabhängig und werden nur für die aufgeführten Sprachen unterstützt.

Abhängigkeit der Suchfunktionssprache

Funktion	Sprachabhängigkeit und unterstützte Sprachen
Genius-Ergebnisse	KI-Suche wertet Genius-Ergebniskonfigurationen mit NLU -Auslösern nur aus, wenn das verknüpfte Modell NLU dieselbe Sprache hat wie die Suchabfrage. Unterstützte Sprachen: Englisch.
Sprachidentifizierung und Tokenisierung	Während der Indexierung identifiziert KI-Suche unterstützte Sprachen in Aufgabentabellen-Datensätzen und externen Dokumenten. Die Textverarbeitung für den indizierten Inhalt verwendet Tokenisierungseinstellungen für die identifizierte Sprache. Unterstützte Sprachen: (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch, Französisch - Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, Vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch, und traditionelles Chinesisch.
Lemma- und Unicode-Normalisierung	KI-Suche führt eine sprachspezifische Lemma-Normalisierung für Begriffe in indizierten Inhalten und Suchabfragen durch. Unterstützte Sprachen: (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch, Französisch -

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängigkeit der Suchfunktionssprache (Fortsetzung)

Funktion	Sprachabhängigkeit und unterstützte Sprachen
	Kanada, Deutsch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Portugiesisch, Vereinfachtes Chinesisch, Spanisch, Schwedisch, und traditionelles Chinesisch. **Hinweis:** Für , Koreanisch und Schwedischführt KI-Suche zusätzlich zur Lemma-Normalisierung eine Begriffsdekomposition durch. KI-Suche führt die Unicode-Normalisierung für alle Begriffe in indizierten Inhalten und Suchabfragen durch. Weitere Informationen zur Normalisierung von Lemmas und Unicode-Formularen in indizierten Inhalts- und Suchabfragen finden Sie unter Lemma- und Unicode-Normalisierung.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	KI-Suche wertet nur die Aktivierung für Ergebnisverbesserungsregeln aus, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage haben oder für die **Alle Sprachen** angegeben sind. Unterstützte Sprachen: Alle in Ihrer Instanz aktivierten Sprachen. Die Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.
Stoppwörter	KI-Suche berücksichtigt nur Stoppwörter aus Wörterbüchern, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage haben. Unterstützte Sprachen: Alle in Ihrer Instanz aktivierten Sprachen. Die Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.
Synonyme	KI-Suche berücksichtigt nur Synonyme aus Wörterbüchern, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage haben. Unterstützte Sprachen: Alle in Ihrer Instanz aktivierten Sprachen. Die Liste der Sprachen, die Sie aktivieren können, finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.
Tippfehlerbehandlung	KI-Suche leitet eine separate Liste von Begriffen zur automatischen Korrektur für jede unterstützte Sprache ab, die im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängigkeit der Suchfunktionssprache (Fortsetzung)

Funktion	Sprachabhängigkeit und unterstützte Sprachen
	indizierten Inhalt der Suchquelle gefunden wird. Die automatische Korrektur ersetzt nur Suchbegriffe durch Begriffe aus der Liste, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage hat. Unterstützte Sprachen: (Brasilien), Niederländisch, Englisch, Französisch – Kanada, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch und Schwedisch. Die Tippfehlerbehandlung wird für Japanisch, Koreanisch, vereinfachtes Chinesisch oder traditionelles Chinesischnicht unterstützt.

Übersetzte Inhalte werden gesucht

Verstehen, wie KI-Suche übersetzte Felder und Dokumente durchsucht.

Now Platform® enthält zwei Kategorien übersetzter Inhalte:

1. Übersetzte Felder, z. B. Übersetzungen von Datensatzfeldern für Katalogelemente.
2. Übersetzte Dokumente (Lange Texte und HTML-Werte), z. B. Übersetzungen von Datensätzen von Wissensartikeln.

Das standardmäßige KI-Suche -Übereinstimmungsverhalten unterscheidet sich für diese beiden Inhaltstypen.

Übersetzte Felder

Wenn Sie nach Inhalten suchen, die übersetzte Felder enthalten, stimmt KI-Suche mit Feldübersetzungen in Ihrer Sitzungssprache Now Platform überein und zeigt sie an. Wenn für ein Feld keine Übersetzung in der Sitzungssprache vorhanden ist, greift KI-Suche stattdessen auf den Abgleich mit dem englischsprachigen Feldwert zurück. Wenn Ihre Sitzungssprache beispielsweise Japanisch ist, gibt KI-Suche gegebenenfalls in einem Katalogelement-Datensatz vorhandene Feldübersetzungen in Japanisch zurück, für Katalogelement-Felder hingegen werden englische Werte zurückgegeben, ohne dass sie ins Japanische übersetzt wurden.

Weitere Informationen dazu, wie Now Platform übersetzte Felder behandelt, finden Sie unter Einzelne UI-Zeichenfolgen werden übersetzt.

Wenn Sie Feldübersetzungsdatensätze in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] einfügen oder aktualisieren, indizieren Sie den Inhalt aus der relevanten indizierten Quelle neu, damit KI-Suche die neuen Übersetzungen verwendet. Einzelheiten zur erneuten Indizierung von Inhalten finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch und Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für mehrere indizierte Quellen durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
KI-Suche unterstützt keine übersetzten Felder in der Wissenstabelle [kb_knowledge]. Dieses Verhalten hat die folgenden Auswirkungen.

- Suchabfragen stimmen nicht mit übersetzten Versionen von übersetzten kb_know-Feldern überein.
- In Suchergebnissen werden keine übersetzten Versionen von mit „kb_knowledge“ übersetzten Feldern angezeigt.
- Aspekte der Suchanwendung zeigen keine übersetzten Versionen von mit „kb_knowledge“ übersetzten Feldern an.

Übersetzte Dokumente

Bei der Suche nach Inhalten mit übersetzten Dokumenten stimmt KI-Suche standardmäßig nur mit Dokumenten in der Sitzungssprache Now Platform des Benutzers überein. Beispiel: Eine Anwendersuche in Japanisch findet nur Wissensartikel auf Japanisch und schließt alle Wissensartikel in anderen Sprachen aus.

Ab Release Utah können Sie eine Filterbedingung für global durchsuchbare Wissensartikel konfigurieren. Artikel, die diese Bedingung erfüllen, können durch Suchen in jeder Sprache abgeglichen werden. Informationen zu dieser Einstellung finden Sie unter Konfigurieren Sie global durchsuchbare Wissensartikel.

Ab Release Tokyo können Sie für jede in Ihrer Instanz Now Platform aktivierte Sprache eine Fallback-Sprache festlegen. Wenn eine Fallback-Sprache für die Sitzungssprache des Benutzers konfiguriert ist, gibt KI-Suche Suchergebnisse in beiden Sprachen zurück. Weitere Einzelheiten finden Sie unter KI-Suche Interaktion mit Fallback-Sprachen.

Sie können ein globales Fallback-Gebietsschema konfigurieren, damit KI-Suche Dokumente in der Sprache des Instanzgebietsschemas sowie in der Sitzungssprache des Benutzers abgleicht. Diese Konfiguration funktioniert am besten, wenn Sie alle englischsprachigen Dokumente global durchsuchbar machen möchten. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines globalen Fallback-Gebietsschemas finden Sie unter Globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte aktivieren.

Weisen Sie Wissen Artikelsuchsprachen nach Land zu

Verbessern Sie den mehrsprachigen Suchrückruf, indem Sie für jedes Anwenderland einen Satz von Wissen Artikelsuchsprachen definieren. Anwendersuchen können nach Wissen -Artikeln in jeder der für ihr Land angegebenen Suchsprachen sowie in der Sprache suchen, die ihrer Now Platform® -Sitzung zugeordnet ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig entsprechen Suchen von Anwendern nur Wissen -Artikeln in der Sprache, die der Sitzung Now Platform des Anwenders zugeordnet sind. Beispiel: Ein Benutzer, der von einer Sitzung in Japanisch aus sucht, sieht nur Suchergebnisse für Artikel in Japanischer Sprache Wissen.

Suchadministratoren können den Rückruf von Wissen -Artikelsuchen für die Anwender eines Landes erweitern, indem sie zusätzliche Wissen -Artikelsuchsprachen für dieses Land angeben. Angenommen, Sie geben die Wissen -Artikelsuchsprachen Englisch und Französisch für das Land Japan an. Mit diesen Zuordnungen von Land zu Sprache kann ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer, der von einer Sitzung in Japanisch aus sucht, Suchergebnisse für Wissen -Artikel auf Englisch und Französisch sowie Artikel auf Japanisch anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle KI-Suche Land für die Suche in der Sprache [ais_country_to_search_language].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**ais_country_to_search_language.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Führen Sie für jede Wissen -Artikelsuchsprache, die Sie einem Land zuordnen möchten, die folgenden Schritte aus.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Füllen Sie im Formular KI-Suche Land für die Sprachsuche die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter KI-Suche Formular „Land für Sprachsuche“..
   c. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Sie können mehrere KI-Suche -Datensätze für „Land To Search Language“ für dasselbe Land definieren, solange jedes Land eine andere Wissen -Artikelsuchsprache hat. Wenn Sie versuchen, mehrere Datensätze mit demselben Land und derselben Wissen Artikelsuchsprache zu erstellen, zeigt das System eine Warnmeldung an, und der Vorgang zum Einfügen des Datensatzes schlägt fehl.

Ergebnisse
Wenn Anwender in einem Land, für das eine oder mehrere Wissen Artikelsuchsprachen definiert sind, eine Suche durchführen, können sie Wissen Artikel in diesen Suchsprachen sowie in der Sprache abgleichen, die ihrer Sitzung Now Platform zugeordnet ist.

Konfigurieren Sie global durchsuchbare Wissensartikel

Definieren Sie eine codierte Abfrage für Wissensartikel, die in einer beliebigen Sprache durchsucht werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig stimmt KI-Suche nur mit übersetzten Inhaltsdatensätzen überein, z. B. Wissensartikeln, die in der Sitzungssprache Now Platform® des Benutzers vorliegen. Beispiel: Ein Benutzer, der aus einer spanisch-sprachigen Benutzersitzung sucht, entspricht nur spanisch-sprachigen Wissensartikeln. Ausführliche Informationen zu dieser Einschränkung finden Sie unter Übersetzte Inhalte werden gesucht.

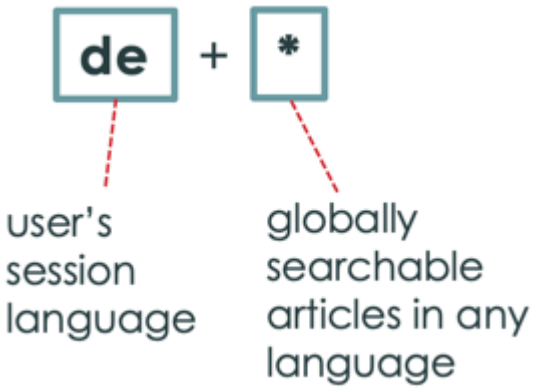
Hinweis:
Wenn Sie ein globales Fallback-Gebietsschema konfiguriert haben, kann die Suche übersetzte Inhaltsdatensätze in der Sprache dieses Gebietsschemas sowie in der Sitzungssprache des Benutzers abgleichen. Weitere Informationen zu diesem Ansatz finden Sie unter Globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte aktivieren.

Damit Benutzer nach Wissensartikeln in einer beliebigen Sprache suchen können, können Sie eine codierte Abfrage als Wert der Systemeigenschaft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge definieren. Datensätze, die dieser Abfrage entsprechen, sind *global durchsuchbar*, was bedeutet, dass sie die normalen Sprachfilter umgehen und unabhängig von der Sprache der Suche abgeglichen werden können. Beispielsweise kann ein Anwender, der von einer Deutschsitzung aus sucht, englische oder Japanisch-Wissensartikel finden, sofern sie mit der codierten Abfrage übereinstimmen.

Suchergebnissprachen mit global durchsuchbaren Artikeln



Hinweis:
Um Abfragezeichenfolgen für Wissensartikel für Ihre codierte Abfrage zu generieren, können Sie zu navigieren **Alle** > *Wissen* > **Artikel** > **Alle** und befolgen Sie die Schritte unter Codierte Abfragezeichenfolge durch einen Filter generieren. Beschreibungen der codierten Abfragesyntax und der Operatoren finden Sie unter Codierte Abfragezeichenfolgen und Für Filter und Abfragen verfügbare Operatoren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie **Alle** aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter** sys_properties.list ein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Systemeigenschaftsdatensatz *glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge*.
3. Geben Sie im Feld **Wert** einen Filterausdruck ein, der die Wissensartikel angibt, die global durchsuchbar gemacht werden sollen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

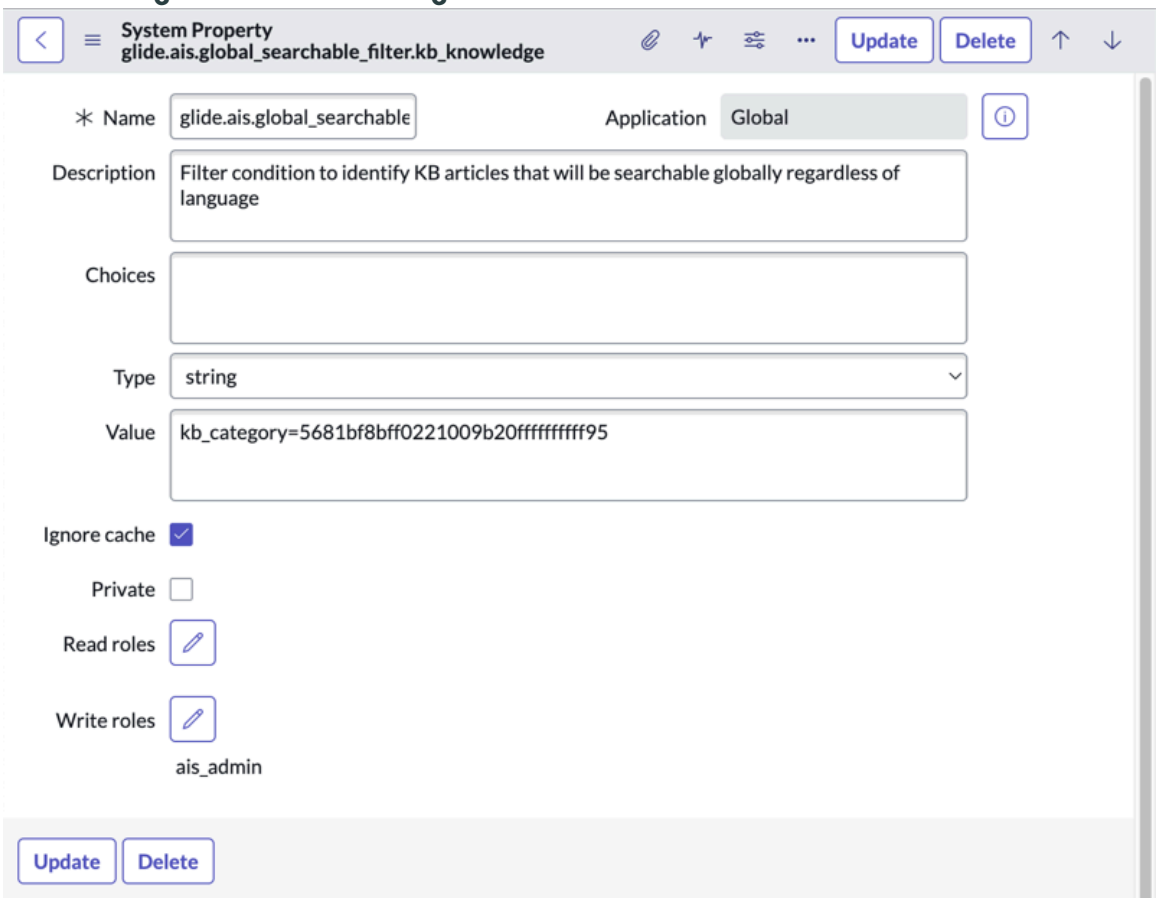
Wissensartikel, die Ihrer codierten Abfrage entsprechen, können als Ergebnisse für Anwendersuchen in jeder Sprache zurückgegeben werden.

Example: Machen Sie Wissensartikel in der Kategorie „E-Mail“ global durchsuchbar

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel, das die codierte Abfrage kb_category=5681bf8bff0221009b20ffffffffff95 definiert, um Wissensartikel in der Kategorie E-Mail global durchsuchbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Kategorie – codierte Abfrage für Wissensartikel



Konfigurieren Sie die Übersetzung für das Referenzfeldwerte „Wissensartikel“ in Aspekten

Geben Sie an, ob Aspekte Referenzfeldwerte für Wissensartikel in der Sitzungssprache des Suchanwenders anzeigen sollen. Wenn Sie die Übersetzung deaktivieren, zeigen Aspekte die Feldwerte der Wissensartikelreferenz in der Standardsprache Ihrer Instanz an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig zeigt die Suchergebnisseite Aspekte für Wissensartikel-Referenzfelder an, die übersetzte Feldwerte in der Sitzungssprache des Suchanwenders verwenden. Wenn für die Sitzungssprache des Suchanwenders kein übersetzter Feldwert verfügbar ist, zeigt der Aspekt des Wissensartikels stattdessen den Feldwert in der Standardsprache Ihrer Instanz an.

Wenn Sie beispielsweise von einer Sitzung in Japanisch aus in einer englischsprachigen Instanz suchen, zeigt der Aspekt „KB-Kategorie“ Feldwerte in Japanisch anhand der in Japanisch übersetzten Feldwerte an. Wenn ein Feldwert nicht ins Japanische übersetzt wurde, greift der Aspekt „KB-Kategorie“ darauf zurück, diesen Feldwert in Englisch anzuzeigen.

Suchadministratoren können dieses Übersetzungsverhalten für Referenzfelder zu Wissensartikeln deaktivieren. Wenn die Übersetzung deaktiviert ist, werden Suchanwendern die Feldwerte für Wissensartikelaspekte in der Standardsprache der Instanz anstelle in ihrer Sitzungssprache angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Aspekten finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche .. Einzelheiten zu übersetzten Feldwerten finden Sie unter Systemlokalisierung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der indizierten Quelle der Wissenstabelle in der Formularansicht, indem Sie den Namen auswählen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration **" Neu**.
4. Füllen Sie im Formular „Attribute der indizierten Quelle" die Felder aus.

Feld	Wert
Name	index_translated_reference_fields
Wert	falsch

Hinweis:
Um die Übersetzung für Aspekte erneut zu aktivieren, damit in der Sitzungssprache des Anwenders Referenzfeldwerte für Wissensartikel angezeigt werden, wenn übersetzte Feldwerte verfügbar sind, setzen Sie den Wert des Attributs „index_translated_reference_fields" zurück auf den Standardwert *true*. Weitere Informationen zum Attribut index_translated_reference_fields finden Sie unter Indizierte Quellattribute.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der aktualisierte Attributwert wird in der zugehörigen Liste „Erweiterte Konfiguration" der indizierten Quelle angezeigt. Wenn Sie den Wert des Attributs „index_translated_reference_fields" geändert haben, wird die Informationsmeldung Erneut indizieren angezeigt, damit die Konfigurationsänderung wirksam wird.
6. Wenn Sie den Wert des Attributs „index_translated_reference_fields" geändert haben, wählen Sie **„Alle Tabellen indizieren"** aus, um den Inhalt für die indizierte Wissenstabellenquelle neu zu indizieren. Weitere Informationen zur erneuten Indizierung finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durch.

Ergebnisse

Aspekte für Wissensartikelreferenzfelder zeigen Feldwertübersetzungen in der Sitzungssprache des Benutzers an.

Hinweis:
Wenn Sie den Wert des Attributs „index_translated_reference_fields" wieder auf „true" setzen und die Referenzfeldwerte für Wissensartikel in der Standardsprache der Instanz in Aspekten angezeigt werden, überprüfen Sie, ob Übersetzungen dieser Feldwerte für die Sitzungssprache des Anwenders vorhanden sind.

KI-Suche Interaktion mit Fallback-Sprachen

Wenn eine Fallback-Sprache für die Sitzungssprache des Benutzers konfiguriert ist, durchsucht KI-Suche übersetzte Dokumente in beiden Sprachen. Die Suche verwendet die entsprechenden Wörterbücher für die Behandlung von Stoppwörtern, Synonymen und Tippfehlern für die Fallback-Sprache.

Ab Release Tokyo können Sie für jede in Ihrer Instanz aktivierte Sprache eine Fallback-Sprache festlegen. Das System verwendet diese Fallback-Sprache für Elemente von

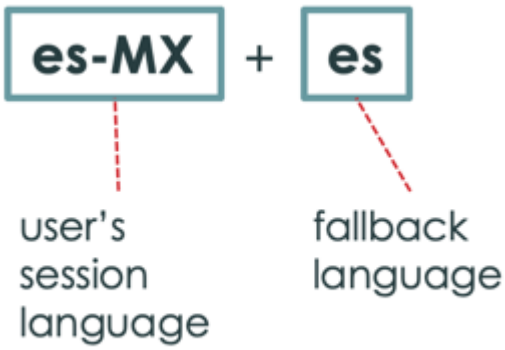
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzeroberflächentext, die nicht in die angegebene Sprache übersetzt werden. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Fallback-Sprachen finden Sie unter Legen Sie eine Fallback-Sprache fest.

Wenn Sie eine Fallback-Sprache für die Sitzungssprache Now Platform® des Benutzers festlegen, gibt KI-Suche Ergebnisse für übersetzte Inhalte, z. B. Wissensartikel, sowohl in der Sitzungssprache als auch in der konfigurierten Fallback-Sprache zurück. Bei der Suche nach Inhalten in der Fallback-Sprache verwendet KI-Suche die Wörterbücher für Stoppwörter, Synonyme und Tippfehlerbehandlungen für die Fallback-Sprache.

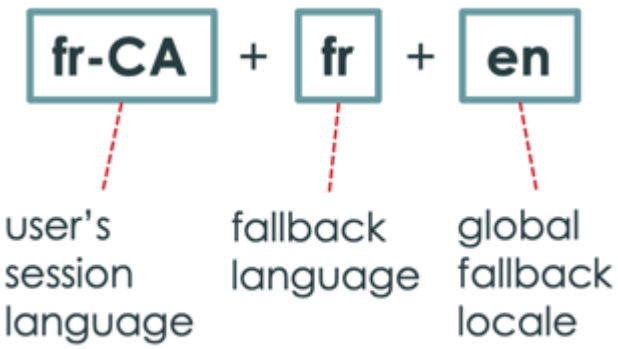
Angenommen, Sie konfigurieren Spanisch als Fallback-Sprache für das brasilianische Spanisch. Mit dieser Konfiguration können Anwender, die in Sitzungen in Mexikanisch-Spanisch suchen, Wissensartikel sowohl in Mexikanischer Spanisch als auch in Spanisch finden. KI-Suche verwendet die Wörterbücher Mexikanisch-Spanisch und Spanisch sowie Ergebnisverbesserungsregeln für den Abgleich von Artikeln in Mexikanischer Sprache. Beim Abgleichen von Artikeln auf Spanisch werden die Wörterbücher auf Spanisch und die Ergebnisverbesserungsregeln verwendet.

Suchergebnissprachen mit einer Fallback-Sprache



Wenn Sie zusätzlich zu einer Fallback-Sprache ein globales Fallback-Gebietsschema konfigurieren, gibt KI-Suche übereinstimmende Ergebnisse für übersetzte Inhalte in der Sitzungssprache des Benutzers, der Fallback-Sprache und der Sprache des globalen Fallback-Gebietsschemas zurück. Angenommen, Sie konfigurieren Französisch als Fallback-Sprache für kanadisches Französisch und Englisch als globales Fallback-Gebietsschema. Anwender, die in Sitzungen in kanadischem Französisch suchen, können nach Wissensartikeln in kanadischem Französisch, Französisch und Englisch suchen.

Suchergebnissprachen mit einer Fallback-Sprache und einem globalen Fallback-Gebietsschema



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Konfigurieren eines globalen Fallback-Gebietsschemas finden Sie unter Globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte aktivieren.

Globales Fallback-Gebietsschema für übersetzte Inhalte aktivieren

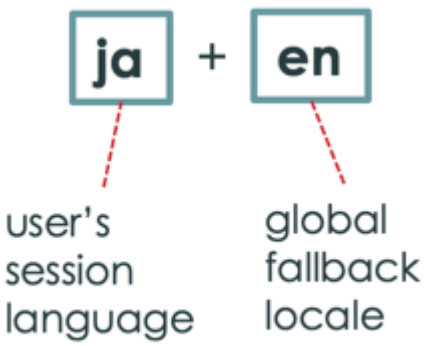
Konfigurieren Sie KI-Suche so, dass übersetzte Dokumente in der Sprache eines globalen Fallback-Gebietsschemas sowie in der Sitzungssprache des Benutzers abgeglichen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig stimmt KI-Suche bei der Suche nach Inhalten mit übersetzten Dokumenten nur mit indizierten Datensätzen in der Sitzungssprache Now Platform® des Benutzers überein. Beispielsweise werden bei einer Suche in einer Sitzung auf Japanisch nur Wissensartikel auf Japanisch gefunden, alle Artikel in anderen Sprachen werden ausgeschlossen.

KI-Suche können Sie so konfigurieren, dass ein globales Fallback-Gebietsschema auf Benutzersuchen angewendet wird. Wenn Sie diese Option aktivieren, gleicht KI-Suche Datensätze in der Sprache aus dem Gebietsschema der Instanz Now Platform (oder einem anderen von Ihnen angegebenen Gebietsschema) sowie mit Datensätzen in der Sitzungssprache des Benutzers ab. Wenn Sie beispielsweise Englisch als globales Fallback-Gebietsschema festlegen, können Anwender, die in Japanisch-Sitzungen suchen, die Ergebnisse zu Wissensartikeln sowohl in Japanisch als auch in Englisch anzeigen.

Suchergebnissprachen mit einem globalen Fallback-Gebietsschema



Hinweis:
Das globale Fallback-Gebietsschema funktioniert am besten, wenn Sie alle englischsprachigen Datensätze global durchsuchbar machen möchten. Um andere Datensätze global durchsuchbar zu machen, lesen Sie unter Konfigurieren Sie global durchsuchbare Wissensartikelnach.

Wenn Sie die Option für das globale Fallback-Gebietsschema für die Suche aktivieren, bestimmt KI-Suche das globale Fallback-Gebietsschema wie folgt:

1. Wenn der Wert der Systemeigenschaft `glide.ais.translate.global_fallback_locale` eine gültige Gebietsschemazeichenfolge ist, z. B. `en-US` oder `fr`, verwendet KI-Suche diese als globales Fallback-Gebietsschema.
2. Andernfalls verwendet KI-Suche das Gebietsschema der Instanz Now Platform, wie durch den Wert der Systemeigenschaft `glide.system.locale` angegeben, als globales Fallback-Gebietsschema.
3. Wenn der Wert der Systemeigenschaft `glide.system.locale` kein gültiges Gebietsschema ist, verwendet KI-Suche Englisch als globales Fallback-Gebietsschema.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Now Platform -Gebietsschemata und den zugehörigen Sprachen finden Sie unter Gebietsschemata werden konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > *KI-Suche*.
2. Wählen Sie die Option für die Systemeigenschaft **Globalen Sprach-Fallback aktivieren** (`glide.ais.translate.enable_global_language_fallback`) aus.
3. Wählen Sie **Speichern**.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie die Systemeigenschaft `glide.ais.translate.global_fallback_locale` hinzu, und legen Sie ihren Wert auf das Gebietsschema fest, das KI-Suche als globales Fallback-Gebietsschema verwenden soll.
   Anweisungen zum Hinzufügen dieser Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

Ergebnisse

KI-Suche durchsucht übersetzte Dokumentinhalte in der Sprache des globalen Fallback-Gebietsschemas sowie in der Sitzungssprache des Anwenders.

Hinweis:
Beim Durchsuchen der Tabelle „Katalogelement“ ignoriert KI-Suche das Gebietsschema der Instanz. Katalogsuchen entsprechen nur Dokumenten in der Sitzungssprache Now Platform des -Benutzers.

Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche

KI-Suche zeigt zuerst die relevantesten Suchergebnisse für eine Abfrage an. Durch maschinelles Lernen wird die Relevanzbewertung von Suchergebnissen für Such-Experiences automatisch basierend auf aggregierten Benutzerinteraktionen optimiert.

Die Relevanz für maschinelles Lernen wird automatisch aktiviert und ist nicht konfigurierbar.

Relevanzmodelle und Bewertung

KI-Suche verwendet ein Relevanzmodell, um für jedes von einer Suche zurückgegebene Ergebnis eine Relevanzbewertung zu berechnen. Dokumente mit höheren Relevanzwerten werden im Ergebnissatz zuerst angezeigt. Die Relevanzpunktzahl eines Ergebnisses ist spezifisch für das jeweilige Dokument, die Suchbegriffe und den Anwender, die der Abfrage zugeordnet sind.

Jedes Suchprofil enthält ein eigenes Relevanzmodell. Sie können dieses Relevanzmodell nicht anzeigen, ändern oder löschen.

Hinweis:
KI-Suche wendet keine Relevanzrangfolge auf *** universelle Platzhalterabfragen an. Ergebnisse aus *** Abfragen werden in einer nicht festgelegten Reihenfolge angezeigt.

Relevanzabstimmung für Suchsignale und maschinelles Lernen

KI-Suche UX-Komponenten erfassen Signale, die Anwendersuchen zugeordnet sind. Diese *Suchsignale* enthalten Daten darüber, wie Suchanwender mit dem Sucheingabefeld interagieren, Vorschläge zur automatischen Vervollständigung, Filter für Aspekt- und Navigationsregisterkarten, Genius-Ergebnis-Antwortkarten und Suchergebnisse. Weitere Informationen dazu, wie Suchsignale aufgezeichnet und gespeichert werden, finden Sie unter Signale durchsuchen.

Die Relevanz für maschinelles Lernen verwendet Daten aus diesen Suchsignalen, um Relevanzmodelle kontinuierlich intelligent zu optimieren. Alle 30 Tage berechnet KI-Suche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eine neue Version jedes Relevanzmodells, wobei die Parameter iterativ geändert und anhand der aggregierten Suchsignaldaten für das Suchprofil Regressionstests durchgeführt werden. Wenn dieser Optimierungsprozess abgeschlossen ist, vergleicht KI-Suche das vorhandene und das neue Relevanzmodell, um festzustellen, welches besser zu dem in den historischen Signaldaten aufgezeichneten Suchverhalten der Anwender passt.

Wenn das neue Relevanzmodell mit den Signaldaten bessere Ergebnisse liefert, verwendet KI-Suche seine geänderten Parameterwerte, um A/B-Testauswertungen des Live-Suchdatenverkehrs für das Suchprofil durchzuführen. Diese Auswertungen testen einzelne Parameteränderungen, um sicherzustellen, dass sie zu einer besseren Suchrelevanz führen.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter, das zur Durchführung von A/B-Testauswertungen verwendet wird, finden Sie unter Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter.

Wenn das neue Modell sowohl im historischen Vergleich von Suchergebnissen als auch in den A/B-Tests das ursprüngliche Modell überholt, legt KI-Suche es als aktives Relevanzmodell für das Suchprofil fest und überschreibt das vorhandene Relevanzmodell. Das aktualisierte Relevanzmodell bleibt bis zum Beginn des nächsten Optimierungszyklus in Gebrauch.

Diese Optimierungsprozesse für Relevanzmodelle finden für jedes Suchprofil separat statt. Änderungen, die am Relevanzmodell in einem Suchprofil vorgenommen werden, wirken sich nicht auf Relevanzmodelle in anderen Suchprofilen aus.

Hinweis:
Wenn Sie von einem früheren Release auf Yokohama aktualisieren, ändern sich möglicherweise die standardmäßigen Relevanzwerte für Ihre Suchergebnisse. Relevanzmodelle, die im vorherigen Release trainiert wurden, sollten weiterhin die gleiche Ergebnisreihenfolge erzeugen. Modelle, die vor mehr als einem Release trainiert wurden, kehren möglicherweise zum standardmäßigen Relevanzmodell zurück.

Relevanzmodell für Vorschläge zur automatischen Vervollständigung

KI-Suche verwendet ein dediziertes Relevanzmodell, um Datensätze für die Anzeige als Vorschläge zur automatischen Vervollständigung im Suchfeld zu ordnen. Dieses Relevanzmodell bewertet Datensätze basierend auf ihrer Aktualität und basierend auf den Übereinstimmungen von Suchbegriffen in ihren **Titelfeldern**. Dieses Modell für die Relevanz von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung wird vom System nicht trainiert. Einzelheiten zur Konfiguration von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung finden Sie unter Vorschläge in KI-Suche -Anwendungen automatisch vervollständigen.

Inhaltssicherheit in KI-Suche

KI-Suche filtert Suchergebnisse und zeigt nur die Datensätze an, auf die der aktuell angemeldete Benutzer zugreifen kann.

Die Inhaltssicherheit wird automatisch aktiviert und ist nicht konfigurierbar.

Indizierte Sicherheitsfunktionen

Bei der Indizierung von Datensätzen aus Tabellen Now Platform® behält KI-Suche die folgenden Einstellungen für die Zugriffssteuerung bei:

- Rollenbasierte Zugriffssteuerungslistenregeln (ACLs) auf Feldebene
- Bedingte ACLs ohne Skript
- Geskriptete ACLs auf Tabellenebene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Business-Regeln „Vor Abfrage“.
- Domain Separation
- Anwenderkriterien für Datensätze, die anhand der Tabellen „Wissen“ [kb_know] und „Katalogelement“ [sc_cat_item] indiziert werden

KI-Suche unterstützt keine geskripteten ACLs auf Feldebene.

Frühe und späte Bindungssicherheitsimplementierungen für Suchabfragen

Zum Zeitpunkt der Abfrage filtert KI-Suche Suchergebnisse, indem der Benutzerzugriff auf indizierte Tabellen und Datensätze ausgewertet wird. Welche Filterimplementierung verwendet wird, hängt von den Sicherheitsfunktionen ab, die für Tabellen und Datensätze vorhanden sind, die der Suchabfrage entsprechen.

Implementierung der Inhaltssicherheit	Beschreibung
Frühe Bindung	Standardimplementierung der Inhaltssicherheit, die Sicherheitsfilter in die Suchabfrage integriert. Das System fügt jeder Suchabfrage relevante Sicherheitsfilter für den Benutzer hinzu. Um in den Suchergebnissen angezeigt zu werden, müssen Datensätze mit der Suchabfrage übereinstimmen und alle Sicherheitsfilter bestehen. Die frühe Bindungssicherheit unterstützt nicht geskriptete ACLs, Business-Regeln für „Vor Abfrage“ und Domänentrennung sowie Anwenderkriterien für Datensätze, die von den Tabellen „kb_knowledge“ und „sc_cat_item“ indiziert werden. Wenn eine Suche mit Datensätzen übereinstimmt, die über geskriptete ACLs auf Tabellenebene verfügen, greift die Suchabfrage automatisch auf die späte Bindungssicherheit zurück. **Hinweis:** Wenn ein früher Bindungsfilter einen Fehler erzeugt, greift die Suchabfrage automatisch auf die Sicherheit für späte Bindung zurück.
Späte Bindung	Rechenaufwändigere alternative Implementierung der Inhaltssicherheit, die Suchergebnisse nachfiltert. Das System wendet Sicherheitsfilter auf die Suchabfrage an, genau wie die frühe Bindungssicherheit. Nach dem Abrufen von Datensätzen, die der gefilterten Abfrage entsprechen, wird für jeden Datensatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Implementierung der Inhaltssicherheit	Beschreibung
	die Methode `GlideRecord.canRead()` aufgerufen. Um in den Suchergebnissen angezeigt zu werden, müssen Datensätze mit der Suchabfrage übereinstimmen, alle Sicherheitsfilter bestehen und `true` für die API-Methode zurückgeben. Die Sicherheit für späte Bindung unterstützt alle indizierten Sicherheitsfunktionen. Standardmäßig dient die späte Bindungssicherheit als Fallback-Mechanismus für die frühe Bindungssicherheit. Sie können dieses Standardverhalten folgendermaßen überschreiben: • Damit KI-Suche die Sicherheit späterer Bindungen für alle Ergebnisse aus einer indizierten Quelle verwendet, legen Sie den Wert des Felds **Späte Bindung erzwingen** dieser indizierten Quelle auf `true`fest. • Damit KI-Suche die späte Bindungssicherheit für alle Suchergebnisse verwendet, legen Sie den Wert der Systemeigenschaft **Erzwingen Sie `KI-Suche`, späte Bindung für ACL-Bewertung zu verwenden** (`glide.ais.security.force_late_binding`) auf `true`fest. Wenn KI-Suche Sicherheit für späte Bindung auf Ergebnisse aus einer indizierten Quelle anwendet, die von einem Aspekt verwendet wird, ändert sich die Liste der verfügbaren Filterauswahlmöglichkeiten für den Aspekt. In diesem Fall zeigt der Aspekt nur Feldwerte an, die auf der aktuellen Seite der Suchergebnisse gefunden wurden. Einzelheiten zu Aspekten finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche .. Wenn Sie die Anzahl der Suchergebnisse für eine Suchanwendung aktivieren, geben die Anzahlen die Anzahl der Ergebnisse an, die der Suche des Benutzers entsprechen. Die Sicherheit für späte Bindung kann Ergebnisse entfernen, nachdem sie gezählt wurden, wodurch die tatsächliche Anzahl der angezeigten Ergebnisse niedriger ist als die Anzahl. Weitere Informationen zu Ergebnisanzahlen finden Sie unter Zeigen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Implementierung der Inhaltssicherheit	Beschreibung
	die Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für eine Suchanwendung an.

Inhaltssicherheit für externe Inhalte

KI-Suche behält Zugriffsberechtigungen beim Erfassen externer Dokumente bei. Sie können für die Benutzer Now Platform Alias für die extern definierten Benutzer und Gruppen festlegen, die in diesen Zugriffsberechtigungen angegeben sind. KI-Suche erstellt aus diesen Berechtigungen und Aliassen Inhaltssicherheitsfilter für Datensätze externer Dokumente.

Informationen zur Verwendung von KI-Suche mit externen Datenquellen finden Sie unter Indizieren und Suchen von externen Inhalten in KI-Suche. Ausführliche Informationen zur Sicherheit externer Inhalte finden Sie unter Sicherheit externer Inhalte für KI-Suche.

Verschlüsselte Felder in KI-Suche

KI-Suche schließt Quelldatensatzfelder aus, die mit Verschlüsselungsunterstützung oder Edge Encryptionverschlüsselt sind.

Beim Umgang mit einem verschlüsselten Quelldatensatzfeld gelten für KI-Suche die folgenden Einschränkungen:

- Bei der Inhaltsindizierung wird das verschlüsselte Feld ausgeschlossen. Dieser Ausschluss bedeutet, dass Suchbegriffe nicht mit Begriffen aus dem Inhalt des verschlüsselten Felds übereinstimmen.
- Sie können keinen Aspekt mit dem verschlüsselten Feld erstellen.
- Wenn eine Suchabfrage versucht, das verschlüsselte Feld zu filtern, z. B. beim Anwenden eines ACL-Filters (Access Control List, Zugriffssteuerungsliste), schlägt die Suchabfrage fehl. Die Fehlermeldung „Ein verschlüsseltes Feld wird nicht unterstützt“ wird protokolliert.

Detaillierte Beschreibungen der für Quelldatensätze verfügbaren Verschlüsselungsoptionen finden Sie unter Verschlüsselung .

Semantische Vektorsuche in KI-Suche

Die semantische Vektorsuche findet Ergebnisse basierend darauf, wie ähnlich sie Ihren Suchbegriffen in ihrer Bedeutung sind. Now Assist F&A Genius-Ergebnisse und Now Assist in Virtual Agent verwenden die semantische Vektorsuche, um die Erinnerung durch die Interpretation von Suchabfragen in natürlicher Sprache zu verbessern.

Standardmäßig verwendet KI-Suche*die lexikalische Suche*. Das heißt, es findet Ergebnisse für Datensätze, die wörtliche Stichwörter für die Begriffe in Ihrer Suchabfrage enthalten. Ab Release Vancouver Patch 4 enthält KI-Suche einen alternativen Suchmodus namens *„semantische Vektorsuche“*, der in Now Assist F&A und Now Assist Aktionen Genius-Ergebnissen verwendet wird.

Die semantische Vektorsuche analysiert die Bedeutung und den Kontext Ihrer Suchbegriffe und verwendet diese Informationen, um Ergebnisse mit ähnlicher Bedeutung zu finden. Es verbessert den Suchrückruf, indem die natürliche Sprache so interpretiert wird, dass sie die Absicht Ihrer Suche genauer wiedergibt.

Angenommen, Sie indizieren einen Quelldatensatz einschließlich Text zur Verhinderung von Phishing und zur Suche nach Betrügereien.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Im lexikalischen Suchmodus gibt KI-Suche kein Ergebnis für diesen Datensatz zurück, da Ihre Suchbegriffe keine wörtlichen Übereinstimmungen für die im indizierten Inhalt enthaltenen Begriffe sind.
- Im semantischen Vektorsuchmodus kann KI-Suche jedoch basierend auf der folgenden kontextbezogenen Analyse ein Ergebnis für den Datensatz zurückgeben:
  - Ihr Suchbegriff „vermeiden“ ist kontextabhängig ähnlich in der Bedeutung von „Verhindern“.
  - Die Bedeutung Ihres Suchbegriffs „Betrug“ überschneidet sich mit der Bedeutung von Phishing

KI-Suche ordnet Ergebnisse aus der semantischen Vektorsuche danach, wie ähnlich sie Ihrer Suche sind. Wenn Sie im Beispiel einen zweiten indizierten Datensatz haben, der Text enthält , wie Betrug verhindert wird, ähnelt er eher der Suche nach Betrugsvermeidung, und das zugehörige Suchergebnis wird vor dem Ergebnis angezeigt , wie Phishing verhindert wird.

Anders als der standardmäßige stichwortbasierte Suchmodus ist die semantische Vektorsuche nicht auf Ihre Synonymwörterbücher angewiesen, um Begriffsäquivalenzen zu finden. KI-Suche identifiziert Begriffsähnlichkeiten automatisch, wenn Quellinhalte und Metadaten für die semantische Vektorsuche indiziert werden.

Die semantische Vektorsuche wird automatisch aktiviert und enthält keine konfigurierbaren Einstellungen.

Vorteile der semantischen Vektorsuche

Im Vergleich zum standardmäßigen stichwortbasierten lexikalischen Suchmodus bietet die semantische Vektorsuche die folgenden Vorteile:

- Verbessert den Rückruf von Wissensartikeln, Katalogelementen und Themenabrufen, indem Ergebnisse basierend auf der zugrunde liegenden Bedeutung Ihrer Suche abgeglichen werden, anstatt anhand von Schlüsselwörtern.
- Bietet eine natürlichere und konsistentere Such-Experience, indem ähnliche Ergebnisse für unterschiedliche Suchabfragen mit derselben zugrunde liegenden Bedeutung zurückgegeben werden.
- Verringert die Notwendigkeit, Synonymwörterbücher zu erstellen und zu pflegen, um Ähnlichkeiten in Suchen zu antizipieren.

Ausgabe der semantischen Vektorsuche

Die semantische Vektorsuche überschreibt die normalen KI-Suche -Mechanismen für Begriffsübereinstimmung und Relevanzrangfolge. Ergebnisse werden basierend auf ihrer berechneten Ähnlichkeit mit Ihren Suchbegriffen sortiert, wobei die ähnlichsten Ergebnisse zuerst angezeigt werden.

Verfügbarkeit der semantischen Vektorsuche

Die semantische Vektorsuche ist in den folgenden Kontexten verfügbar.

- Now Assist in Virtual Agent verwendet die semantische Vektorsuche für den Abruf von Katalogelementen und Servicemitarbeiter-Themenabrufen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent .
- Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A verwenden die semantische Vektorsuche zusammen mit der veralteten Stichwortsuche, wenn Sie nach Wissensartikeln suchen, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Sie verwenden auch die semantische Vektorsuche, wenn Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nach zwischengespeicherten Antworten suchen, die Ihrer Abfrage im Cache der zweiten Ebene entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter Genius-Ergebnisse fürNow Assist F&A und Caching für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse.

- Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse verwenden die semantische Vektorsuche zusammen mit der veralteten Stichwortsuche, wenn nach Katalogelementen gesucht wird, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse.
- Alle -Connectors von Connectors für externe Inhalte unterstützen die semantische Vektorindizierung beim Abrufen von Dokumentinhalten aus externen Quellsystemen. Weitere Informationen zur Konfiguration und Verwendung des Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Connectors für externe Inhalte.

KI-Suche Protokollierung und Debugging

Überprüfen Sie die Protokolle und den Verlauf KI-Suche von , um die Leistung zu analysieren und Probleme zu diagnostizieren. Zeigen Sie Protokollnachrichten und den Erfassungsverlauf an, oder verwenden Sie das Sitzungs-Debugging, um detaillierte Nachrichten für eine Anwendersitzung zu erfassen.

Zeigen Sie KI-Suche Erfassungsprotokollnachrichten an

Überprüfen Sie die Erfassung und Indizierung von KI-Suche -Ereignissen durch Anzeigen von Protokollnachrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Protokolle** > **Ingestion – Warnungen und Fehler**.
   Die Tabelle „Protokoll“ [syslog] wird mit der angewendeten Filterbedingung **[Quelle] [beginnt mit] [AIS-Datenquelle]** angezeigt.
2. Verwenden Sie die Listensuch-, Sortier-, Filter- und Gruppierungsfunktionen, um relevante Nachrichten zu finden.

Alle KI-Suche Protokollnachrichten anzeigen

Überprüfen Sie die Ereignisse KI-Suche durch Anzeigen von Protokollnachrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Protokolle** > **Alle**.
   Die Protokolltabelle [syslog] wird mit einer angewendeten Filterbedingung **[Nachricht] [enthält] [ais]** angezeigt.
2. Verwenden Sie die Listensuch-, Sortier-, Filter- und Gruppierungsfunktionen, um relevante Nachrichten zu finden.

Überprüfen Sie den Erfassungsverlauf für eine indizierte Quelle

Zeigen Sie Verarbeitungsergebnisse und Leistungsstatistiken an, die einem Erfassungsereignis für eine indizierte Quelle zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Tabelle KI-Suche „ Verlauf für indizierte Quellen“ [ais_ingest_datasource_stats] enthält Datensätze für Erfassungsereignisse für indizierte Quellen. Jeder Datensatz enthält Leistungsstatistiken und Verarbeitungsergebnisse für das Erfassungsereignis. Sie können den Datensatz des Erfassungsereignisverlaufs überprüfen, um die Erfassungsleistung zu analysieren und Probleme zu diagnostizieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Öffnen Sie die indizierte Quelle, deren Indizierungsverlauf Sie überprüfen möchten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Indexierungsverlauf“ den Datensatz des Erfassungsereignisses, den Sie überprüfen möchten.
4. Überprüfen Sie im Formular „Verlauf für indizierte Quelle“ die Felder für das ausgewählte Erfassungsereignis.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Verlauf für indizierte Quelle“..

Aktivieren Sie das Sitzungs-Debugging für KI-Suche

Erfassen und überprüfen Sie detaillierte KI-Suche Protokollnachrichten für eine Benutzersitzung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie das Sitzungs-Debugging für KI-Suche in einer Benutzersitzung aktivieren, zeichnet das System Debug-Protokollnachrichten für diese Sitzung auf. Diese Nachrichten umfassen:

- Nachrichten, die veranschaulichen, wie KI-Suche die Suchabfrage eines Anwenders interpretiert
- Nachrichten, die die Suchquellenfilter und Inhaltssicherheitsfilter angeben, die auf eine Suchabfrage angewendet werden
- Nachrichten, die eine Suchabfrageanforderung und Antwortobjekte im visuell lesbaren Format enthalten

Sie können diese Debug-Protokollnachrichten überprüfen, um Suchprobleme zu diagnostizieren oder optimale Einstellungen für die Suchleistung zu konfigurieren.

Nach der Aktivierung bleibt das Sitzungs-Debugging für die Benutzersitzung aktiv, bis Sie es deaktivieren. Weitere Informationen zum Debuggen von Sitzungen finden Sie unter Debuggen von Sitzungen .

Prozedur
1. Um das Debugging zu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > *KI-Suche* **debuggen** .
   Eine Meldung meldet den Abschluss des Debug-Skripts für die Sitzung Debuggen KI-Suche.
2. Um Debug-Protokolle zu überprüfen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Protokoll debuggen**.
   Im **Sitzungsprotokollfenster** werden Debug-Protokollnachrichten angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Um das Debugging zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Alle deaktivieren**.
   Eine Meldung meldet den Abschluss des Debug-Skripts für die Sitzung „Alle deaktivieren“.

Diagnostizieren Sie Probleme beim Zugriff auf Suchergebnisse mit der Suchvorschau-UI

Verwenden Sie das Identitätswechsel-Tool der Suchvorschau-UI und die Rolle KI-Suche Hochsicherheitsadministrator mit erweiterten Berechtigungen, um zu bestimmen, ob Filter verhindern, dass ein Suchanwender ein bestimmtes Suchergebnis im Index KI-Suche anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin, ais_high_security_adminund Identitätswechsel.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Suchvorschau-UI, um Filterkonfigurationen zu diagnostizieren, die verhindern, dass ein Suchanwender ein bestimmtes Suchergebnis im Index KI-Suche sieht. Suchen Sie zuerst als dieser Anwender in der Suchvorschau-UI, um zu bestätigen, ob das Suchergebnis sichtbar ist. Beenden Sie als Nächstes den Identitätswechsel, und wiederholen Sie die Suche, nachdem Sie auf ais_high_security_admin erhöht haben, um alle Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter zu umgehen. Wenn das Suchergebnis in der erweiterten Suche angezeigt wird, überprüfen Sie die Einstellungen für Suchquelle und Inhaltssicherheitsfilter, um festzustellen, warum der Anwender es nicht anzeigen kann.

Hinweis:
Durch Ändern des Werts des Felds „ **Suchen als** “ im Tool „Identitätswechsel für Anwender“ der Suchvorschau-UI werden die erweiterten Berechtigungen für die Rolle ais_high_security_admin beendet. Um Filter nach dem Ändern des Werts dieses Felds zu umgehen, müssen Sie erneut auf die Rolle ais_high_security_admin hochstufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Vorschau** > **Suchvorschau**.
2. Verwenden Sie das Feld **Suchen als** im Tool für den Identitätswechsel von Anwendern in der Suchvorschau-UI, um die Suchabfrage als betroffener Anwender auszugeben.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zum Feld **Suchen als** finden Sie unter Vorschau der Verwaltungstools durchsuchen.

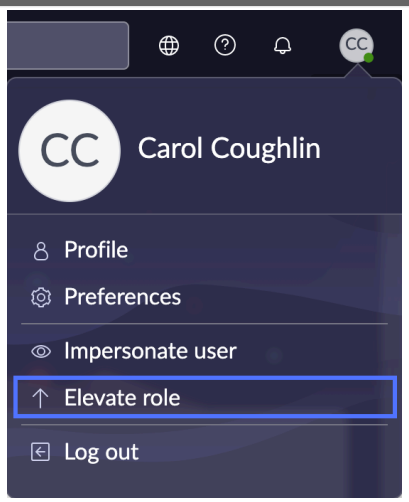
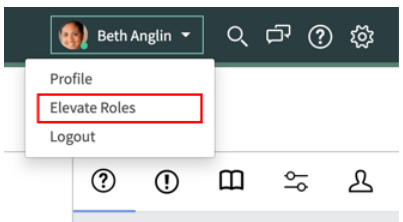
   Es werden Ergebnisse angezeigt, die denen entsprechen, die der betroffene Anwender bei der Suchabfrage gesehen hat. Diese Ergebnisse können durch Suchquelle oder Inhaltssicherheitsfilter eingeschränkt sein.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um auf die Rolle ais_high_security_admin hochzustufen:

   a. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus:

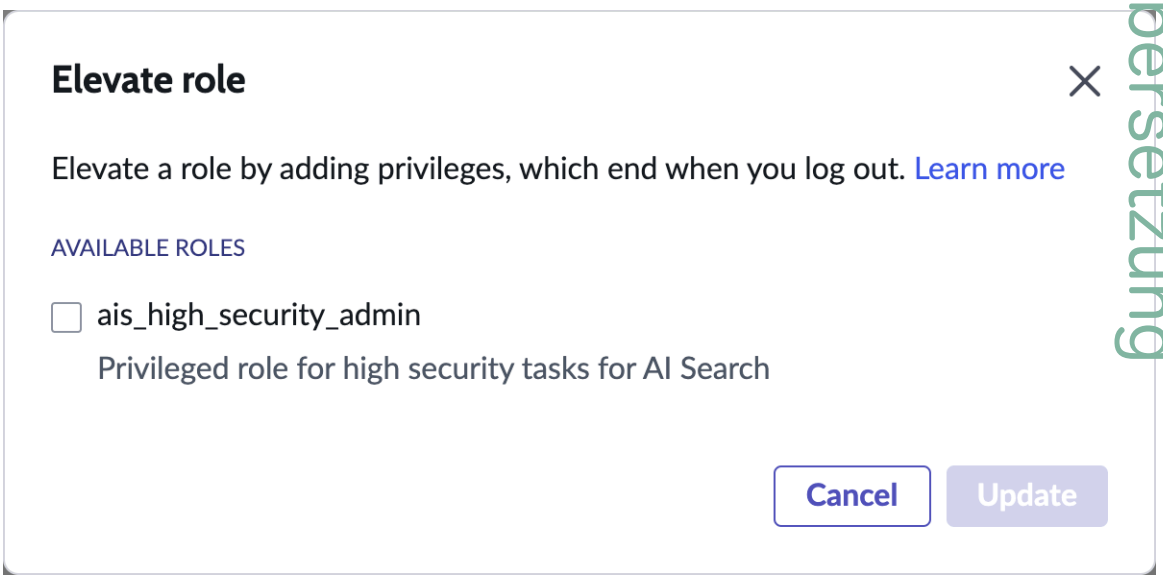
UI-Version	Aktion
Next Experience-Benutzeroberfläche	Wählen Sie im Bannerframe das Symbol für Ihren Account aus, um das Benutzermenü zu öffnen, und wählen Sie dann **Rolle erweitern**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Version	Aktion
	
Core-UI	Wählen Sie im Bannerframe Ihren Namen aus, um das Benutzermenü zu öffnen, und wählen Sie dann **Rollen erweitern**aus. 

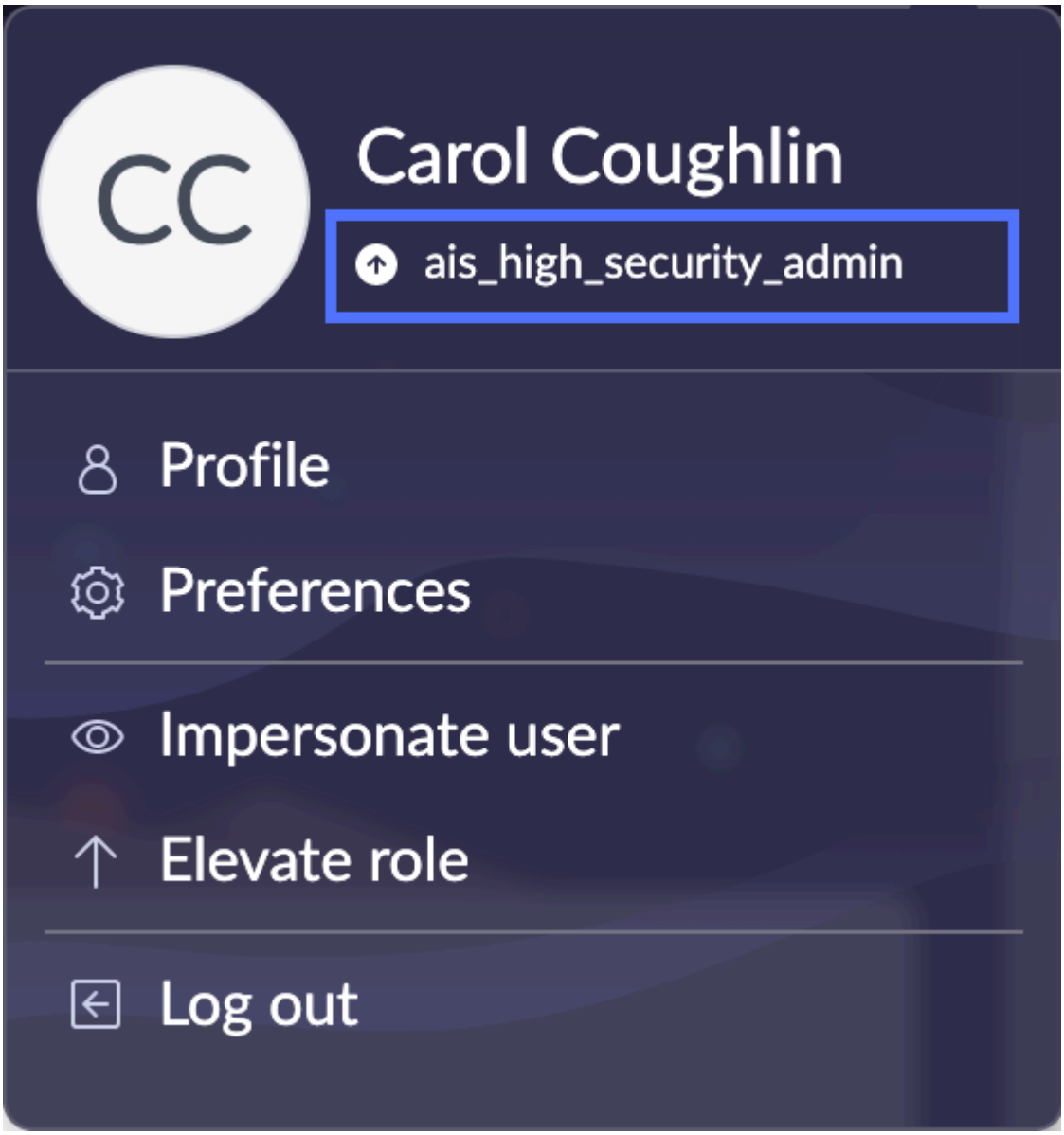
Ein Dialogfeld mit einer Prüfliste der verfügbaren privilegierten Rollen wird angezeigt.



b. Wählen Sie im Dialogfeld die Option **ais_high_security_admin** und dann **Aktualisieren** (in der Anwenderoberfläche Next Experience) oder **OK**aus.
Die Seite wird neu geladen, und neben Ihrem Anwendernamen wird im Benutzermenü ein Indikator für eine erhöhte Rolle angezeigt. In der UI Next Experience zeigt dieser Indikator die Namen der aktiven privilegierten Rollen an. In Core-UIzeigt der Indikator das Symbol für eine erweiterte Rolle ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Hinweis:
Wenn die Seite neu geladen wird, gehen alle nicht gespeicherten Änderungen verloren.

4. Wiederholen Sie die Suche von Interesse, ohne die Identität des betroffenen Anwenders anzunehmen. Suchergebnisse werden ohne angewendete Suchquellen- oder Inhaltssicherheitsfilter angezeigt.

Nächste Maßnahme

Vergleichen Sie die beiden Suchergebnisse. Wenn das betreffende Suchergebnis nur in der erweiterten Suche angezeigt wird, verhindert eine Suchquelle oder ein Inhaltssicherheitsfilter, dass der betroffene Anwender dieses Ergebnis anzeigen kann. Wenn das Suchergebnis in keiner Suche angezeigt wird, ist es nicht im Index KI-Suche vorhanden.

Wenn das fragliche Suchergebnis aus einem externen Dokument indiziert wird, können Sie den Zugriffsberechtigungsfilter für die externe Inhaltssicherheit für den betroffenen Anwender debuggen, um festzustellen, ob der Zugriff auf das Suchergebnis verhindert wird. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Debuggen Sie externe Inhaltssicherheitsfilter für den Anwender Now Platform ..

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Debuggen Sie Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter

Verwenden Sie das Sitzungsprotokoll, um Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter anzuzeigen, die auf Ergebnisse für eine Suchabfrage angewendet werden. Administratoren können diesen Ansatz verwenden, um Suchquellenfilter und Inhaltssicherheitseinstellungen zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

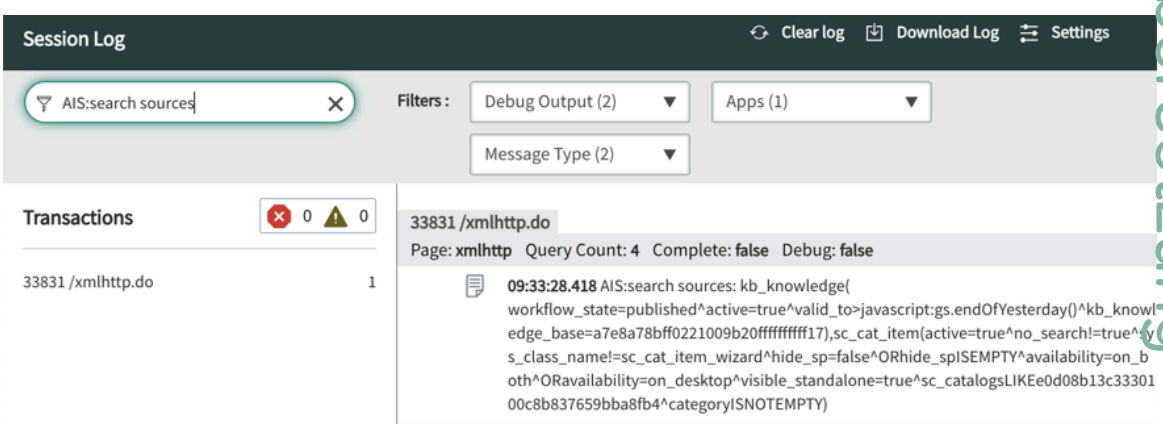
Aktivieren Sie das Sitzungs-Debugging für KI-Suche, um Debug-Protokollnachrichten für Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter anzuzeigen. Jede Debug-Protokollnachricht zeigt die Filter, die KI-Suche anwendet, um zu bestimmen, welche Datensätze in den Ergebnissen einer Suchabfrage angezeigt werden.

Prozedur

1. Um das Sitzungs-Debugging für KI-Suchezu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > *KI-Suche* **debuggen** .
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Protokoll debuggen**.
   Das Sitzungsprotokoll wird geöffnet.
3. Verwenden Sie die Suchvorschau-UI für KI-Suche, um die gewünschte Suchabfrage zu übermitteln.

   Hinweis:
   Um Inhaltssicherheitsfilter für einen anderen Anwender zu debuggen, geben Sie dessen Namen im Identitätswechsel-Tool der Suchvorschau-UI an.

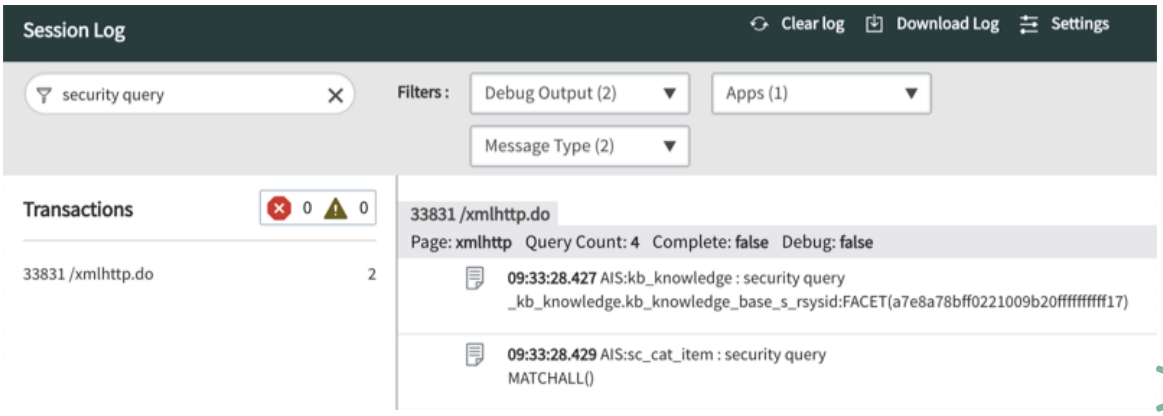
4. Um die auf Ihre Suchanfragen angewendeten Suchquellenfilter anzuzeigen, filtern Sie die Sitzungsprotokolleinträge nach `AIS:search-Quellen`.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um die Inhaltssicherheitsfilter anzuzeigen, die bei der Auswertung des Zugriffs auf Suchergebnisse für den aktuellen (oder im Identitätswechsel befindlichen) Anwender Now Platform® angewendet werden, filtern Sie die Sitzungsprotokolleinträge für die Sicherheitsabfrage.



Nächste Maßnahme

Wenn die Filter einer Suchquelle Datensätze ausschließen, die durchsucht werden sollten, ändern Sie diese Filter. Details finden Sie unter Suchquelle erstellen.

Wenn Inhaltssicherheitsfilter verhindern, dass der Anwender Suchergebnisse sieht, auf die zugegriffen werden sollte, korrigieren Sie die Einstellungen für die Zugriffssteuerung für die betroffenen Quelldatensätze, und indizieren Sie den Inhalt für die relevante indizierte Quelle neu. Einzelheiten zu den Einstellungen für die Inhaltssicherheit finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche. Um Inhalte neu zu indizieren, führen Sie die Schritte ab Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für eine einzelne indizierte Quelle durchaus.

Debuggen Sie externe Inhaltssicherheitsfilter für den Anwender Now Platform® .

Verwenden Sie das Sitzungsprotokoll, um den Satz extern definierter Anwender- und Gruppenzugriffsberechtigungsfilter anzuzeigen, die dem aktuellen Anwender Now Platform zugeordnet sind. Administratoren können mit diesem Ansatz überprüfen, ob für den aktuellen Benutzer die richtigen Benutzerzuordnungen vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie das Sitzungs-Debugging für KI-Suche, um Debug-Protokollnachrichten für die Sicherheit externer Inhalte anzuzeigen. Jede Debug-Protokollnachricht zeigt den Sicherheitsfilter für externe Inhalte, den KI-Suche anwendet, um zu bestimmen, ob der aktuelle Benutzer Now Platform ein Suchergebnis für ein externes Dokument sehen kann.

Prozedur

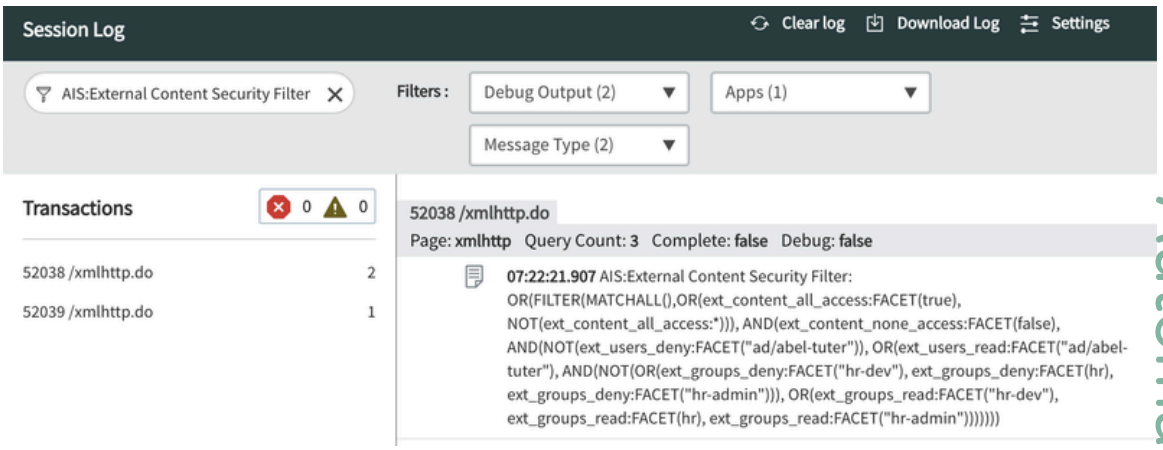
1. Um das Sitzungs-Debugging für KI-Suchezu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > *KI-Suche* **debuggen** .
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Protokoll debuggen**.
   Das Sitzungsprotokoll wird geöffnet.
3. Verwenden Sie die Suchvorschau-UI für KI-Suche, um die gewünschte externe Inhaltssuchabfrage zu übermitteln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um Sicherheitszugriffsberechtigungen für externe Inhalte für einen anderen Anwender zu debuggen, geben Sie dessen Namen im Identitätswechsel-Tool der Suchvorschau-UI an.

4. Filtern Sie im Sitzungsprotokoll nach AIS:External Content Security Filter (AIS: Sicherheitsfilter für externe Inhalte), um die Sicherheitsfilter für externe Inhalte anzuzeigen, die bei der Auswertung des Zugriffs auf ein Suchergebnis für ein externes Dokument für den aktuellen Benutzer (oder dessen Identität er angenommen wurde) Now Platform angewendet werden.



Nächste Maßnahme

Wenn die Sicherheitsfilter für externe Inhalte nicht die gewünschten externen Anwender- oder Gruppenzugriffsberechtigungen enthalten, kann ein Suchadministrator eine aktualisierte und korrigierte Anwenderzuordnung für den entsprechenden Anwender Now Platform importieren. Weitere Informationen zum Definieren und Importieren von Benutzerzuordnungen finden Sie unter Zuordnung externer Benutzer und Gruppen zu Now Platform -Benutzern.

Überprüfen Sie die Datensatzanzahlen für indizierte Quellen

Nachvollziehen, woher Ihre indizierten Inhalte stammen, indem Sie die Datensatzanzahl für Ihre indizierten Quellen in der Tabelle KI-Suche Statistiken für indizierte Quellen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle KI-Suche Statistiken für indizierte Quellen [ais_datasource_stats] enthält Einträge, die die Anzahl der indizierten Datensätze für alle Ihrer indizierten Quellen anzeigen. Diese Einträge werden alle 24 Stunden von der geplanten Aufgabe **„AIS Erfassungsstatistiken erfassen“** protokolliert. Sie können die Statistikeinträge überprüfen, um zu sehen, wie viele Datensätze jede indizierte Quelle zum Index KI-Suche beiträgt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle KI-Suche Statistik für indizierte Quelle [ais_datasource_stats].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**ais_datasource_stats.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wenn das Feld Aktualisiert nicht angezeigt wird, wählen Sie das Symbol Liste personalisieren ( ), und verwenden Sie den Slushbucket, um das Feld Aktualisiert zur Listenansicht hinzuzufügen.
3. Um die neuesten indizierten Datensatzeinträge zuerst anzuzeigen, wählen Sie das Symbol für Spaltenoptionen des Felds „Aktualisiert“ (in Next Experience -UI oder), und wählen Sie dann **Sortieren (z bis a)**aus. .
4. Überprüfen Sie die indizierten Datensatzanzahl-Einträge für alle Ihrer indizierten Quellen.

Hinweis:
Der Eintrag für eine indizierte Quelle gibt die Anzahl der indizierten Datensätze aus dieser Quelle an, wenn die geplante Aufgabe **„AIS Erfassungsstatistiken erfassen“** zu dem im Feld „Aktualisiert“ aufgeführten Zeitpunkt ausgeführt wurde.

Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter

KI-Suche führt A/B-Testauswertungen durch, die die Ergebnisrelevanz für alternative Sätze von Suchabfrageparameterwerten vergleichen. Diese Auswertungen bestimmen die Modelle, die KI-Suche für die Relevanz für maschinelles Lernen und für Genius-Ergebnisse für F&A verwendet.

Das Framework für die Bewertung von Suchabfrageparametern ermöglicht A/B-Relevanztests für den Live-Suchdatenverkehr. KI-Suche berücksichtigt die Ergebnisse dieser Live-Tests zusammen mit der Offline-Auswertung der aggregierten Suchsignaldaten, wenn folgende Entscheidungen getroffen werden:

- Bestimmen, welches Relevanzmodell für ein Suchprofil veröffentlicht werden soll Einzelheiten zur Generierung und Veröffentlichung von Relevanzmodellen finden Sie unter Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche.
- Bestimmen, welches MRC-Modell (maschinelle Lesekompetenz) bei der Validierung potenzieller F&A-Genius-Ergebnisantworten verwendet werden soll. Weitere Informationen zum MRC-Modell, das für Genius-Ergebnisse für F&A verwendet wird, finden Sie unter Genius-Ergebnisse für F&A.

KI-Suche berechnet die Auswertungsergebnisse für A/B-Tests jede Nacht.

Das Framework zur Bewertung von Suchabfrageparametern ist Teil der Adaptive Telemetry-Funktionssuite.

Tabellen des Frameworks für die Bewertung von Suchabfrageparametern

Das Framework zur Bewertung von Suchabfrageparametern für KI-Suche verwendet Tabellen zum Speichern von Ergebnissen und Metriken aus A/B-Tests von Live-Suchdatenverkehr. KI-Suche verwendet die gespeicherten Daten, um zu bestimmen, welches Relevanzmodell und welches F&A-Genius-Ergebnisantwortvalidierungsmodell für eine Suchanwendung veröffentlicht werden soll.

Tabelle für A/B-Testauswertung

In der Tabelle „A/B-Testauswertung“ [evaluation] werden Details für A/B-Testauswertungen gespeichert, die für den Live-Suchdatenverkehr durchgeführt wurden.

Hinweis:
Das System bereinigt diese Tabelle automatisch und entfernt Datensätze für inaktive Auswertungen, die älter als zwei Jahre sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertung

Spalte	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer zur Identifizierung der Bewertung.
Name	Name und Beschreibung für die Auswertung.
Quelle	Name der Tabelle, die Datensätze enthält, für die die Auswertung ausgeführt werden soll.
Testumfang	Umfang der Auswertung. • Unterstützte Werte: ○ *ALL*: Führt die Auswertung für alle Datensätze in der durch **die Quelle**angegebenen Tabelle aus. ○ *SELECTED*: Führt die Auswertung nur für Datensätze aus, die im Feldwert **„Ausgewählte Artefakte“** angegeben sind. • Standardwert: *ALL*
Artefaktanbieter	Liste der Artefaktfilterklassen, die Datensätze für Tests bereitstellen.
Ausgewählte Artefakte	Kommagetrennte Liste der sys_id-Werte des Datensatzes. Wenn **der Testumfang** auf **SELECTED**festgelegt ist, wird die Auswertung nur für Datensätze mit in dieser Liste angegebenen sys_id-Werten ausgeführt.
Mindestanzahl Signale für Auswertung	Mindestanzahl von Suchsignalen, die die Auswertung vor dem Beenden sammeln soll. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *0* (kein Mindestwert) • Höchstwert: *30000* Einzelheiten zur Interaktion dieser Bedingung mit der Bedingung **Mindestanzahl Tage für Auswertung** finden Sie unter **Endkriterienoperator**.
Mindestanzahl Tage für Auswertung	Mindestanzahl von Tagen, die die Auswertung aktiv sein soll, bevor sie beendet wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *0* (kein Mindestwert) • Höchstwert: *180*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertung (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Einzelheiten zur Interaktion dieser Bedingung mit der Bedingung **Mindestanzahl Signale für Auswertung** finden Sie unter **Endkriterienoperator**.
Operator für Endkriterien	Logischer Operator, der für Auswertungsendbedingungen verwendet werden soll, wenn die Bedingungen **„Mindestanzahl Signale für Auswertung“** und **„Mindestanzahl Tage für Auswertung“** vorhanden sind. • Unterstützte Werte: ◦ *AND*: Die Auswertung bleibt aktiv, bis die Bedingungen **Mindestanzahl Signale für Auswertung** und **Mindestanzahl Tage für Auswertung** erfüllt sind. ◦ *OR*: Die Auswertung bleibt aktiv, bis eine der Bedingungen **Mindestanzahl Signale für Auswertung** oder **Mindestanzahl Tage für Auswertung** erfüllt ist. • Standardwert: *OR*

Tabelle mit der Ausführung der A/B-Testauswertung

In der Tabelle „Ausführung der A/B-Testauswertung“ [evaluation_execution] werden Details zu den einzelnen Vorgängen gespeichert, die im Rahmen von A/B-Testauswertungen für den Live-Suchdatenverkehr ausgeführt werden.

„evaluation_execution“

Spalte	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer zur Identifizierung des Bewertungsvorgangs.
Bewertung	Verweis auf den Datensatz für die Auswertung in der Tabelle „A/B-Testauswertung“ [evaluation].
Artefakt-ID	Sys_id für den von diesem Auswertungsvorgang analysierten Datensatz.
Status	Status für die Ausführung der Datensatzauswertung. • Unterstützte Werte: ◦ *Queued*: Der Auswertungsvorgang wird zur Ausführung in die Warteschlange gestellt. ◦ *In Progress*: Der Auswertungsvorgang wird ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„evaluation_execution“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	○ `Scoring`: Der Bewertungsvorgang befindet sich in der Bewertungsphase. ○ `Complete`: Der Evaluierungsvorgang wurde erfolgreich abgeschlossen. ○ `Errored`: Der Auswertungsvorgang ist mit einem Fehler fehlgeschlagen. ○ `Canceled`: Der Bewertungsvorgang wurde vom System abgebrochen. ○ `Suspended`: Der Auswertungsvorgang wurde vom System angehalten. • Standardwert: `Queued`
Startdatum	Datum und Uhrzeit des Starts des Auswertungsvorgangs.
Enddatum	Datum und Uhrzeit des Endes des Auswertungsvorgangs.

Tabelle mit Parametern für A/B-Testauswertung

In der Tabelle „A/B-Testauswertungsparameter“ [evaluation_parameter] werden Details zu einzelnen Suchabfrageparametern gespeichert, die in A/B-Testauswertungen für Live-Suchdatenverkehr berücksichtigt werden.

„evaluation_parameter“

Spalte	Beschreibung
Bewertung	Verweis auf den Datensatz für die Auswertung in der Tabelle „A/B-Testauswertung“ [evaluation].
Name	Name und Beschreibung für den Bewertungsparameter.
Zugewiesenen Parameter des Artefakts verwenden	• Typ: Boolesch • Unterstützte Werte: ○ `true`: Vergleicht den angegebenen Wert `Parameter Values` mit dem aktuell zugewiesenen Wert des Suchabfrageparameters im bereitgestellten Artefakt. ○ `false`: Angegebener Wert `Parameter Values` wird nicht mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„evaluation_parameter“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	dem aktuell zugewiesenen Wert des Suchabfrageparameters im bereitgestellten Artefakt verglichen • Standardwert: *true*
Parameterwerte Prozentsatz des Datenverkehrs	Prozentsatz der Suchabfragen, auf die der angegebene *Parameter Values* während der A/B-Bewertung angewendet werden soll. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *0* • Höchstwert: *100*
Parameterwerte	JSON-Liste der Werte, die mit dem aktuellen Wert des Suchabfrageparameters verglichen werden sollen, wenn *Use Artifact's Assigned Parameter* „ wahr“ ist.
Parametertyp	Typ für den Suchabfrageparameter. Der ausgewählte Wert bestimmt, wie *Parameter Values* während und nach einer A/B-Bewertung verwendet werden. Unterstützte Werte: • *Search Context Parameters*: Führt die Kontextparameter des Suchprofils mit *Parameter Values* für Suchabfrageanforderungen zusammen und überschreibt sie. Wenn die Auswertung endet, verwenden Sie den mit der Siegerpunktzahl festgelegten Wert des Suchabfrage-Kontextparameters, um die relevanten Suchprofil-Kontextparameter zu überschreiben oder zusammenzuführen. • *Search QnA Genius Result Configuration*: *Parameter Values* auf Genius-Ergebniskonfigurationen für F&A anwenden, die in Suchabfrageanforderungen verwendet werden. Wenn die Auswertung endet, aktualisieren Sie das relevante Suchprofil so, dass der Wert des Konfigurationsparameters „Genius-Ergebnis“ mit der Siegerpunktzahl aufgenommen wird. • *Search QnA Model*: *Parameter Values* auf Genius-Ergebnismodelle für F&A anwenden, die in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„evaluation_parameter“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Suchabfrageanforderungen verwendet werden. Wenn die Auswertung endet, aktualisieren Sie das relevante Suchprofil so, dass der Parameterwert des F&A Genius-Ergebnismodells mit der Siegerpunktzahl aufgenommen wird. • *`Search Relevancy Model`*: Wenden Sie die *`Parameter Values`* als Suchrelevanzmodelle an, die in Suchabfrageanforderungen verwendet werden sollen. Wenn die Auswertung endet, aktualisieren Sie das relevante Suchprofil, um den Wert des Relevanzmodellparameters mit der Siegerpunktzahl aufzunehmen. • *`Search REST Parameters`*: Führt die Abfrageparameter des Suchprofils mit *`Parameter Values`* für Suchabfrageanforderungen zusammen und überschreibt sie. Wenn die Auswertung endet, verwenden Sie den mit der Siegerpunktzahl festgelegten Wert des Suchabfrageparameters, um die relevanten Suchprofilparameter zu überschreiben oder zusammenzuführen.
Berechnungstyp für Punktzahl	Form der Berechnung, die zum Berechnen der Punktzahlen des Suchparameterwerts und zum Finden des besten Werts verwendet wird. Unterstützte Werte: • *`Average Click Position`*: Der beste Wert des Suchabfrageparameters ist der mit der niedrigsten durchschnittlichen Klickpositionspunktzahl. **Hinweis:** KI-Suche berechnet die durchschnittliche Klickpositionspunktzahl, indem die Summe aller ausgewählten Suchergebnisseränge durch die Anzahl der Suchvorgänge geteilt wird. Das am höchsten bewertete Suchergebnis hat Rang 1, das zweithöchste den Rang 2 usw. Wenn Sie beispielsweise zwei Suchen durchführen und in einem Fall das erste Ergebnis und im anderen Fall das zweite Ergebnis auswählen, beträgt Ihre durchschnittliche Klickpositionspunktzahl (1 + 2) / 2 = 1,5.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„evaluation_parameter“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	• *Genius Result Helpfulness*: Der beste Wert des Suchabfrageparameters ist der mit der höchsten Punktzahl für Nützlichkeit. Diese Berechnung berücksichtigt, ob in Ihren Suchergebnissen eine relevante Genius-Ergebnisantwort angezeigt wurde. **Hinweis:** Die Punktzahl für die Nützlichkeit ist eine Metrik, die angibt, ob die Antworten aus dem Genius-Ergebnis im Kontext Ihrer Suche hilfreich waren. • *Helpfulness*: Der beste Wert des Suchabfrageparameters ist der mit der höchsten Punktzahl für Nützlichkeit. Im Gegensatz zu *Genius Result Helpfulness*berücksichtigt diese Berechnung nicht, ob eine relevante Genius-Ergebnisantwort in Ihren Suchergebnissen angezeigt wurde.
Signalanbieter	Der Anbieter für Suchsignale, die zum Bewerten des Suchabfrageparameters erforderlich sind. *Search Event Signal Provider* ist der einzige unterstützte Wert.

Ergebnistabelle des Parameters für A/B-Testauswertung

In der Tabelle „A/B-Testauswertungsparameterergebnis“ [evaluation_parameter_result] werden Berechnungsergebnisse für einzelne Suchabfrageparameter gespeichert, die in A/B-Testauswertungen für den Live-Suchdatenverkehr berücksichtigt werden.

„evaluation_parameter_result“

Spalte	Beschreibung
Auswertungsausführung	Verweis auf den Datensatz für die Ausführung der Auswertung in der Tabelle „Ausführung der A/B-Testauswertung“ [evaluation_execution].
Parameterauswertung	Verweis auf den Datensatz für den Suchabfrageparameter in der Tabelle mit den Parametern für die A/B-Testauswertung [evaluation_parameter].
Bester Wert	Bester Wert für den Suchabfrageparameter, wie durch *Winning Score*bestimmt.
Punktzahl für Erfolg	Numerische Punktzahl für den Suchabfrageparameter, bestimmt mit *Score Calculation Type*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„evaluation_parameter_result“ (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
Punktzahlmetadaten	Metadaten aus der Punktzahlberechnung für den Suchabfrageparameter.

Schließen Sie ein Suchprofil aus dem Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter aus

Schließen Sie ein Suchprofil aus A/B-Testauswertungen von Live-Datenverkehr KI-Suche aus. Dieses Verfahren verhindert, dass KI-Suche bei der Veröffentlichung des Relevanzmodells für Suchergebnisse und des Validierungsmodells für F&A-Genius-Ergebnisantworten A/B-Testauswertungen verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter führt A/B-Testbewertungen von Suchkonfigurationseinstellungen mithilfe des Live-Suchdatenverkehrs durch. Standardmäßig wertet KI-Suche die Konfigurationseinstellungen für alle Suchprofile aus.

Suchadministratoren können einzelne Suchprofile aus dem Bewertungs-Framework für Suchabfrageparameter ausschließen. Das Ausschließen eines Suchprofils aus dem Framework verhindert, dass KI-Suche A/B-Testauswertungen für Live-Suchdatenverkehr durchführt, der das ausgeschlossene Suchprofil verwendet.

Hinweis:
Wenn Sie ein Suchprofil von Auswertungen ausschließen, berücksichtigt KI-Suche bei der Aktualisierung der Relevanz für maschinelles Lernen und der MRC-Modelle (maschinelles Leseverstehen) für dieses Suchprofil keine Auswertungsergebnisse mehr. Daher können die Einstellungen für die Relevanzbewertung und die Filtereinstellungen für Genius-Ergebnisantworten für F&A für das Suchprofil Ihren Suchverkehr weniger reflektieren. Weitere Informationen dazu, wie KI-Suche bei der Veröffentlichung dieser Modelle Testergebnisse der A/B-Bewertung verwendet, finden Sie unter Relevanz von maschinellem Lernen in KI-Suche und Genius-Ergebnisse für F&A.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das Suchprofil, das Sie von A/B-Testauswertungen des Live-Suchdatenverkehrs ausschließen möchten.
3. Wenn das Formular „Suchprofil“ das Feld **Aus Auswertung ausschließen** noch nicht anzeigt, konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass das Feld sichtbar ist.
   Einzelheiten zum Konfigurieren eines Formularlayouts, um Felder sichtbar zu machen, finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.
4. Wählen Sie die Option **Von Auswertung ausschließen** aus.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

KI-Suche führt keine A/B-Testauswertungen mehr für Datenverkehr durch, der das ausgeschlossene Suchprofil verwendet. Die Relevanz für maschinelles Lernen aktualisiert das Relevanzmodell für das Suchprofil nicht mehr.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche – Referenz

Diese Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu installierten Komponenten, Systemeigenschaften, Funktionen und Formularen KI-Suche von .

Mit installierte Plugins KI-Suche

KI-Suche fügt das folgende Plugin hinzu.

KI-Suche-Plugins

Plugin	Beschreibung
KI-Suche Plugin (com.glide.ais)	Aktiviert die Kernfunktionalität für KI-Suche. Ist im Basissystem installiert. **Hinweis:** Dieses Plugin ist nicht in sichtbar **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle** und **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins** Listen. Um sicherzustellen, dass KI-Suche installiert und für die Verwendung in Ihrer Instanz bereitgestellt ist, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Status**.

Mit KI-Suche installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins KI-Suche werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich geplante Aufgaben, Tabellen und Anwenderrollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden.

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Integritätsdaten für AIS-Partition aggregieren	Sammelt Integritätsprüfungsdaten für die Abfrageknoten KI-Suche, die mit Ihrer Instanz verbunden sind.
KI-Suche Regeln ablaufen lassen	Markiert Ergebnisverbesserungsregeln als abgelaufen, wenn ihr Enddatum in der Vergangenheit liegt.
KI-Suche Relevanzdatenverarbeiter	Verarbeitet Suchsignaldaten als Teil der Optimierung des Relevanzmodells des Suchprofils durch die Relevanzfunktion für maschinelles Lernen.
AIS Erfassungsstatistiken erfassen	Sammelt Erfassungsverlaufsstatistiken für indizierte Quellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Automatische Aktualisierung des von AIS abgeleiteten Wörterbuchs	Aktualisiert abgeleitete Wörterbücher für die Tippfehlerbehandlung, wenn das Aktualisierungsintervall abgelaufen ist.
AIS-Index-Ereignisprozessor	Verarbeitet Indizierungsereignisse für indizierte Quellen.
Überwachung der Warteschlangengröße des AIS-Index-Ereignisses	Überwacht die Größe der Indexierungswarteschlange während der Indexierung von Quelldatensätzen.
Veraltetes Dokument für AIS-Indexlöschung	Optimiert den Suchindex durch das Löschen veralteter Dokumente.
AIS: Veröffentlichungs-ID validieren und automatisch veröffentlichen	Veröffentlicht Suchprofile und Wörterbücher für Tippfehlerbehandlung, Stoppwörter und Synonymwörterbücher.
ML-Auslöser für Relevanz für die AIS-Suche	Löst die automatische Optimierung der Relevanzmodelle für Suchprofile durch die Relevanzfunktion für maschinelles Lernen aus.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche ACL-Überschreibungen [ais_acl_overrides]	Liste der von Inhaltssicherheit verwendeten Regeln.
KI-Suche Tracker für aktive Tabellenerfassung [ais_active_table_ingestion_tracker]	Liste aktiver Inhaltserfassungsereignisse für indizierte Quelltabellen.
KI-Suche Untergeordnete Tabelle [ais_child_table]	Liste der untergeordneten Tabellen, die für indizierte Quellen definiert sind.
KI-Suche Konfigurationsattribut [ais_configuration_attribute]	Liste der indizierten Quellattribute, die für die Verwendung in indizierten Quellen verfügbar sind.
KI-Suche Verbindung [ais_connection]	Liste der KI-Suche Abfrageknoten, die mit Ihrer Instanz verbunden sind.
KI-Suche Wörterbuch [ais_dictionary]	Liste mit Tippfehlerbehandlung, Stoppwörtern und Synonymwörterbüchern.
KI-Suche Wörterbuchbegriff [ais_dictionary_term]	Liste der Begriffe, die in den Wörterbüchern für Tippfehlerbehandlung, Stoppwort und Synonym definiert sind.
KI-Suche Anwenderzuordnungsbasis für externe Inhalte [ais_external_search_user_mapping]	Leere Liste der Anwenderzuordnungen für externe Inhalte. Alle anwenderdefinierten Anwenderzuordnungstabellen für externe Inhalte erweitern diese Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Diese Tabelle wird nur nach der Aktivierung von Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content)installiert.
KI-Suche Verlaufsdatensatz für Anwenderzuordnung für externen Inhalt [ais_external_content_user_mapping_history]	Liste der Importverlaufsereignisse für Anwenderzuordnungstabellen für externe Inhalte. **Hinweis:** Diese Tabelle wird nur nach der Aktivierung von Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content)installiert.
KI-Suche Datenquellenbeziehung von Anwenderzuordnungstabelle für externe Inhalte [ais_external_search_user_mapping_data_source_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen Anwenderzuordnungstabellen für externe Inhalte und indizierten Quellen. **Hinweis:** Diese Tabelle wird nur nach der Aktivierung von Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content)installiert.
KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration [ais_genius_result_configuration]	Liste der Genius-Ergebniskonfigurationen.
KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration NLU Modellzuordnung [ais_genius_result_configuration_sys_nlu_model_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen NLU -Modellen und Genius-Ergebniskonfigurationen.
KI-Suche Statistiken für Indexereignisse [ais_index_queue_stats]	Liste der Statistikeinträge für die Indizierung von Ereignissen.
KI-Suche Indizierter Batch-Verlauf [ais_ingest_batch_stats]	Liste der Erfassungsverlaufsereignisse für die Indizierung von Batches.
KI-Suche Indizierter Ereignisverlauf [ais_ingest_event_stats]	Liste der Erfassungsverlaufsereignisse für Indexerereignisse
KI-Suche Indizierter Wiederholungsverlauf [ais_ingest_retry_stats]	Liste der Erfassungsverlaufsereignisse, die beim erneuten Versuch der Indizierung für einen Quelltabellen-Datensatz erstellt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche Indizierte Quelle [ais_datasource]	Liste der indizierten Quellen.
KI-Suche Attribut der indizierten Quelle [ais_datasource_attribute]	Liste der Attribute der indizierten Quelle, die für indizierte Quellen konfiguriert sind.
KI-Suche Attribut für indiziertes Quellfeld [ais_datasource_field_attribute]	Liste der Feldeinstellungen, die für indizierte Quellen konfiguriert wurden.
KI-Suche Indizierter Quellenverlauf [ais_ingest_datasource_stats]	Liste der Erfassungsverlaufsereignisse für indizierte Quellen.
KI-Suche Statistiken für indizierte Quelle [ais_datasource_stats]	Liste der Einträge, die die Anzahl der indizierten Datensätze für indizierte Quellen anzeigen. Weitere Informationen zu diesen Einträgen finden Sie unter Überprüfen Sie die Datensatzanzahlen für indizierte Quellen.
KI-Suche Indizierter Tabellenverlauf [ais_ingest_table_stats]	Liste der Erfassungsverlaufsereignisse für einzelne Quelltabellen, die in indizierten Quellen definiert sind.
KI-Suche Erfassungsauslöser – Check-in [ais_ingestion_trigger_checkin]	Liste der Check-in-Zeiten für Erfassungsauslöser für KI-Suche -Knoten.
KI-Suche Partitionsintegrität [ais_partition_health]	Liste der Integritätsprüfungsereignisse für die Abfrageknoten KI-Suche, die mit Ihrer Instanz verbunden sind.
KI-Suche Antwort auf Integrität von Partition [ais_partition_health_response]	Liste der Integritätsprüfungs-Antwortereignisse für KI-Suche -Abfrageknoten, die mit Ihrer Instanz verbunden sind.
KI-Suche Veröffentlichungsverlauf [ais_publish_history]	Liste der Veröffentlichungsverlaufsereignisse für Suchprofile und Tippfehlerbehandlung, Stoppwort und Synonymwörterbücher.
KI-Suche Relevanz Autotrainingslösung [ais_relevancy_autotrain_solution]	Liste der Relevanzmodell-Abstimmungsdatensätze, die von der Relevanz für maschinelles Lernen verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche Relevanz Lösungsdefinition [ais_relevancy_solution_definition]	Liste der Suchprofile mit Relevanzmodellen, die durch die Relevanz für maschinelles Lernen optimiert werden.
KI-Suche Relevanzschulungsausführung [ais_relevancy_training_execution]	Liste der Optimierungsaufgaben des Relevanzmodells, die durch die Relevanz für maschinelles Lernen ausgeführt werden.
KI-Suche Relevanz Trainingsbereitstellung [ais_relevancy_training_staging]	Liste der Bereitstellungsaufgaben des Relevanzmodells, die von der Relevanz für maschinelles Lernen ausgeführt werden.
KI-Suche Regel zur Ergebnisverbesserung [ais_rule]	Liste der Regeln zur Ergebnisverbesserung.
KI-Suche Aktion für Ergebnisverbesserungsregel [ais_rule_action]	Liste der Aktionen, die zur Verwendung in Ergebnisverbesserungsregeln definiert sind.
KI-Suche Werte für Bedingungsgenerator für Ergebnisverbesserungsregel [v_ais_result_improvement_rule_condition_builder_values]	Liste der statischen Werte, die für die Verwendung in Aktionen für Ergebnisverbesserungsregeln definiert sind.
KI-Suche Aufbewahrungsrichtlinie [ais_retention_policy]	Liste der Aufbewahrungsrichtlinien, die für die Verwendung in indizierten Quellen verfügbar sind.
KI-Suche Suchprofil [ais_search_profile]	Liste der Suchprofile.
KI-Suche Wörterbuchzuordnung für Suchprofil [ais_search_profile_ais_dictionary_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen Suchprofilen und Tippfehlerbehandlung, Stoppwort und Synonymwörterbüchern.
KI-Suche Suchprofil – Genius-Ergebniskonfigurationszuordnung [ais_search_profile_ais_genius_result_configuration_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen Suchprofilen und Genius-Ergebniskonfigurationen.
KI-Suche Relevanzmodell des Suchprofils [ais_search_profile_relevancy_model]	Liste der Relevanzmodelle, die durch Relevanz für maschinelles Lernen erstellt wurden.
KI-Suche Suchprofil – Suchquellenzuordnung [ais_search_profile_ais_search_source_m2m]	Liste der Zuordnungen zwischen Suchprofilen und Suchquellen.
KI-Suche Suchquelle [ais_search_source]	Liste der Suchquellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche Aktualisierbares Feldereignis [ais_updatable_field_event]	Liste der Ereignisse für aktualisierbare Felder in indizierten Datensätzen.
Rohanwenderzuordnung für externen Inhalt [ais_external_content_raw_external_user_mapping]	Liste der importierten Anwenderzuordnungstabelleneinträge. **Hinweis:** Diese Tabelle wird nur nach der Aktivierung von Externer Inhalt für KI-Suche Plugin (com.glide.ais.external_content)installiert.

Installierte Rollen

KI-Suche enthält die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

KI-Suche -Administrator [ais_admin]

Verwalten Sie Konfigurationseinstellungen für die Anwendung KI-Suche.

- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht indizierte Quellen
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchquellen
- Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Suchquellen und Suchprofilen
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Suchprofile
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Synonym- und Stoppwort-Wörterbücher
- Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Wörterbüchern und Suchprofilen
- Liest und aktualisiert Wörterbücher zur automatischen Korrektur von Tippfehlern, die mit Suchprofilen verknüpft sind
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Genius-Ergebniskonfigurationen
- Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Genius-Ergebniskonfigurationen und Suchprofilen
- Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Ergebnisverbesserungsregeln
- Erstellt und löscht Zuordnungen zwischen Ergebnisverbesserungsregeln und Suchprofilen

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Externer Inhalt für Rollen KI-Suche.

Externer Inhalt für KI-Suche enthält die folgenden Rollen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

KI-Suche API-Benutzer für externe Inhalte [ais_external_content]

Greifen Sie auf Endpunkte für externe Inhalts-APIs KI-Suche von zu.

- Führt externe Dokumente für KI-Suche dem Index als Suchergebnisse zu oder löscht Datensätze für externe Dokumente aus dem Index mithilfe von External Content Ingestion API .
- Importiert Anwenderzuordnungen für die Sicherheit externer Inhalte mit AI Search External User Mapping API .

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Weisen Sie diese Rolle nicht interaktiven Anwendern und Integrationsanwendern zu, die Zugriff auf Endpunkte der externen Inhalts-API benötigen. Weitere Informationen zu nicht interaktiven Benutzern finden Sie unter Nicht interaktive Sitzungen. Einzelheiten zu Integrationsbenutzern finden Sie unter Mark service accounts as internal integration users .

Anwender mit der Administratorrolle benötigen diese Rolle nicht, um auf Endpunkte der externen Inhalts-API zugreifen zu können.

KI-Suche Hochsicherheitsadministrator [ais_high_security_admin]

Greifen Sie auf die Einstellungen für hohe Sicherheit für KI-Suchezu.

- Umgeht alle Suchfilter aus Suchquellen und Inhaltssicherheit in der Suchvorschau-UI und zeigt alle im Index KI-Suche verfügbaren Suchabfrageergebnisse an
- Liest Importverlaufsdatensätze für Anwenderzuordnungen für externe Inhalte

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Dies ist eine Rolle mit erhöhten Berechtigungen. Rollen mit erhöhten Berechtigungen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Weitere Informationen zu Rollen mit erweiterten Berechtigungen finden Sie unter Elevated privilege roles . Weitere Informationen zur Erhöhung finden Sie unter Elevate to a privileged role .

Die Anwendermetrik des Instanz-Sicherheitszentrums **– Anwender mit Rollen mit hohen Berechtigungen** zeigt die Anzahl der Anwender an, die dieser Rolle zugewiesen sind. Weitere Informationen finden Sie unter User metrics .

KI-Suche-Systemeigenschaften

Benutzer mit der Rolle admin können die folgenden Systemeigenschaften für KI-Suche konfigurieren, indem sie zu navigieren **Alle** > **Systemeigenschaften** > *KI-Suche*.

KI-Suche-Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Automatischen Wechsel zu einem fehlerfreien Knoten *KI-Suche* im nahegelegenen Rechenzentrum (`glide.ais.ha.auto_switch_to_near_node`) aktivieren	Option, um den automatischen Wechsel zu einem fehlerfreien KI-Suche -Knoten im nahegelegenen Rechenzentrum zu aktivieren. • Typ: Boolesch • Standardwert: *true* • Unterstützte Werte: ○ *true*: Das System wechselt automatisch zu einem KI-Suche -Knoten im nahegelegenen Rechenzentrum, wenn dessen Leseintegritätspunktzahl den Schwellenwert `glide.ais.monitor.health_threshold_green` erreicht oder überschreitet. ○ *false*: Das System wechselt nicht automatisch zu einem KI-Suche -Knoten im nahegelegenen Rechenzentrum. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (Abschnitt „Hochverfügbarkeit“KI-Suche)
Automatisches Failover auf einen alternativen *KI-Suche* -Knoten aktivieren, wenn der aktive Knoten fehlerhaft wird (`glide.ais.ha.enable_auto_failover`)	Option, um das automatische Failover auf einen alternativen KI-Suche -Knoten zu aktivieren, wenn der aktive Knoten fehlerhaft wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung

	• Typ: Boolesch
	• Standardwert: *true*
	• Unterstützte Werte:
	  ○ *true*: Das System führt automatisch einen Failover zu einem alternativen KI-Suche -Knoten durch, wenn die Schreibintegritätspunktzahl des aktiven Knotens unter den Schwellenwert *glide.ais.monitor.health_threshold_yellow* fällt.
	  ○ *false*: Das System leitet eine aktive Partition nicht automatisch auf Grundlage ihrer Integritätspunktzahl ab.
	• Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (Abschnitt „Hochverfügbarkeit“KI-Suche)

Speichergröße der Erfassungs-Batcher-Warteschlange in MB (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_memory_size*)	Größe der Batcher-Warteschlange für die Indizierung des Quelldatensatzinhalts in MB. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *20* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (AbschnittKI-Suche „ Erfassungseigenschaften“)
Länge der Erfassungs-Batcher-Warteschlange (Datensätze) (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_size*)	Maximale Anzahl von Datensätzen in der Batcher-Warteschlange für die Indizierung des Quelldatensatzinhalts. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *1,000* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (AbschnittKI-Suche „ Erfassungseigenschaften“)
Länge der Erfassungsbatcher-Warteschlange des Wörterbuchs (Datensätze) (*glide.ais.ingestion.dictionary_term_batcher_queue_size*)	Maximale Anzahl von Datensätzen in der Warteschlange für das Hinzufügen von Begriffen zu einem Synonym-, Stoppwort- oder Tippfehlerbehandlungswörterbuch. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *1,000* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (AbschnittKI-Suche „ Erfassungseigenschaften“)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Wiederholungszeitüberschreitung bei Erfassungsfehler in Sekunden (*glide.ais.ingestion.failure_retry_timeout*)	Zeitüberschreitungszeitraum in Sekunden für die Indexierung von Inhalten aus einem Quelldatensatz. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *600* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (Abschnitt KI-Suche „ Erfassungseigenschaften“)
Erfassungsfeedbackprotokollierung für Fehlermeldungen (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_error*)	Ziel für KI-Suche Erfassungsfeedbacknachrichten mit der Ebene FEHLER. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *Sys Log* • Unterstützte Werte: ◦ *None*: Protokollieren Sie keine Feedback-Nachrichten zur Erfassung mit dieser Ebene. ◦ *Sys Log*: Erfassungsfeedback-Nachrichten mit dieser Ebene im protokollieren. ◦ *File Log*: Erfassungsfeedback-Nachrichten mit dieser Ebene in einer Protokolldatei auf dem aktiven KI-Suche -Knoten protokollieren. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (Abschnitt KI-Suche „ Erfassungseigenschaften“)
Erfassungsfeedbackprotokollierung für Informationsnachrichten (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_info*)	Ziel für KI-Suche Erfassungsfeedback-Nachrichten mit der Ebene „INFO“. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *None* • Unterstützte Werte: ◦ *None*: Protokollieren Sie keine Feedback-Nachrichten zur Erfassung mit dieser Ebene. ◦ *Sys Log*: Erfassungsfeedback-Nachrichten mit dieser Ebene im protokollieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	○ *File Log*: Erfassungsfeedback-Nachrichten mit dieser Ebene in einer Protokolldatei auf dem aktiven KI-Suche -Knoten protokollieren. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (AbschnittKI-Suche „ Erfassungseigenschaften“)
Erfassungsfeedbackprotokollierung für geringfügige Fehlermeldungen (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_minor_error*)	Ziel für KI-Suche Erfassungsfeedbacknachrichten mit der Ebene MINOR_ERROR. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *Sys Log* • Unterstützte Werte: ○ *None*: Protokollieren Sie keine Feedback-Nachrichten zur Erfassung mit dieser Ebene. ○ *Sys Log*: Erfassungsfeedback-Nachrichten mit dieser Ebene im protokollieren. ○ *File Log*: Erfassungsfeedback-Nachrichten mit dieser Ebene in einer Protokolldatei auf dem aktiven KI-Suche -Knoten protokollieren. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (AbschnittKI-Suche „ Erfassungseigenschaften“)
Erfassungsfeedbackprotokollierung für Warnmeldungen (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_warn*)	Ziel für KI-Suche Erfassungsfeedbacknachrichten mit der Ebene WARN. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *Sys Log* • Unterstützte Werte: ○ *None*: Protokollieren Sie keine Feedback-Nachrichten zur Erfassung mit dieser Ebene. ○ *Sys Log*: Erfassungsfeedback-Nachrichten mit dieser Ebene im protokollieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	○ *File Log*: Erfassungsfeedback-Nachrichten mit dieser Ebene in einer Protokolldatei auf dem aktiven KI-Suche -Knoten protokollieren. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (Abschnitt KI-Suche „ Erfassungseigenschaften“)
Intervall in Sekunden zwischen den Anforderungen zur Integritätsstatusprüfung des Knotens „KI-Suche“ (*glide.ais.monitor.health_status_check_interval*)	Intervall in Sekunden zwischen den Integritätsstatusprüfungen der Partition KI-Suche. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *60* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (Abschnitt KI-Suche „ Überwachungseigenschaften)
Zeitüberschreitungszeitraum in Sekunden für die Anforderung der Integritätsstatusprüfung des Knotens „KI-Suche“ (*glide.ais.monitor.health_status_check_timeout*)	Zeitüberschreitungszeitraum in Sekunden für Integritätsstatusprüfungen der Partition KI-Suche. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *30* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (Abschnitt KI-Suche „ Überwachungseigenschaften)
Eingeschlossene Untergrenze für GRÜNEN (fehlerfrei) Bereich der Integritätspunktzahlen des Knotens „KI-Suche“ (*glide.ais.monitor.health_threshold_green*)	Eingeschlossene untere Prozentgrenze für den Integritätspunktzahlbereich der grünen Partition. Die inklusive Obergrenze für diesen Integritätspunktzahlbereich ist 100. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *90* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (Abschnitt KI-Suche „ Überwachungseigenschaften)
Eingeschlossene Untergrenze für den GELBEN Bereich der Integritätspunktzahlen des Knotens „KI-Suche“ (*glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*)	Eingeschlossene untere Prozentgrenze für den gelben Bereich der Integritätspunktzahl der Partition. Die nicht inklusive Obergrenze für diesen Integritätspunktzahlbereich wird durch den Eigenschaftswert *glide.ais.monitor.health_threshold_green* festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Der rote Punktzahlbereich für die Partitionsintegrität umfasst alle Punktzahlen unter diesem Eigenschaftswert. Wenn die Integritätspunktzahl für eine aktive Partition in den roten Bereich fällt und *glide.ais.ha.enable_auto_failover* auf *true*festgelegt ist, findet ein Failover KI-Suche von für die Partition statt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *50* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (AbschnittKI-Suche „ Überwachungseigenschaften)
Maximale Anzahl der Anforderungen pro Suchabfrage für den Knoten „KI-Suche“ (*glide.ais.query.max_request_count_per_search*)	Maximale Anzahl von Anforderungen, die ein KI-Suche -Knoten pro Suchabfrage verarbeiten kann. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *10* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (AbschnittKI-Suche „ Abfrageeigenschaften)
Multiplikator für die Anzahl der Suchabfrageergebnisse für den Knoten „KI-Suche“ (*glide.ais.query.requested_rows_multiplier*)	Ergebnisanzahl-Multiplikator für Suchabfragen, die die späte Bindungssicherheitsimplementierung verwenden. Das System multipliziert die Anzahl der gewünschten Mindestergebnisse der Suchabfrage mit diesem Faktor, bevor Datensätze vom Knoten KI-Suche angefordert werden. Zusätzliche Datensätze ersetzen alle Suchergebnisse, die durch die Implementierung der Late-Binding-Sicherheit entfernt wurden. Beispiel: Mit dem Standardwert *3*erzeugt eine Suchabfrage, die die späte Bindungssicherheitsimplementierung verwendet und mindestens 10 Ergebnisse erwartet, eine Anforderung an den Knoten KI-Suche für 30 übereinstimmende Datensätze. Der endgültige Ergebnissatz enthält die ersten 10 dieser Datensätze, auf die der Anwender zugreifen kann. Niedrigere Werte verbessern die Leistung der Suchabfrage, können jedoch die Anzahl der Suchergebnisse unter das angeforderte Minimum reduzieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: *3* • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (Abschnitt KI-Suche „ Abfrageeigenschaften)
Boolescher Suchoperator, der verwendet wird, wenn eine Suchabfrage mehrere Begriffe (*glide.ais.query.search_operator*) enthält	Boolescher Suchoperator, der verwendet wird, wenn eine Suchanfrage mehrere Begriffe enthält. Bei Verwendung des AND-Operators (konjektiv) findet die Suche nur Datensätze, die alle Suchbegriffe und -phrasen enthalten. Bei Verwendung des OR-Operators (discovery) sucht die Suche nach Datensätzen, die einen beliebigen Suchbegriff oder einen beliebigen Ausdruck enthalten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: *AND then OR 2+ key terms* • Unterstützte Werte: ◦ *AND then OR 2+ key terms*: Suchen Sie mit dem AND-Operator. Wenn die Suchabfrage nach der Entfernung von Stoppwörtern mehr als zwei Suchbegriffe enthält und weniger als eine vollständige Seite mit Ergebnissen zurückgibt, senden Sie sie automatisch mit dem ODER-Operator erneut. Die erneut übermittelte Suchabfrage findet nur Datensätze, die mindestens die Hälfte (aufgerundet) der Begriffe und Ausdrücke im ODER-Ausdruck enthalten. **Hinweis:** Wenn Sie den Datensatz *glide.ais.query.search_operator* in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] anzeigen, wird dieser Wert als *AND_OR_ENHANCED* angezeigt. ◦ *AND then OR query*: Suchen Sie mit dem AND-Operator. Wenn

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	die Suchabfrage weniger als eine vollständige Seite mit Ergebnissen zurückgibt, automatisch erneut mit dem ODER-Operator übermitteln. Die erneut übermittelte Suchabfrage findet nur Datensätze, die mindestens die Hälfte (aufgerundet) der Begriffe und Ausdrücke im ODER-Ausdruck enthalten. **Hinweis:** Wenn Sie den Datensatz *glide.ais.query.search_operator* in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] anzeigen, wird dieser Wert als *AND_OR*angezeigt. ○ *OR query*: Suchen Sie mit dem ODER-Operator. ○ *AND query*: Suchen Sie mit dem AND-Operator. **Hinweis:** Dieser Wert wird nicht auf der Seite mit den Systemeigenschaften KI-Suche angezeigt, kann jedoch beim Bearbeiten des Datensatzes *glide.ais.query.search_operator* in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] festgelegt werden. • Standort: **Alle** > **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (AbschnittKI-Suche „ Abfrageeigenschaften)
Erzwingen Sie *KI-Suche*, späte Bindung für ACL-Bewertung zu verwenden (*glide.ais.security.force_late_binding*)	Mit dieser Option wird die Verwendung der Sicherheitsimplementierung für späte Bindung für alle Suchabfragen erzwungen. Beschreibungen der Sicherheitsimplementierungen für frühe und späte Bindung finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche. • Typ: Boolesch • Standardwert: *false* • Unterstützte Werte:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	○ *true*: Das System verwendet die Sicherheitsimplementierung für späte Bindung für alle Suchabfragen. ○ *false*: Das System verwendet die frühe Bindungssicherheitsimplementierung für Suchabfragen. Wenn Suchergebnisse geskriptete ACLs enthalten oder wenn bei der Frühbindung ein Fehler auftritt, wechselt das System zur Verwendung der Sicherheitsimplementierung für Spätbindung. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (AbschnittKI-Suche Sicherheitseigenschaften) **Hinweis:** Sie können die Sicherheitsimplementierung für die späte Bindung für alle Suchergebnisse aus einer bestimmten indizierten Quelle aktivieren, indem Sie das Feld **Späte Bindung erzwingen** für die indizierte Quelle auf *true* festlegen.
Globalen Sprach-Fallback aktivieren (*glide.ais.translate.enable_global_language_fallback*)	Option zum Aktivieren des Abgleichs übersetzter Dokumente in der Sprache des Instanzgebietsschemas sowie in der Sitzungssprache des Anwenders. Angenommen, ein Benutzer sucht aus einer Sitzung des Benutzers „Japanisch“ nach einer Instanz mit dem Standardgebietsschema „US-Englisch“. Mit dem Standard-Systemeigenschaftswert *false*findet diese Suche nur Wissensartikel in Japanisch. Wenn der Wert der Systemeigenschaft auf *true*festgelegt ist, werden mit derselben Suche Artikel in Japanisch und Englisch gefunden. Weitere Informationen zum Abgleich übersetzter Dokumente finden Sie unter Übersetzte Inhalte werden gesucht. Einzelheiten zu Instanzgebietsschemata finden Sie unter Gebietsschemata werden konfiguriert. • Typ: Boolesch • Standardwert: *false* • Unterstützte Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche-Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	○ *true*: KI-Suche stimmt mit übersetzten Dokumenten in der Sprache des Instanzgebietsschemas sowie in der Sitzungssprache des Benutzers überein. ○ *false*: KI-Suche stimmt nur mit übersetzten Dokumenten in der Sitzungssprache des Benutzers überein. • Standort: **Systemeigenschaften** > *KI-Suche* (KI-Suche Abschnitt „Unterstützung mehrerer Sprachen“)
glide.mlpredictor.ml_x_snc_global_global_Zeitüberschreitung_Sekunden_3d61f2c8ffee.predict.reque	Zeitüberschreitung in Millisekunden für ML-Vorhersagen, die bei der Genius-Ergebnisverarbeitung verwendet werden. Wenn die Verarbeitungszeit des Genius-Ergebnisses diesen Wert für eine Suchabfrage überschreitet, werden in den Ergebnissen der Suchabfrage keine Genius-Ergebnisantworten angezeigt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *1000* • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]
query.maxDictionaryTermLength	Zeichenlängenbeschränkung für Stoppwörter und Synonymwörterbuchbegriffe. KI-Suche ignoriert Wörterbuchbegriffe, die diese Längenbeschränkung überschreiten. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: *256* • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Now Platform® Tabellen von KI-Suche der -Indexierung ausgeschlossen

KI-Suche schließt die folgenden Now Platform -Tabellen bei der Indizierung von Inhalten aus. Sie können diese Tabellen oder von ihnen abgeleitete Tabellen nicht als indizierte Quellen KI-Suche konfigurieren.

- KI-Suche Anwenderzuordnungsbasis für externe Suche [ais_external_search_user_mapping]
- Grundlegendes Configuration Item [cmdb]
- E-Mail [sys_email]
- Ereignis [sysevent]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Importsatzzeile [sys_import_set_row]
- Protokoll [syslog]
- Warteschlange [ecc_queue]
- Replizierter Vorgang [sys_replication_queue]
- Sys-Audit [sys_audit]

Von der KI-Suche -Indexierung unterstützte Variablentypen

KI-Suche kann Inhalte und Metadaten aus den folgenden Servicekatalog -Variablentypen indizieren.

- E-Mail
- Mehrzeiliger Text
- Einzeiliger Text
- URL
- Breite einzeilige Textzeile

Andere Variablentypen werden für die Indizierung nicht unterstützt.

Die vollständige Liste der verfügbaren Servicekatalog -Variablentypen finden Sie unter Arten von Servicekatalog variables .

KI-Suche Indexfelder

Liste der Felder, die für Datensätze im Index KI-Suche verfügbar sind. KI-Suche füllt diese Felder während der Indizierung mit Werten aus Quelldatensatzfeldern.

KI-Suche Indexfelder

Feld	Beschreibung
ai_search_parent_title	Titel des übergeordneten Datensatzes des indizierten Datensatzes, falls vorhanden. Dieses Feld wird von KI-Suche automatisch aus dem **Titelfeldwert** des übergeordneten Datensatzes generiert.
ai_search_teaser_text	Durchsuchbarer Text des indizierten Datensatzes, der in den Suchergebnissen angezeigt wird. Dieses Feld wird von KI-Suche automatisch aus dem **Textfeldwert** des indizierten Datensatzes generiert.
ai_search_teaser_title	Titel des indizierten Datensatzes, der in den Suchergebnissen angezeigt wird. Dieses Feld wird von KI-Suche automatisch aus dem **Titelfeldwert** des indizierten Datensatzes generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Indexfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
datasource_id	Name der indizierten Quelle, die den Datensatz dem Index KI-Suche hinzugefügt hat.
ext_record_id	Eindeutiger Bezeichner für den Datensatz der externen Inhaltsquelle, der dem indizierten Datensatz entspricht. Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt.
ext_groups_deny	Namen der Sicherheitsprinzipalgruppen, die den Datensatz nicht lesen können. Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt. **Hinweis:** Ablehnungseinträge haben Vorrang vor Leseeinträgen. Wenn in diesem Feld und in `ext_groups_read` eine Gruppe angezeigt wird, können Mitglieder dieser Gruppe den Datensatz nicht lesen.
ext_groups_read	Namen der Sicherheitsprinzipalgruppen, die den Datensatz lesen können. Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt. **Hinweis:** Ablehnungseinträge haben Vorrang vor Leseeinträgen. Wenn in diesem Feld und in `ext_groups_deny` eine Gruppe angezeigt wird, können Mitglieder dieser Gruppe den Datensatz nicht lesen.
ext_users_deny	Namen der Sicherheitsprinzipalanwender, die den Datensatz nicht lesen können. Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt. **Hinweis:** Ablehnungseinträge haben Vorrang vor Leseeinträgen. Wenn ein Anwender in diesem Feld und in `ext_users_read` angezeigt wird, kann dieser Anwender den Datensatz nicht lesen.
ext_users_read	Namen der Sicherheitsprinzipalbenutzer, die den Datensatz lesen können. Wird nur für Datensätze aus externen Inhaltsquellen ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Indexfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Ablehnungseinträge haben Vorrang vor Leseeinträgen. Wenn ein Anwender in diesem Feld und in `ext_users_deny` angezeigt wird, kann dieser Anwender den Datensatz nicht lesen.
index_event_id	Sys_id des Indizierungsereignisses, das den Datensatz dem KI-Suche -Index hinzugefügt hat.
language	Sprache des indizierten Datensatzes. KI-Suche verwendet die für den Datensatz in der Quelltabelle angegebene Sprache. Wenn in der Quelltabelle keine Sprache angegeben ist, erkennt KI-Suche automatisch die Sprache des Datensatzes.
record_class_name	Die hierarchische Klasse, die zum Rendern des Quelldatensatzes verwendet wird.
sys_id	Sys_id des Quelldatensatzes.
Tabelle	Name der Quelltabelle des indizierten Datensatzes. Für Datensätze aus externen Inhaltsquellen gibt dieses Indexfeld den Namen der Inhaltsschematabelle an, die während der Dokumenterfassung angegeben wurde.
text	Durchsuchbarer Text für den indizierten Datensatz. Dieses Indexfeld kann direkt aus einem Quelldatensatzfeld wie z. B. **Beschreibung** ausgefüllt oder aus binärem Inhalt extrahiert werden.
Titel	Titel für den indizierten Datensatz. Dieses Indexfeld kann direkt aus einem Quelldatensatzfeld, z. B. **Kurzbeschreibung**, gefüllt oder aus binärem Inhalt extrahiert werden.
URL	URL für die Formularansicht des Quelldatensatzes. Wenn Sie den indizierten Datensatz aus einer Suchergebnisliste auswählen, leitet Sie das System zu dieser URL weiter, damit Sie den Quelldatensatz anzeigen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Indexfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: KI-Suche füllt dieses Indexfeld automatisch aus dem Quelldatensatz. Sie können den Indexfeldwert nicht mit den Feldeinstellungen `map_to` überschreiben.

Allgemeine Indexfelder

Die folgenden KI-Suche -Indexfelder werden für alle Datensätze angezeigt, die aus den Quelltabellen Now Platform® indiziert werden:

- ai_search_parent_title
- ai_search_teaser_text
- ai_search_teaser_title
- record_class_name
- sys_id
- Tabelle

[store-future: BEGIN review]

Anwenderkontextfelder für Regeln zur Verbesserung des Boost-Ergebnisses

Anwenderkontextfelder bieten dynamisch ausgefüllte Details zum aktuellen Now Platform® -Anwender und zur aktuellen Sitzung. Sie können Ergebnisverbesserungsregeln konfigurieren, um Suchergebnisse zu fördern, die Übereinstimmungen für Benutzerkontext-Feldwerte enthalten.

Weitere Informationen zum Fördern von Suchergebnissen, die Übereinstimmungen für Werte im Feld „Benutzerkontext“ enthalten, finden Sie in der Beschreibung des Förderungstyps Nach Benutzerkontext fördern (dynamisch) in Erhöhen Sie Suchergebnisse mit einer Ergebnisverbesserungsregel.

Anwenderkontextfeld	Beschreibung
Browser (session.user_agent_browser)	Webbrowsername, der für die Sitzung Now Platform des Suchbenutzers gemeldet wurde.
Browser-Agent (session.user-agent)„	Anwenderagent-Zeichenfolge für den Webbrowser, der für die Sitzung Now Platform des Suchanwenders gemeldet wurde.
Stadt (location.city)	Wert des Felds „Stadt“ aus dem Tabellendatensatz „Standort“ [cmn_location], auf den vom Feld „Standort“ im Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verwiesen wird.
Stadt (sys_user.city)	Wert des Felds „Stadt“ aus dem Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderkontextfeld	Beschreibung
Unternehmen (sys_user.company)	Wert des Felds „Unternehmen“ aus dem Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user].
Land (location.country)	Wert des Felds „Land“ aus dem Tabellendatensatz „Standort“ [cmn_location], auf den das Feld „Standort“ im Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verweist.
Land (sys_user.country)	Wert des Felds „Ländercode“ aus dem Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user].
Abteilung (sys_user.department)	Feldwert „Abteilung“ aus dem Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user].
Geräteformular (session.user_agent_form)	Geräteformfaktor, der für die Sitzung Now Platform des Suchbenutzers gemeldet wurde.
Gerätetyp (session.device_type)	Gerätetyp, der für die Sitzung Now Platform des Suchbenutzers gemeldet wurde.
Domäne (sys_user.sys_domain)	Namensfeldwert aus dem Tabellendatensatz „Gruppe“ [sys_user_group], auf den vom Feld „Domäne“ im Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verwiesen wird.
Heimbüro (sys_user.building)	Namensfeldwert aus dem Gebäude-Datensatz [cmn_building], auf den vom Feld Gebäude im Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verwiesen wird.
Stadt des Heimbüros (sys_user.building.location.city)	Wert des Felds „Stadt“ aus dem Datensatz „Standort“ [cmn_location], auf den der Datensatz „Gebäude“ [cmn_building] verweist, auf den das Feld „Gebäude“ im Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verweist.
Land des Heimbüros (sys_user.building.location.country)	Wert des Felds „Land“ aus dem Datensatz „Standort“ [cmn_location], auf den der Datensatz „Gebäude“ [cmn_building] verweist, auf den das Feld „Gebäude“ im Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verweist.
Bundesland/Kanton des Heimbüros (sys_user.building.location.state)	Wert des Felds „Bundesland/Kanton“ aus dem Datensatz „Standort“ [cmn_location], auf den der Datensatz „Gebäude“ [cmn_building] verweist, auf den das Feld „Gebäude“ im Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verweist.
Stellenbezeichnung (sys_user.title)	Titelfeldwert aus dem Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Anwender“ [sys_user].
Sprache (sys_user.language)	Sprachfeldwert aus dem Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Anwender“ [sys_user].
Standort (sys_user.location)	Namensfeldwert aus dem Standorttabellen-Datensatz [cmn_location], der vom Feld „Standort“ im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderkontextfeld	Beschreibung
	Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] referenziert wird.
Mobilgerätetyp (session.mobile_device_type)	Mobilgerätetyp, der für die Sitzung Now Platform des Suchanwenders gemeldet wurde.
Name (sys_user.username)	Wert des Felds „Anwender-ID“ aus dem Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Anwender“ [sys_user].
Betriebssystem (session.user_agent_os)	Betriebssystem, das für die Sitzung Now Platform des Suchbenutzers gemeldet wurde.
Betriebssystemversion (session.user_agent_version)	Anwenderagent-Version, die für die Sitzung Now Platform des Suchanwenders gemeldet wurde.
Rolle (sys_user.roles)	Wert des Felds „Rollen“ aus dem Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Anwender“ [sys_user].
Status (sys_user.state)	Wert des Felds „Bundesland/Kanton“ aus dem Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Anwender“ [sys_user].
Bundesland/Kanton (location.state)	Wert des Felds „Bundesland/Kanton“ aus dem Datensatz der Standorttabelle [cmn_location], auf den das Feld „Standort“ im Datensatz des Suchanwenders in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verweist.

[End]

KI-Suche Formular „Land für Sprachsuche“.

Das Formular KI-Suche enthält Informationen über die Beziehungen zwischen den Ländern des Anwenders und den Sprachen für die Suche nach Wissensartikeln. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Sprachen für die Suche in Wissensartikeln für ein Land definieren.

Einzelheiten zum Definieren von Sprachen für die Suche in Wissensartikeln für ein Land finden Sie unter Weisen Sie Wissen Artikelsuchsprachen nach Land zu.

KI-Suche Formular „Land für Sprachsuche“.

Feld	Beschreibung
Land	Verweis auf das Land aus der Tabelle „Land“ [core_country], für das Sie eine zusätzliche Suchsprache für Wissensartikel definieren möchten.
Sprache suchen	Verweis auf eine Sprache aus der Sprachtabelle [sys_language], die KI-Suche für Suchvorgänge nach Wissensartikeln von Anwendern im ausgewählten Land verwenden soll.

Hinweis:
Sie können mehrere Datensätze für KI-Suche Land, in dem die Sprache gesucht wird, für dasselbe Land definieren, solange jedes Land eine andere Suchsprache für Wissensartikel hat. Wenn Sie versuchen, mehrere Datensätze mit demselben Land und derselben Knowledge Base-Suchsprache zu erstellen, zeigt das System eine Warnmeldung an, und der Vorgang zum Einfügen des Datensatzes schlägt fehl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Datenquellen-Beziehungsformular für Anwenderzuordnungstabelle für externe Suche

Das Formular KI-Suche Datenquellenbeziehung für Anwenderzuordnungstabelle für externe Suche enthält Informationen über Beziehungen zwischen Anwenderzuordnungstabellen und indizierten Quellen für externe Inhalte. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Anwenderzuordnungstabelle mit einer indizierten Quelle für externen Inhalt verknüpfen.

Einzelheiten zum Verknüpfen einer Anwenderzuordnungstabelle mit einer indizierten Quelle für externe Inhalte finden Sie unter Zuordnung externer Benutzer und Gruppen zu Now Platform -Benutzern.

KI-Suche Datenquellen-Beziehungsformular für Anwenderzuordnungstabelle für externe Suche

Feld	Beschreibung
Anwenderzuordnung Untergeordnete Tabelle	Der Name der Anwenderzuordnungstabelle, die Sie mit der indizierten externen Inhaltsquelle verknüpfen möchten.
Indexquelle	Der Name der indizierten externen Inhaltsquelle, mit der Sie die Anwenderzuordnungstabelle verknüpfen möchten.

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“.

Das Formular KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration enthält Informationen zu Genius-Ergebniskonfigurationen, die für Ihre Suchprofile in KI-Sucheдefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration erstellen oder ändern.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten einer Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Erstellt eine Genius-Ergebniskonfiguration.

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Genius-Ergebniskonfiguration.
Auslösebedingung	Bedingung, die die Auswertung der Genius-Ergebniskonfiguration auslöst. Unterstützte Werte: • **Immer**: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird für jede Suchabfrage ausgelöst. • **NLU**: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird ausgelöst, wenn die erkannte Absicht der Suchabfrage mit einem übereinstimmt NLU Modell Absicht Um diese Auslöserbedingung zu verwenden, müssen Sie das Modell NLU und mindestens eine seiner Absichten mit Ihrer Genius-Ergebniskonfiguration verknüpfen. Anweisungen dazu finden Sie unter Verknüpfen Sie ein Modell und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Absichten vom NLU Typ mit einer Genius-Ergebniskonfiguration. **Hinweis:** Damit eine NLU -Auslösebedingung funktioniert, muss das Modell NLU veröffentlicht werden. Sie können den Status des NLU-Modells überprüfen, indem Sie zu navigieren **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Absichten suchen**. • **Begriff**: Die Genius-Ergebniskonfiguration wird ausgelöst, wenn die Suchabfrage genau mit einem angegebenen Satz von Abfragebegriffen übereinstimmt. **Hinweis:** Genaue Übereinstimmung bedeutet, dass die Suchabfrage nur die angegebenen Begriffe in der angegebenen Reihenfolge enthalten darf. Wenn Sie beispielsweise den Konferenzraum als Auslöserbegriff definieren, löst die Suche nach einem Konferenzraum die Bedingung Genius-Ergebnis aus, die Suche nach einem Hotelkonferenzraum oder einer Raumkonferenz löst sie jedoch nicht aus.
Benennung	Begriff, der die Genius-Ergebniskonfiguration auslöst, wenn er genau mit der Suchabfrage übereinstimmt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Auslösebedingungdie Option Bedingung** auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Genius-Ergebniskonfiguration. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Genius-Ergebniskonfiguration. Inaktive Genius-Ergebniskonfigurationen werden nie ausgelöst.
Skriptvorlage für Prozessor	Beispiel für eine serverseitige Skriptfunktion. Verwenden Sie den in diesem Feld angezeigten Code als Grundlage für Ihre Skripts *KI-Suche* **für den Anforderungsprozessor** und *KI-Suche* **den Antwortprozessor**. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
KI-Suche Anforderungsprozessor	Serverseitige Skriptfunktion, die ein `GeniusResultContext` -Objekt als Parameter akzeptiert. Die Funktion muss ein `GeniusResultAnswer-` Objekt zurückgeben, das eine Suchabfrage enthält. Bis zu drei Ergebnisse aus dieser Suchabfrage werden als Genius-Ergebnis-Antwortkarten angezeigt. **Hinweis:** Dieses Feld ist erforderlich, wenn **der Antwortprozessor für die KI-Suche** nicht ausgefüllt ist. Sie können den Code aus der **Skriptvorlage Prozessor** kopieren und als Ausgangspunkt für Ihre Skriptfunktion verwenden. Wenn eine Suchabfrage die Genius-Ergebniskonfiguration auslöst, führt das System dieses Skript aus und sendet dann sowohl die auslösende Suchabfrage als auch die geskriptete Suchabfrage an das Back-End KI-Suche, um die Suchergebnisse zu berechnen. Verwenden Sie zum Definieren einer Suchabfrage die API-Methoden `GeniusResultAnswer.setTable()`, `GeniusResultAnswer.addSearchPhrases()`und `GeniusResultAnswer.setSearchPhrase()`. Einzelheiten zu den API-Methoden, die in dieser Skriptfunktion verwendbar sind, einschließlich Anwendungsbeispielen, finden Sie in den Beschreibungen der bereichsbezogenen JavaScript-APIs GeniusResultAnswer und GeniusResultContext . **Hinweis:** Die API-Methode `GeniusResultContext.getMatchingDocuments()` gibt keine Ergebnisse zurück, wenn sie in einem Skript **für den Anforderungsprozessor für die KI-Suche** aufgerufen wird, da das Skript ausgeführt wird, bevor KI-Suche Ergebnisse für die auslösende Suchabfrage berechnet. Verwenden Sie diese Methode nicht in Ihren Anforderungsprozessorskripts.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
KI-Suche Antwortprozessor	Serverseitige Skriptfunktion, die ein `GeniusResultContext` -Objekt als Parameter akzeptiert. Die Funktion muss ein `GeniusResultAnswer-` Objekt zurückgeben, das eine oder mehrere Zuordnungen von Schlüssel-Wert-Paaren definiert. Sie können diese Schlüssel-Wert-Paare auf der Antwortkarte des Genius-Ergebnisses anzeigen, indem Sie sie als **Rückgabefelder**angeben. **Hinweis:** Dieses Feld ist erforderlich, wenn **der Anforderungsprozessor für die KI-Suche** nicht ausgefüllt ist. Sie können den Code aus der **Skriptvorlage Prozessor** kopieren und als Ausgangspunkt für Ihre Skriptfunktion verwenden. Wenn eine Suchabfrage die Genius-Ergebniskonfiguration auslöst, führt das System dieses Skript aus, nachdem KI-Suche die Suchergebnisse berechnet hat. Um Ihre Zuordnung von Schlüssel-Wert-Paaren zu definieren, verwenden Sie die API-Methode `GeniusResultAnswer.addDataMap()`. Jedes Schlüssel-Wert-Paar stellt einen Feldnamen und einen Wert dar, die Sie auf der Genius-Ergebnisantwortkarte mithilfe der Liste **der Rückgabefelder** anzeigen können. Einzelheiten zu den API-Methoden, die in dieser Skriptfunktion verwendbar sind, einschließlich Anwendungsbeispielen, finden Sie in den Beschreibungen der bereichsbezogenen JavaScript-APIs GeniusResultAnswer und GeniusResultContext .
Rückgabefelder	Kommagetrennte Liste von Feldern, die auf der Genius-Ergebnisantwortkarte angezeigt werden sollen. Dieses Feld ist erforderlich, wenn **der Antwortprozessor für die KI-Suche** ausgefüllt ist. Das Verhalten hängt davon ab, welches Prozessorskriptfeld ausgefüllt wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Formular „Genius-Ergebniskonfiguration“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Wenn **der Antwortprozessor für die KI-Suche** ausgefüllt ist, müssen Sie dieses Feld verwenden, um die Namen der Felder anzugeben, die in Ihrem `GeniusResultAnswer-` Antwortobjekt definiert sind und auf der Genius-Ergebnisantwortkarte angezeigt werden sollen. • Wenn **der Antwortprozessor der KI-Suche** nicht ausgefüllt ist, werden auf der Antwortkarte des Genius-Ergebnisses automatisch die allgemeinen KI-Suche -Indexfelder angezeigt: ○ ai_search_parent_title ○ ai_search_teaser_text ○ ai_search_teaser_title ○ record_class_name ○ sys_id ○ Tabelle Sie können dieses Feld optional verwenden, um zusätzliche KI-Suche -Indexfelder anzugeben, die Sie für Suchergebnisse anzeigen möchten, die auf den Antwortkarten für das Genius-Ergebnis angezeigt werden. Informationen zum Anzeigen der Liste der KI-Suche -Indexfelder finden Sie unter KI-Suche Indexfelder.

KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration NLU Formular „Modellzuordnung“.

Das Formular „ KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration NLU – Modellzuordnung enthält Informationen zu Beziehungen zwischen Genius-Ergebniskonfigurationen und NLU -Modellen für KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Genius-Ergebniskonfigurationen mit NLU -Modellen verknüpfen.

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Genius-Ergebniskonfigurationen mit Modellen NLU finden Sie unter Verknüpfen Sie ein Modell und Absichten vom NLU Typ mit einer Genius-Ergebniskonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Genius-Ergebniskonfiguration NLU Formular „Modellzuordnung“.

Feld	Beschreibung
Genius – Ergebniskonfiguration	Die Genius-Ergebniskonfiguration, mit der das Modell NLU verknüpft werden soll. Dieses Feld wird automatisch auf die ausgewählte Genius-Ergebniskonfiguration festgelegt.
NLU Modell	Vorhandenes Modell NLU, das für die Auslöserbedingung NLU der Genius-Ergebniskonfiguration verwendet werden soll.
Status	Aktueller Status des ausgewählten NLU -Modells. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Zwecke	Liste der Absichten aus dem Modell NLU, die die Genius-Ergebniskonfiguration auslösen können, wenn sie in der Suchabfrage erkannt werden.
Reihenfolge	Reihenfolge der Auswertung für das Modell NLU im Kontext der Genius-Ergebniskonfiguration.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Link des Modells NLU Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“

Das Formular KI-Suche Ergebnisverbesserungsregel enthält Informationen zu Ergebnisverbesserungsregeln, die in Ihren Suchprofilen für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Ergebnisverbesserungsregel erstellen oder ändern.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten von Ergebnisverbesserungsregeln finden Sie unter Erstellt eine Regel zur Ergebnisverbesserung.

KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung für die Regel zur Ergebnisverbesserung.
Startdatum	Systemzeit für das erste Datum, an dem die Regel zur Ergebnisverbesserung aktiviert werden kann. Wenn es

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	leer gelassen wird, wird dieses Feld automatisch auf das aktuelle Datum gesetzt.
Enddatum	Systemzeit für das letzte Datum, an dem die Regel zur Ergebnisverbesserung aktiviert werden kann. Nach diesem Datum ändert sich der Regelstatus in `Expired`. Wenn es leer gelassen wird, wird dieses Feld automatisch auf 30 Tage ab dem **Startdatum**gesetzt.
Für alle Abfragen aktivieren	Option, um die Ergebnisverbesserungsregel für jede Suchabfrage zu aktivieren.
Sprache	Sprache für die Ergebnisverbesserungsregel. KI-Suche wertet nur die Aktivierung für Ergebnisverbesserungsregeln aus, die dieselbe Sprache wie die Suchabfrage haben oder für die **alle Sprachen** für dieses Feld angegeben sind.
Status	Aktueller Status für die Ergebnisverbesserungsregel. • **Neu**: Die Regel wurde nie veröffentlicht. • **Entwurf**: Die Regel wird mit nicht veröffentlichten Änderungen gespeichert. • **Veröffentlicht**: Die Regel wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert. • **Abgelaufen**: Die Regel kann nicht aktiviert werden, da ihr **Enddatum** in der Vergangenheit liegt. Durch das Veröffentlichen eines Suchprofils werden keine abgelaufenen Regeln veröffentlicht.
Zum Löschen markiert	Option, die angibt, ob KI-Suche die Ergebnisverbesserungsregel löscht, wenn Sie das Suchprofil das nächste Mal veröffentlichen.
Nur auf Genius-Ergebnisse anwenden	Option, um festzulegen, dass die Ergebnisverbesserungsregel nur für Genius-Ergebnisantworten gilt, wenn aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn diese Option ausgewählt ist, kann die Ergebnisverbesserungsregel nur Blockaktionen enthalten.
Wiederholungen	
Synonyme für Abfragebedingungen erweitern	Option zum Aktivieren der Synonymerweiterung für Abfragebedingungsargumente. Dieses Feld wird ausgeblendet, wenn Sie **für alle Abfragen Aktivieren**wählen. Beim Erweitern von Abfragebedingungen berücksichtigt KI-Suche nur aktive Synonyme, die im selben Suchprofil definiert sind und deren Sprache mit der Sprache der Ergebnisverbesserungsregel übereinstimmt.
Wiederholungen	Liste der Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit die Regel zur Ergebnisverbesserung aktiviert wird. Dieses Feld wird ausgeblendet, wenn Sie **für alle Abfragen Aktivieren**wählen. Wählen Sie eines der folgenden Felder als Betreff für Ihre Bedingung aus: • **Stichwörter**: Wird für ein oder mehrere Stichwörter verwendet, die in der Suchabfrage des Anwenders gefunden wurden. Beispielsweise wird die Bedingung **[Stichwörter] [are] [Passwort]** durch Suchen nach Wie ändere ich mein Passwort oder Passwortzurücksetzungerfüllt. • **Abfrage**: Wird für die vollständige Suchabfrage des Anwenders verwendet. Beispielsweise wird die Bedingung **[Abfrage] [ist] [Passwortzurücksetzung]** durch eine Suche nach der Passwortzurücksetzungerfüllt, aber nicht durch die Suche nach Schritten zum Zurücksetzen des Passworts. • **Anwenderkontext**: Wird für ein Anwenderkontextelement aus der Sitzung Now Platform® des Suchanwenders ausgeführt. Das System zeigt die Quelltabelle und das Feld nach dem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Namen des Benutzerkontextelements an. Beispielsweise ist die Bedingung **[Anwenderkontext – Land (sys_user.country)] [ist] [Japan]** erfüllt, wenn im Datensatz „Benutzer“ [sys_user] des Suchanwenders **das Land** auf Japan festgelegt ist.

Formular „Untergeordnete Tabelle“.

Das Formular „Untergeordnete Tabelle“ enthält Informationen zu indizierten untergeordneten Quelltabellen, die für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine untergeordnete Tabelle einer indizierten Quelle erstellen oder ändern.

Einzelheiten zum Erstellen oder Ändern einer untergeordneten Tabelle für die indizierte Quelle finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle.

Formular „Untergeordnete Tabelle“.

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Verweis auf die indizierte Quelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Tabelle	Bezeichnung und Name für die untergeordnete Tabelle, für die Sie die Inhaltsindizierung aktivieren möchten. Sie können nur aus Tabellen auswählen, die die indizierte Quelltabelle erweitern.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Indexierung für die untergeordnete Tabelle.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Indizierungskonfiguration der untergeordneten Tabelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

Formular „Anwenderdefinierter Matcher“.

Das Formular „Anwenderdefinierter Matcher“ enthält Informationen zu anwenderdefinierten Matchern für die globale Suche, die für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie einen anwenderdefinierten Matcher erstellen, um exakte Übereinstimmungsergebnisse aus einer bestimmten Tabelle und Spalte für Suchbegriffe zurückzugeben, die einem regulären Ausdruck entsprechen.

Weitere Informationen zum Erstellen eines anwenderdefinierten Matchers für die globale Suche finden Sie unter Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Such-Matcher für die globale Suche.

Formular „Anwenderdefinierter Matcher“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den anwenderdefinierten Matcher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Anwenderdefinierter Matcher“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Regulärer Ausdruck	Java-Muster für reguläre Ausdrücke, mit dem KI-Suche Suchabfragen vergleicht. Wenn eine Suchabfrage mit diesem Muster des regulären Ausdrucks übereinstimmt, wird der anwenderdefinierte Matcher ausgelöst, und die Suche gibt nur Ergebnisse aus der angegebenen **Tabelle** und **Spalte**zurück. Dieses Feld wird automatisch festgelegt, wenn Sie **Regulären Ausdruck generieren**auswählen. **Hinweis:** Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke in Java finden Sie im Javadoc für die Klasse java.regex.util.Pattern .
Tabellenname	Tabelle, auf die Sie die Suche nach Übereinstimmungen beschränken möchten, wenn eine Anwendersuche das Muster des **regulären** Ausdrucks für reguläre Ausdrücke des anwenderdefinierten Matchers erfüllt.
Anwendung	Anwendungsbereich für den anwenderdefinierten Matcher. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Spalte	Feld aus der angegebenen **Tabelle**, auf das Sie die Suche beschränken möchten, wenn eine Anwendersuche das Muster für reguläre Ausdrücke des **anwenderdefinierten** Matchers erfüllt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des anwenderdefinierten Matchers. Um den Matcher zu deaktivieren, löschen Sie die Option **Aktiv**.

Wörterbuchformulare und KI-Suche Wörterbuchformulare

Die Formulare „Wörterbuch“ und KI-Suche „ -Wörterbuch enthalten Informationen über die Tippfehlerbehandlung, Stoppwörter und Synonymwörterbücher für KI-Suche. Verwenden Sie diese Formulare, wenn Sie eine Tippfehlerbehandlung, ein Stoppwort oder ein Synonymwörterbuch zur Verwendung mit KI-Sucheerstellen oder ändern.

Einzelheiten zum Erstellen und Ändern von Wörterbüchern finden Sie unter Ändern Sie die Einstellungen für ein Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung, Erstellen Sie ein Stoppwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft istund Erstellen Sie ein Synonymwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist.

Wörterbuchformulare und KI-Suche Wörterbuchformulare

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung für das Wörterbuch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wörterbuchformulare und KI-Suche Wörterbuchformulare (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Wörterbuchname	Name für das Wörterbuch. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem Wert im Feld **„Bezeichnung“** festgelegt.
Sprache	Sprache für alle im Wörterbuch definierten Begriffe. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ein Stoppwort oder Synonymwörterbuch bearbeiten. KI-Suche legt automatisch die Sprache für Wörterbücher zur Behandlung von Tippfehlern fest. **Hinweis:** Sie können nur ein Stoppwörterbuch mit einer bestimmten Sprache mit einem Suchprofil verknüpfen.
Typ	Wörterbuchtyp. Dieses Feld wird automatisch auf *Spell Check*, *Stop Word*oder *Synonym*festgelegt.
Status	Aktueller Status des Wörterbuchs. • **Neu**: Das Wörterbuch wurde noch nie veröffentlicht. • **Entwurf**: Das Wörterbuch wird mit nicht veröffentlichten Änderungen gespeichert. • **Veröffentlicht**: Das Wörterbuch wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert.
Groß-/Kleinschreibung beachten	Option zum Aktivieren der Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung für alle Begriffe im Wörterbuch. Weitere Informationen zur Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung finden Sie unter Tippfehlerbehandlung, Stoppwörteroder Synonyme.
Reagiert auf Interpunktion	Option zum Aktivieren der Berücksichtigung von Interpunktion für alle Begriffe im Wörterbuch. Weitere Informationen zur Interpunktionsempfindlichkeit finden Sie unter Tippfehlerbehandlung, Stoppwörteroder Synonyme.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wörterbuchformulare und KI-Suche Wörterbuchformulare (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Abgeleitet	Option zum Ableiten von Wörterbucheinträgen aus indizierten Inhalten. Dieses Feld und der Abschnitt **„Ableitungseinstellungen“** werden nur angezeigt, wenn ein Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung bearbeitet wird.
Einstellungen ableiten	
Indizierte Quellen	Liste der indizierten Quellen. Das Wörterbuch leitet Autokorrekturbegriffe aus Inhalten ab, die für diese Quellen indiziert sind. Dieses Feld wird nur bei der Bearbeitung eines Wörterbuchs für die Tippfehlerbehandlung angezeigt. Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen.
Automatisch neu laden	Intervall in Stunden, nach dem abgeleitete Einträge zur Tippfehlerbehandlung automatisch aktualisiert werden. Der Mindestwert beträgt 24 Stunden. Dieses Feld wird nur bei der Bearbeitung eines Wörterbuchs für die Tippfehlerbehandlung angezeigt.
Gesperrte Felder	Kommagetrennte Liste der Felder. Das Wörterbuch schließt Begriffe aus, die in diesen Feldern gefunden werden, wenn Begriffe zur automatischen Korrektur von Tippfehlern aus indizierten Quelldatensätzen abgeleitet werden. Dieses Feld wird nur bei der Bearbeitung eines Wörterbuchs für die Tippfehlerbehandlung angezeigt. Sie können Felder in den folgenden Formaten angeben: • `*` (Sternchen): Begriffe in allen Feldern ausschließen. Dieser Wert deaktiviert die Ableitung von automatischen Korrekturen zur Tippfehlerbehandlung für das Wörterbuch. • `fieldname`: Begriffe ausschließen, die im angegebenen Indexfeld KI-Suche gefunden wurden, wie z. B. **Titel** oder **Text**. Einzelheiten zu KI-Suche -Indexfeldern finden Sie unter KI-Suche Indexfelder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wörterbuchformulare und KI-Suche Wörterbuchformulare (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• tablename.fieldname: Begriffe aus dem angegebenen Feld in der angegebenen Tabelle Now Platform® ausschließen. • tablename.*: Begriffe ausschließen, die in allen Feldern in der angegebenen Tabelle Now Platform gefunden wurden.

Formular „Wörterbuchbegriff“.

Das Formular „Wörterbuchbegriff“ enthält Informationen zur Behandlung einzelner Tippfehler, zu Stoppwörtern und zu Synonymen, die für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie einen Eintrag zur Behandlung von Tippfehlern, ein Stoppwort oder ein Synonym in Wörterbüchern erstellen oder ändern, die mit Ihren Suchprofilen verknüpft sind.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern von Wörterbuchbegriffen finden Sie unter Einen Begriff aus einem Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung ausschließen, Erstellen Sie Stoppwörterund Erstellen Sie Synonyme.

Formular „Wörterbuchbegriff“.

Feld	Beschreibung
Lexikon	Name des Wörterbuchs, das die Tippfehlerbehandlung, das Stoppwort oder den Synonymbegriff enthält. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Wörterbuch festgelegt.
Benennung	Der Begriff oder die Formulierung zur Aufnahme in die Tippfehlerbehandlung, das Stoppwort oder das Synonymwörterbuch.
Nutzlast	Liste äquivalenter Begriffe oder Ausdrücke im JSON-Array-Format. Beispiel: ["wireless network", "WILANS"]. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie einen Synonym bearbeiten.
Status	Aktueller Status für den Wörterbuchbegriff. • **Neu**: Der Wörterbuchbegriff wurde noch nie veröffentlicht. • **Entwurf**: Der Wörterbuchbegriff wird mit nicht veröffentlichten Änderungen gespeichert. • **Veröffentlicht**: Der Wörterbuchbegriff wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie einen Synonym bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Wörterbuchbegriff“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Begriffs zur Verwendung im Wörterbuch. Um die Bedingung zu deaktivieren, löschen Sie die Option **Aktiv**.
Zum Löschen markiert	Option, die angibt, dass KI-Suche den Begriff löscht, wenn Sie das mit dem ausgewählten Wörterbuch verknüpfte Suchprofil das nächste Mal veröffentlichen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie einen Begriff zur Behandlung eines Tippfehlers oder eines Stoppworts bearbeiten, und wird automatisch festgelegt.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Wörterbuchbegriff. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie einen Begriff zur Behandlung eines Tippfehlers oder eines Stoppworts bearbeiten, und wird automatisch festgelegt.

Aspektformular

Das Aspektformular enthält Informationen zu Aspekten, die für die Suchanwendungskonfigurationen in KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie einen Aspekt erstellen oder ändern.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern eines Aspekts finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche ..

Aspektformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Aspekt.
Bezeichnung	Bezeichnung, die für den Aspekt in der Suchanwendung angezeigt werden soll.
Aspektfeld	Kommagetrennte Liste von Feldnamen aus KI-Suche indizierten Quelltabellen. Der Aspekt zeigt Suchergebnisverfeinerungsfilter für Werte aus einem oder mehreren angegebenen Feldern an, die im aktuellen Suchergebnissatz vorhanden sind. Wenn Sie nach der Suche einen Verfeinerungsfilter auswählen, schränkt KI-Suche den Satz von Suchergebnissen so ein, dass nur Ergebnisse angezeigt werden, die den angegebenen Feldwert enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aspektformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie einen Aspekt speichern oder aktualisieren, überprüft KI-Suche jedes Aspektfeld. Um die Verifizierung zu bestehen, muss das Feld in mindestens einem Datensatz in einer Suchquelle vorhanden sein, die von der Suchanwendung verwendet wird. Wenn ein Feld diese Bedingung nicht erfüllt, zeigt das System eine Fehlermeldung an. Unterstützt die folgenden Formate: **Tabellenspezifische Feldliste** Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste qualifizierter [indexed_source_table_name].[field_name] -Einträge ein. KI-Suche zeigt Filter zur Verfeinerung der Suchergebnisse für Werte aus der Obermenge der angegebenen indizierten Quelltabellenfelder an. Geben Sie beispielsweise kb_knowledge.author ein, um Filter zur Verfeinerung der Suchergebnisse für **Autor** -Feldwerte aus der indizierten Quelltabelle „Wissen“ [kb_knowledge] anzuzeigen. Oder geben Sie kb_know.author, sc_cat_item.owner, custom_table.author_field ein, um Verfeinerungsfilter für Suchergebnisse für Werte aus allen drei angegebenen indizierten Quelltabellenfeldern anzuzeigen. **Hinweis:** Alle in einer Aspektfeldliste angegebenen Felder müssen vom selben Typ sein. Der Qualifizierer [indexed_source_table_name] muss der Name einer Tabelle sein, die in einer indizierten Quelle angegeben ist. Geben Sie für diesen Qualifizierer keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aspektformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Namen von untergeordneten Tabellen der Quelle an. **Tabellenübergreifendes Feld** Geben Sie einen nicht qualifizierten [field_name] -Eintrag ein. KI-Suche zeigt Filter zur Verfeinerung der Suchergebnisse für Werte aus dem angegebenen tabellenübergreifenden Feld an. Geben Sie beispielsweise Sprache ein, um Filter zur Verfeinerung der Suchergebnisse für **Sprachfeldwerte** aus einer beliebigen indizierten Quelltabelle anzuzeigen. **Hinweis:** Dieses Format unterstützt nur die tabellenübergreifenden Felder „Sprache“ und „Tags“. Sonderfälle umfassen: **Facettierung in übergeordneten Tabellenfeldern** Wenn Sie ein übergeordnetes Tabellenfeld einer indizierten Quelle als Aspektfeld angeben, schließt KI-Suche Werte aus demselben Feld in untergeordneten Tabellen der indizierten Quelle ein. Angenommen, Sie erstellen eine indizierte Quelle für eine anwenderdefinierte übergeordnete Tabelle [u_parent], die durch eine anwenderdefinierte untergeordnete Tabelle [u_child] erweitert wird. Wenn Sie u_parent.author als Aspektfeld angeben, zeigt KI-Suche Filter zur Verfeinerung des Suchergebnisses für die Feldwerte u_parent.author und u_child.author an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aspektformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Facettierung in untergeordneten Tabellenfeldern Sie können ein Feld, das für eine indizierte untergeordnete Quelltabelle eindeutig ist, als Aspekt angeben. Um das vorherige Beispiel fortzusetzen: Wenn Ihre untergeordnete Tabelle [u_child] ein **Editorfeld** enthält, das in der übergeordneten Tabelle [u_parent] nicht vorhanden ist, können Sie `u_parent.editor` als Aspekt angeben, um Suchergebnisverfeinerungsfilter für **Editorfeldwerte** anzuzeigen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie den Namen der übergeordneten Tabelle als Qualifizierer angeben, nicht den Namen der untergeordneten Tabelle. **Facettierung von Dot-Walking-Feldern aus referenzierten Tabellen** Wenn Ihre indizierte Quelle eine Feldeinstellung *`dot_walk_fields`* für ein referenziertes Dot-Walk-Tabellenfeld enthält, können Sie dieses Feld in einem Aspektfeldeintrag mithilfe von durch Punkte getrennten Referenzfeldqualifizierern angeben. Fügen Sie diese Qualifizierer zwischen dem indizierten Quelltabellennamen und dem referenzierten Tabellenfeldnamen hinzu. Um beispielsweise Suchergebnisse für Wissensartikel anhand der Feldwerte „Abteilung“ für ihre Autoren zu ordnen, können Sie „`author.department`“ als Feldeinstellung *`dot_walk_fields`* für die indizierte Quelle für die Wissenstabelle [kb_knowledge]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aspektformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	definieren und dann „kb_knowledge.author.department“ angeben in Ihrem Aspektfeldeintrag. Wenn Sie „company.contact.department“ als Feldeinstellung *dot_walk_fields* für die indizierte Quelle für die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] definieren, können Sie „sys_user.company.contact.department“ in Ihrem Aspektfeldeintrag angeben. **Hinweis:** Jede Dot-Walking-Referenzebene hat Auswirkungen auf die Leistung der Indizierung. Vermeiden Sie die Verwendung von Referenzen auf mehreren Ebenen, es sei denn, dies ist erforderlich. Informationen zu den Feldeinstellungen für *dot_walk_fields* finden Sie unter Aktivieren Sie die Indizierung von referenzierten Tabellenfeldern für eine indizierte Quelle. Aspekte funktionieren am besten, wenn sie aus Feldern der folgenden Typen mit relativ wenigen eindeutigen Werten erstellt werden: • Auswahl • Referenz • Zeichenfolge • Zeichenfolge (UTF-8 komplett) • Wahr/Falsch
Typ	Aspekttyp. Der Aspekttyp bestimmt, wie viele Feldwerte Sie als Aspektverfeinerungsfilter auswählen können und welche Filterlogik vom Aspekt verwendet wird. Unterstützt die folgenden Werte:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aspektformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung

	• **Einzelauswahl**:
	  ○ Sie können nur einen einzelnen Feldwert als Aspektverfeinerungsfilter auswählen.
	  ○ Wenn Sie einen Feldwert auswählen, filtert KI-Suche die Suchergebnisliste und zeigt nur die Ergebnisse an, die den ausgewählten Feldwert enthalten.
	  ○ Der Aspekt ermöglicht nur die Auswahl von Feldwerten, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden.
	• **Mehrfachauswahl und**:
	  ○ Sie können mehrere Feldwerte als Aspektverfeinerungsfilter auswählen.
	  ○ Wenn Sie einen Feldwert auswählen, filtert KI-Suche die Suchergebnisliste und zeigt nur die Ergebnisse an, die alle Feldwerte enthalten, die Sie aus dem Aspekt ausgewählt haben.
	  ○ Der Aspekt ermöglicht nur die Auswahl von Feldwerten, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden.
	• **Mehrfachauswahl oder**:
	  ○ Sie können mehrere Feldwerte als Aspektverfeinerungsfilter auswählen.
	  ○ Wenn Sie einen Feldwert auswählen, filtert KI-Suche die Suchergebnisliste und zeigt nur die Ergebnisse an, die einen der Feldwerte enthalten, die Sie aus dem Aspekt ausgewählt haben.
	  ○ Der Aspekt ermöglicht zunächst nur die Auswahl von Feldwerten, die im aktuellen Suchergebnissatz gefunden wurden. Alle Feldwerte, die bei der ersten Auswahl verfügbar sind, bleiben für die Auswahl verfügbar. Angenommen, Sie haben einen Mehrfachauswahl-Oder-Aspekt für ein anwenderdefiniertes **Farbfeld** mit blauen, grün- und roten Feldwerten. Wenn Ihre Suche nur grüne und rote Ergebnisse zurückgibt, zeigt der **Farbaspekt** nur **grüne** und **rote** Feldwerte an. Wenn Sie den **roten** Feldwert auswählen, hält KI-Suche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aspektformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	den **Grünfeldwert** zur Auswahl, da er verfügbar war, bevor Sie eine **Farbauswahl** getroffen haben. **⚠ Warnung:** Durch das Anwenden mehrerer Filter aus dem Aspekt „Mehrfachauswahl und“ oder „Mehrfachauswahl oder“ wird Ihre Suchabfrage-URL länger. Testen Sie Ihre Konfigurationen für Mehrfachauswahl-Aspekte, um sicherzustellen, dass Suchabfrage-URLs mit Aspektfiltern die maximale URL-Längenbegrenzung für Ihren Webbrowser nicht überschreiten. (Verschiedene Webbrowser haben unterschiedliche URL-Längenbeschränkungen.)
Aspektwertlimit	Maximale Anzahl eindeutiger Feldwerte, die für den Aspekt angezeigt werden.
Reihenfolge	Reihenfolge der Darstellung des Aspekts im Kontext der Suchanwendungskonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aspekts für die Anwendung.

Formular „Feldeinstellung“.

Das Formular „Feldeinstellung“ enthält Informationen zu feldspezifischen Einstellungen, die für Ihre indizierten Quellen KI-Suche definiert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Feldeinstellung für eine indizierte Quelle erstellen oder ändern.

Einzelheiten zum Erstellen oder Bearbeiten von Feldeinstellungen für indizierte Quellen finden Sie unter Feldeinstellungen.

Formular „Feldeinstellung“.

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Indizierte Quelle, für die diese Feldeinstellung gilt.
Quelle	Bestimmte Tabelle aus der indizierten Quelle, für die diese Feldeinstellung gilt.
Attribut	Feldeinstellung, die für das ausgewählte Feld auf alle Datensätze angewendet werden soll, die von der ausgewählten Quelltabelle aus indiziert werden. Den vollständigen Satz der verfügbaren Feldeinstellungen finden Sie unter Liste der KI-Suche -Feldeinstellungen für indizierte Quelle.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Feldeinstellung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Feld	Datensatzfeld, für das die Feldeinstellung gilt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feldeinstellung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Wert	Wert für die angegebene Feldeinstellung. Einzelheiten zu den für die einzelnen Feldeinstellungen unterstützten Werten finden Sie unter Liste der KI-Suche -Feldeinstellungen für indizierte Quelle.

Formular „Indizierte Quelle“.

Das Formular „Indizierte Quelle“ enthält Informationen zu indizierten Quellen, die für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine indizierte Quelle erstellen oder ändern.

Einzelheiten zum Erstellen oder Ändern einer indizierten Quelle finden Sie unter Erstellen Sie eine indizierte Quelle.

Formular „Indizierte Quelle“.

Titel	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die indizierte Quelle.
Quelle	Die zu indizierende Tabelle Now Platform®. KI-Suche schließt einige Now Platform -Tabellen von der Indizierung aus. Sie können keine indizierten Quellen für diese ausgeschlossenen Tabellen oder ihre abgeleiteten Tabellen definieren. Eine Liste der ausgeschlossenen Tabellen finden Sie unter Now Platform Tabellen von KI-Suche der -Indexierung ausgeschlossen. Erstellen Sie zum Indizieren von Inhalten aus einer Remotetabelle eine externe indizierte Quelle. Weitere Informationen zum Konfigurieren indizierter Quellen für externe Inhalte finden Sie unter Indizieren und Suchen von externen Inhalten in KI-Suche. Plugins und Anwendungen können mehrere indizierte Quellen für dieselbe Now Platform -Tabelle definieren, es kann jedoch jeweils nur eine davon aktiv sein. Weitere Einzelheiten finden Sie unter `Active`.
Aktiv	Option zum Aktivieren der indizierten Quelle. KI-Suche indiziert nur Inhalte und Metadaten aus aktiven indizierten Quellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Indizierte Quelle“. (Fortsetzung)

Titel	Beschreibung
	Hinweis: Für eine bestimmte Tabelle Now Platform kann jeweils nur eine indizierte Quelle aktiv sein. Das System deaktiviert doppelte indizierte Quellen für eine Tabelle standardmäßig. Bevor Sie eine dieser doppelten Quellen aktivieren können, müssen Sie die derzeit aktive Quelle bearbeiten und inaktiv machen. KI-Suche indiziert nur Inhalte und Metadaten aus aktiven indizierten Quellen.
Anwendung	Anwendungsbereich für die indizierte Quelle. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aufbewahrungsrichtlinie	Richtlinie, die eine Aufbewahrungsfrist für Datensätze aus der Quelltabelle angibt. KI-Suche indiziert nur Quelldatensätze, die zuletzt innerhalb des angegebenen Zeitraums aktualisiert wurden, und löscht Datensätze aus dem Index, wenn die Zeit seit der letzten Aktualisierung den Grenzwert überschreitet. Wenn dieses Feld leer ist, indiziert KI-Suche Quelldatensätze unabhängig vom Datum der letzten Aktualisierung und speichert sie auf unbestimmte Zeit im Index. **Hinweis:** Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Quelle** auf die Aufgabentabelle [task] oder eine erweiternde Tabelle festgelegt ist.
Späte Bindung erzwingen	Option, mit der KI-Suche die späte Bindungssicherheit für alle Suchergebnisse aus der indizierten Quelle verwendet. Dieses Feld wird in der Standardformularansicht der indizierten Quelle nicht angezeigt. Anweisungen zum Konfigurieren des Formularlayouts für die Anzeige des Felds finden Sie unter Formularlayout konfigurieren. Eine Erklärung der Sicherheit mit später Bindung und ihrer Auswirkungen auf die Suche finden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche.
Bedingung	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Indizierte Quelle“. (Fortsetzung)

Titel	Beschreibung
Filter	Optionale Filterbedingungen, die die Menge der zu indizierenden Datensätze aus der Quelltabelle beschränken. KI-Suche indiziert nur Datensätze, die alle definierten Filterbedingungen erfüllen, und löscht Datensätze aus dem Index, wenn sie diese Bedingungen nicht mehr erfüllen.

Formular „Attribut für indizierte Quelle“

Das Formular „Attribut für indizierte Quelle“ enthält Details zu Attributen, die sich auf das Verhalten bei der Inhaltsindizierung für alle Felder aus einer indizierten KI-Suche Quelle auswirken. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie ein indiziertes Quellattribut erstellen oder ändern.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten von Attributen für indizierte Quellen finden Sie unter Indizierte Quellattribute.

Formular „Attribut für indizierte Quelle“

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Indizierte Quelle, für die das Attribut gilt.
Attribut	Attribut, das für alle Datensätze festgelegt werden soll, die von der ausgewählten Quelltabelle aus indiziert werden. Den vollständigen Satz der indizierten Quellattribute finden Sie unter Liste von KI-Suche -Attributen der indizierten Quelle.
Anwendung	Anwendungsbereich für das indizierte Quellattribut. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Quelle	Bestimmte Tabelle aus der indizierten Quelle, für die dieses Attribut gilt.
Wert	Wert für das angegebene Attribut.

Formular „Verlauf für indizierte Quelle“.

Das Formular „Verlauf für indizierte Quelle“ zeichnet Details zur Erfassung und Indizierung von Inhalts- und Metadaten für eine indizierte Quelle KI-Suche auf. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie den Erfassungsverlauf für eine indizierte Quelle überprüfen.

Informationen zum Überprüfen des Erfassungsverlaufs für eine indizierte Quelle finden Sie unter Überprüfen Sie den Erfassungsverlauf für eine indizierte Quelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verlauf für indizierte Quelle“.

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Verweis auf die indizierte Quelle, aus der KI-Suche Datensätze für die Indizierung erfasst hat.
Aufnahmeereignis-ID	Sys_id des Erfassungsereignisses.
Teilweise Aufnahme	Option, die angibt, ob KI-Suche alle in der indizierten Quelle definierten über- und untergeordneten Tabellen erfasst hat. Gültige Werte: • `false`: KI-Suche hat Datensätze aus der indizierten Quelltabelle und allen untergeordneten Tabellen erfasst, die für die Indizierung konfiguriert sind. • `true`: KI-Suche hat nur Datensätze aus einer Teilmenge der indizierten Quelltabellen erfasst, die für die Indizierung konfiguriert sind.
Anzahl der Fehler	Anzahl der für das Erfassungsereignis protokollierten Fehlermeldungen.
Anzahl der geringfügigen Fehler	Anzahl der für das Erfassungsereignis protokollierten geringfügigen Fehlermeldungen.
Anzahl der Warnungen	Anzahl der für das Erfassungsereignis protokollierten Warnmeldungen.
Aufnahmestatus	Status für das Erfassungsereignis. Gültige Werte: • `cancelled`: Erfassung und Indexierung wurden nicht erfolgreich abgeschlossen. • `indexed`: Erfassung und Indexierung erfolgreich abgeschlossen. • `indexing`: Erfassung und Indizierung werden ausgeführt. • `not_started`: Erfassung und Indizierung stehen aus.
Startzeit	Systemzeit, zu der das Erfassungsereignis begann.
Endzeit	Systemzeit, zu der das Erfassungsereignis abgeschlossen wurde.
Dauer der Inhaltsvorbereitung	Gesamtzeit, die Now Platform® für das Abrufen von Quelldatensätzen für das Erfassungsereignis aufgewendet hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verlauf für indizierte Quelle“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Dauer der Indizierung	Gesamtzeit, die KI-Suche für die Indizierung von Quelldatensätzen für das Erfassungsereignis aufgewendet hat.
Verarbeitete Datensätze	Anzahl der Quelldatensätze, die für das Erfassungsereignis verarbeitet wurden.
Anhänge verarbeitet	Anzahl der Quelldatensatzanhänge, die für das Erfassungsereignis verarbeitet wurden.
Pro Sekunde verarbeitete Dokumente (DPS)	Durchschnittliche Anzahl der Quelldatensätze und Anhänge, die pro Sekunde für das Erfassungsereignis verarbeitet werden.

Formular „Navigationsregisterkarte“

Das Formular „Navigationsregisterkarte“ enthält Informationen zu Navigationsregisterkarten, die für die Suchanwendungskonfigurationen in KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Anzeigeeinstellungen für eine Navigationsregisterkarte konfigurieren.

Informationen zum Konfigurieren der Anzeigeeinstellungen für Navigationsregisterkarten für die Anwendung KI-Suche finden Sie unter Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche.

Formular „Navigationsregisterkarte“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Navigationsregisterkarte. Dieses Feld ist standardmäßig auf den Namen der ursprünglichen Suchquelle festgelegt. Das Ändern des Namens hat keine Auswirkungen auf das Filterverhalten der Navigationsregisterkarte.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Navigationsregisterkarte. Inaktive Navigationsregisterkarten werden in der Suchanwendung nicht angezeigt.
Reihenfolge	Reihenfolge der Darstellung der Navigationsregisterkarte im Kontext der Suchanwendungskonfiguration.
Bezeichnung	Bezeichnung, die für die Navigationsregisterkarte in der Suchanwendung angezeigt werden soll.
Suchkontextkonfiguration	Suchanwendungskonfiguration für die Navigationsregisterkarte.

Formular „Datensatzersteller-Konfiguration“.

Das Formular „Datensatzersteller-Konfiguration“ enthält Informationen zu den Einstellungen für das KI-Suche Assist-Widget für Serviceportal. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine KI-Suche Assist-Datensatzersteller-Konfiguration erstellen oder ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Datensatzersteller-Konfiguration“.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Datensatzersteller-Konfiguration Beispiel: Suchergebnisse.
Ergebnisse pro Seite	Anzahl der Suchergebnisse, die pro Seite angezeigt werden sollen.
Erweitern/Minimieren zulassen	Option, um Anwendern das Erweitern oder Reduzieren von Suchergebnissen in dieser Datensatzersteller-Konfiguration zu ermöglichen.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Datensatzersteller-Konfiguration für Ihre Instanz.
Anwendung	Anwendungsbereich für diese Datensatzerstellerkonfiguration.

Formular „Regel – Aktionszuordnung“.

Das Formular „Regel-Aktionszuordnung“ enthält Informationen über die Beziehungen zwischen KI-Suche Ergebnisverbesserungsregeln und Förderungsaktionen. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Förderungsaktionen mit Ergebnisverbesserungsregeln verknüpfen.

Informationen zum Konfigurieren von Förderungsaktionen in Ergebnisverbesserungsregeln finden Sie unter Erhöhen Sie Suchergebnisse mit einer Ergebnisverbesserungsregel.

Formular „Regel – Aktionszuordnung“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung für die Förderungsaktion.
Typ	Aktionstyp. Dieses Feld wird automatisch auf **Förderungsaktion**festgelegt.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Förderungsaktion. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der aktuellen Anwendung festgelegt.
Reihenfolge	Reihenfolge der Auswertung für die Förderungsaktion im Kontext der Ergebnisverbesserungsregel.
Boost-Aktion	
Boost-Typ	Typ der Förderung, die die Aktion auf Suchergebnisse aus der ausgewählten indizierten Quelle anwendet. Folgende Typen werden unterstützt: • **Alle Dokumente in indizierter Quelle fördern**: Wendet die Relevanzerhöhung auf jedes Suchergebnis aus der indizierten Quelle an. • **Nach Anwenderkontext fördern (dynamisch)**: Erhöht die Relevanz von

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Regel – Aktionszuordnung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Suchergebnissen aus der indizierten Quelle, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem im dynamisch ausgefüllten Anwenderkontext angegebenen Feldwert entspricht. • **Nach Feldübereinstimmung fördern (statisch)**: Erhöht die Relevanz auf Suchergebnisse aus der indizierten Quelle, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der einem angegebenen statischen Wert entspricht. • **Nach Synonymwörterbuch fördern**: Fördert die Relevanz von Suchergebnissen aus der indizierten Quelle, wenn sie einen Wert für das ausgewählte Feld enthalten, der mit einem in einem Synonymwörterbuch definierten Synonym übereinstimmt.
Indizierte Quelle	Verweis auf eine indizierte Quelle. Die Förderungsaktion gilt nur für Suchergebnisse für Datensätze aus dieser indizierten Quelle.
Gewicht erhöhen	Ganzzahlwert, den KI-Suche verwendet, um die Relevanzwerte für Suchergebnisse zu ändern, die von der Förderungsaktion betroffen sind. Erhöhungsgewichtungen können positiv oder negativ sein. Positive Förderungsgewichtungen erhöhen die Relevanzwerte für die unterstützten Suchergebnisse. Jede Erhöhungsgewichtung von 1 erhöht die Relevanzpunktzahl eines hervorgehobenen Suchergebnisses um 0,1 % seines ursprünglichen Werts. Wenn Sie beispielsweise eine Förderungsgewichtung von 100 festlegen, erhöhen Sie die Relevanz jedes hervorgehobenen Suchergebnisses um +10 %, sodass ein Suchergebnis mit einer ursprünglichen Relevanzpunktzahl von 60 eine endgültige Relevanzpunktzahl von 66 erhält. Das Festlegen einer Förderungsgewichtung von 1000 ergibt +100 % und verdoppelt die Relevanzwerte für die unterstützten Suchergebnisse. Negative Förderungsgewichtungen reduzieren die Relevanzwerte für hervorgehobene Suchergebnisse. Jede Förderungsgewichtung von –1 reduziert die Relevanzpunktzahl eines hervorgehobenen Ergebnisses um 0,1 % des ursprünglichen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Regel – Aktionszuordnung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Werts. Wenn Sie beispielsweise eine Förderungsgewichtung von –150 festlegen, reduzieren Sie die Relevanz eines hervorgehobenen Suchergebnisses um 15 %, sodass ein Suchergebnis mit einer ursprünglichen Relevanzpunktzahl von 100 eine endgültige Relevanzpunktzahl von 85 erhält. Jede Förderungsgewichtung von –1000 oder niedriger reduziert die Relevanzpunktzahl eines hervorgehobenen Suchergebnisses auf 0, was dazu führt, dass es am Ende der Suchergebnisliste angezeigt wird. Wenn ein einzelnes Suchergebnis von mehreren Förderungsaktionen betroffen ist, addiert KI-Suche die einzelnen Förderungsgewichtungen, um den Gesamtmodifikator für die Relevanzpunktzahl zu bestimmen. Zum Beispiel hat ein Suchergebnis, das durch drei Regeln mit den Förderungsgewichtungen 100, 150 und –25 unterstützt wird, eine Förderungsgewichtung von insgesamt 225, was seine endgültige Relevanzpunktzahl um 22,5 % des ursprünglichen Werts erhöht.
Wann	Name eines Felds in der ausgewählten indizierten Quelle Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Nach Anwenderkontext fördern (dynamisch)**, **Nach Feldübereinstimmung fördern (statisch)**oder **Nach Synonymwörterbuch fördern** als Förderungstypauswählen.
Entspricht dem Suchenden	Dynamisch ausgefülltes Anwenderkontextelement zum Vergleich mit dem Wert eines Suchergebnisses für das im Feld „ **Wann“** ausgewählte Feld. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Nach Anwenderkontext fördern (dynamisch)** als Förderungstyp auswählen. In der Auswahlliste werden die Quelltabelle und das Feld für jedes Benutzerkontextelement angezeigt. Beispielsweise wird das Benutzerkontextelement **„Sprache“** mit dem **Sprachfeldwert** der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] für den Suchbenutzer gefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Regel – Aktionszuordnung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Enthält	Statischer Wert für den Vergleich mit dem Wert eines Suchergebnisses für das im Feld „ **Wann“** ausgewählte Feld. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Nach Feldübereinstimmung fördern (statisch)** als Förderungstyp auswählen.
Übereinstimmung mit Synonymwörterbuch	Synonymwörterbuch zum Suchen nach Synonymen, die dem Wert eines Suchergebnisses für das im Feld **„Wann“** ausgewählte Feld entsprechen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Nach Synonymwörterbuch fördern** als Förderungstyp auswählen.

Formular „Suchanwendungskonfiguration“.

Das Formular „Suchanwendungskonfiguration“ enthält Informationen zu Suchanwendungskonfigurationen, die für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Suchanwendungskonfiguration erstellen oder ändern.

Einzelheiten zum Erstellen oder Ändern einer Suchanwendungskonfiguration zur Verwendung mit KI-Suchefinden Sie unter Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche.

Formular „Suchanwendungskonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Suchanwendungskonfiguration.
Suchmaschine	Suchmaschine für die Verwendung in der Suchanwendung Now Platform®, die mit der Suchanwendungskonfiguration verknüpft ist. Unterstützte Werte: • *KI-Suche*: Verwenden Sie KI-Suche als Suchmaschine für die Anwendung. Wählen Sie diese Suchmaschine aus, wenn für Ihre Suchanwendung die Option **Aktivieren** *KI-Suche* aktiviert ist. • **Zing**: Verwenden Sie die Textindizierungs- und Suchmaschine Zing als Suchmaschine für die Anwendung. Wählen Sie diese Engine aus, wenn für Ihre Suchanwendung die Option **„KI-Suche aktivieren“** deaktiviert ist oder wenn diese Option nicht vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Suchanwendungskonfiguration“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Ihre Suchmaschinenauswahl mit der Einstellung **Aktivieren** *KI-Suche* Ihrer Suchanwendung in Konflikt steht, zeigt das System eine Fehlermeldung an. Stellen Sie vor dem Wechseln von Suchmaschinen sicher, dass Ihre Suchanwendung über die richtige Einstellung **Aktivieren** *KI-Suche* verfügt.
Suchprofil	Für Suchen in der Anwendung zu verwendendes Suchprofil. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **KI-Suche** als Suchmaschine der Anwendung auswählen.
Suchergebnisgrenze	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die die Anwendung auf jeder Suchergebnisseite anzeigen soll. Dieser Grenzwert gibt auch die Mindestanzahl der Suchergebnisse an, die jede Abfrage zurückgeben soll. Wenn eine Suchabfrage weniger als diese Anzahl von Ergebnissen zurückgibt, versucht KI-Suche, die Ergebnismenge zu erweitern, indem die Abfrage mit geänderten Parametern automatisch erneut gesendet wird. Weitere Informationen zur erneuten Übermittlung von Abfragen finden Sie unter Automatische erneute Übermittlung von Suchabfragen.
Beschränkung der Genius-Ergebnisse	Maximale Anzahl von Genius-Ergebnisantwortkarten, die die Anwendung auf der Suchergebnisseite anzeigen soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **KI-Suche** als Suchmaschine der Anwendung auswählen. Wenn **„Genius-Ergebnisgrenze“** auf 2 oder höher festgelegt ist und eine Suche mehrere Genius-Ergebnisantworten zurückgibt, werden die Antwortkarten in einem Karussell angezeigt. Sie können durch das Karussell scrollen und die Antwortkarte auswählen, auf der Sie Maßnahmen ergreifen möchten. **Hinweis:** Suchanwendungen zeigen maximal 10 Antwortkarten pro Suchabfrage an. Wenn Sie diesen Grenzwert auf 11 oder mehr festlegen, zeigt die Suchanwendung weiterhin maximal 10 Antwortkarten an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Suchanwendungskonfiguration“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Ab Version 6 von Now Assist in KI-Suchewird durch die Installation von Now Assist in KI-Suche installiert, dass der Wert dieses Felds standardmäßig auf 10 anstelle von 1 festgelegt wird, wenn Sie eine neue Suchanwendungskonfiguration erstellen oder eine vorhandene bearbeiten.
Tippfehlerbehandlung aktivieren	Option zur automatischen Korrektur von Suchbegriffen, um sie an Begriffe anzupassen, die im Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung des Suchprofils gefunden wurden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **KI-Suche** als Suchmaschine der Anwendung auswählen. Weitere Informationen zur Konfiguration und zum Verhalten der automatischen Korrektur bei der Behandlung von Tippfehlern finden Sie unter Tippfehlerbehandlung.
„Genaue Übereinstimmung“ aktivieren	Option zur Verwendung von exakten Übereinstimmungen in der Suchanwendung. Wenn diese Option ausgewählt ist und das Feld **Nummer** eines Suchergebnisses genau mit der Suche übereinstimmt, zeigt die Anwendung unter Umgehung der Suchergebnisseite den Datensatz oder das Dokument an, der bzw. das diesem Suchergebnis zugeordnet ist. Die exakte Übereinstimmung umgeht auch alle anwenderdefinierten Matcher, die für die Suchanwendung definiert sind. **Hinweis:** Das Verhalten bei genauer Übereinstimmung wird durch die Systemeigenschaft `com.snc.agent_workspace.global_search.typeahea` gesteuert. Der Wert dieser Eigenschaft ist ein Java-Muster für reguläre Ausdrücke. Nur Suchabfragen, die dem Muster des regulären Ausdrucks entsprechen, werden als mögliche genaue Datensatzübereinstimmungen ausgewertet. Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke in Java finden Sie im Javadoc für die Klasse java.regex.util.Pattern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Suchanwendungskonfiguration“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Übergeordnetes Element für Ergebnisse anzeigen, die Anhänge sind	Option zum Anzeigen der Suchergebnisse aus Anhängen inline mit den übergeordneten Ergebnissen auf der Ergebnisseite der Suchanwendung. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden die Suchergebnisse für Anhänge getrennt von den übergeordneten Ergebnissen angezeigt. Weitere Informationen zu den Auswirkungen der Gruppierung von Anhängen finden Sie unter Suchergebnisse für Gruppenanhänge mit den übergeordneten Ergebnissen
Anzahl der Suchergebnisse anzeigen	Option zum Anzeigen der Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite der Suchanwendung. Weitere Informationen zu dieser Option finden Sie unter Zeigen Sie die Anzahl der Suchergebnisse auf der Ergebnisseite für eine Suchanwendung an.

Formular „Suchprofil“.

Das Formular „Suchprofil“ enthält Informationen zu Ihren Suchprofilen, die für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie ein Suchprofil erstellen oder ändern.

Einzelheiten zum Erstellen oder Bearbeiten von Suchprofilen finden Sie unter Erstellen Sie ein Suchprofil.

Formular „Suchprofil“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung für das Suchprofil.
Beschreibung	Textbeschreibung für das Suchprofil.
Anwendung	Anwendungsbereich für das Suchprofil. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktualisiert	Datum der letzten Aktualisierung des Suchprofils. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktualisiert von	Benutzer, der das Suchprofil zuletzt aktualisiert hat. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Suchprofils.
Status	Status des Suchprofils.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Suchprofil“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Neu**: Das Suchprofil wurde noch nie veröffentlicht. • **Entwurf**: Das Suchprofil wird mit nicht veröffentlichten Änderungen gespeichert. • **Veröffentlicht**: Das Suchprofil wird mit allen veröffentlichten Änderungen gespeichert.

Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“.

Das Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“ enthält Informationen zu Zuordnungen zwischen Suchprofilen und Stoppwort- und Synonymwörterbüchern. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Stoppwort- und Synonymwörterbücher mit Suchprofilen verknüpfen.

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Stoppwort- und Synonymwörterbüchern mit Ihren Suchprofilen finden Sie unter Verknüpfen Sie ein Stoppwörterbuch mit einem Suchprofil und Verknüpfen Sie ein Synonymwörterbuch mit einem Suchprofil.

KI-Suche M2M-Formular „Profilwörterbuch“.

Feld	Beschreibung
Lexikon	Das Stoppwort- oder Synonymwörterbuch, das Sie mit dem ausgewählten Suchprofil verknüpfen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Wörterbuchzuordnungsdatensatz. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Profil	Das Suchprofil, mit dem Sie das ausgewählte Stoppwort- oder Synonymwörterbuch verknüpfen möchten. Dieses Feld wird automatisch auf das von Ihnen bearbeitete Profil festgelegt.

Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“.

Das Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“ enthält Informationen zu Beziehungen zwischen Genius-Ergebniskonfigurationen und Suchprofilen in KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Genius-Ergebniskonfigurationen mit Suchprofilen verknüpfen.

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Genius-Ergebniskonfigurationen mit Ihren Suchprofilen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil.

Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“.

Feld	Beschreibung
Profil	Das Suchprofil, mit dem die Genius-Ergebniskonfiguration verknüpft werden soll. Dieses Feld wird automatisch auf das von Ihnen bearbeitete Profil festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Suchprofil – Genius-Ergebniszuordnung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Genius – Ergebniskonfiguration	Die Genius-Ergebniskonfiguration, die mit dem angegebenen Suchprofil verknüpft werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge der Auswertung für die Genius-Ergebniskonfiguration im Kontext des Suchprofils.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Zuordnungsdatensatz der Genius-Ergebniskonfiguration. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“.

Das Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“ enthält Informationen zu Beziehungen zwischen Suchquellen und Suchprofilen in KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie Suchquellen mit Suchprofilen verknüpfen.

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Suchquellen mit Ihren Suchprofilen finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil.

Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“.

Feld	Beschreibung
Profil	Das Suchprofil, mit dem Sie die Suchquelle verknüpfen möchten. Dieses Feld wird automatisch auf das von Ihnen bearbeitete Profil festgelegt.
Suchquelle	Die Suchquelle, die Sie mit dem angegebenen Suchprofil verknüpfen möchten.
In regulärer Suche ausschließen	Option zum Ausschließen von Inhalten aus dieser Suchquelle beim Generieren von Standardsuchergebnissen für Suchen, die das ausgewählte Suchprofil verwenden.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Datensatz der Suchquellenzuordnung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
In Now Assist Genius-Ergebnissen ausschließen	Option zum Ausschließen von Inhalten aus dieser Suchquelle beim Generieren von Genius-Ergebnisantworten für Suchen, die das ausgewählte Suchprofil verwenden. Diese Option gilt für alle Genius-Ergebnisse, nicht nur für Now Assist Genius-Ergebnisse.
Anhänge in Now Assist Genius-Ergebnissen ausschließen	Option zum Ausschließen von Anhängen aus dieser Suchquelle beim Generieren von Genius-Ergebnisantworten für Suchen, die das ausgewählte Suchprofil verwenden. Wenn *`Exclude in Now Assist Genius Results`* nicht ausgewählt ist, hat die Auswahl dieser Option keine Auswirkungen. Diese Option gilt für alle Genius-Ergebnisse, nicht nur für Now Assist Genius-Ergebnisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Auswahl dieser Option hat keine Auswirkungen auf Suchquellen, die aus *extern* indizierten Quellen erstellt wurden (Quellen, die externe Inhalte indizieren). Sie wirkt sich nur auf Suchquellen aus, die aus *intern* indizierten Quellen erstellt wurden (Quellen, die Inhalte aus Tabellen Now Platform® indizieren).

Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“.

Das Formular für die Suche nach geskripteten Postprozessoren enthält Informationen zu Nachverarbeitungsskripts, die in den Suchanwendungskonfigurationen für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie geskriptete Postprozessoren für die Suche erstellen oder ändern.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten von geskripteten Postprozessoren für die Suche finden Sie unter Verwenden von geskripteten Postprozessoren für die Suche in KI-Suche -Anwendungskonfigurationen.

Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Suchskript-Postprozessors.
Name	Name für den Suchskript-Postprozessor.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Postprozessor für Suchskripts. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Typ	Typ des Datensatzes, den der Postprozessor für das Suchskript bearbeitet. Gültige Werte: • `Genius Result`: Skript wird für einen Genius-Ergebnisantwortdatensatz ausgeführt. • `Search Result`: Skript wird für einen Suchergebnisdatensatz ausgeführt.
Nachbearbeitungsskript	Serverseitige Skriptfunktion, die ein Datensatzobjekt als Parameter akzeptiert. Wenn der geskriptete Such-Postprozessor mit einer Suchanwendungskonfiguration verknüpft ist, spiegeln die Suchergebnisse die Änderungen wider, die in dieser Skriptfunktion am Datensatzobjekt vorgenommen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung

	Beispiel: Diese Nachverarbeitungsskriptfunktion verarbeitet Suchergebnisse aus der Tabelle „kb_knowledge“ und wandelt die Werte des Datumsfelds „sys_updated_on“ in ein visuell lesbares Format um:
	`function process(record) {`
	`  var transformableTables = ['kb_knowledge'];`
	`  var transformableDateFields = ['sys_updated_on'];`
	`  var table = record.getTable();`
	`  // Terminate early if possible, to avoid unnecessary overhead`
	`  if (transformableTables.indexOf(table) === -1)`
	`  return;`
	`  function transformToHumanFriendlyDate(rawDate) {`
	`  // Time gaps in ms`
	`  var MINUTE_GAP = 60000;`
	`  var HOUR_GAP = 3600000;`
	`  var DAY_GAP = 86400000;`
	`  var WEEK_GAP = 604800000;`
	`  var MONTH_GAP = 2592000000;`
	`  var YEAR_GAP = 31536000000;`
	`  var gap = new Date().getTime() - rawDate;`
	`  if (gap < MINUTE_GAP) {`
	`  return gs.getMessage('Just Now');`
	`  } else if (gap > MINUTE_GAP && gap < 2 * MINUTE_GAP) {`
	`  return gs.getMessage('1 minute ago');`
	`  } else if (gap < HOUR_GAP) {`
	`  return gs.getMessage('{0} minutes ago', '' + Math.floor(gap / MINUTE_GAP));`
	`  } else if (gap > HOUR_GAP && gap < 2 * HOUR_GAP) {`
	`  return gs.getMessage('1 hour ago');`
	`  } else if (gap < DAY_GAP) {`
	`  return gs.getMessage('{0} hours ago', '' + Math.floor(gap / HOUR_GAP));`
	`  } else if (gap > DAY_GAP && gap < 2 * DAY_GAP) {`
	`  return gs.getMessage('1 day ago');`
	`  } else if (gap < WEEK_GAP) {`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung

	<pre>return gs.getMessage('{0} days ago', '' + Math.floor(gap / DAY_GAP));
	} else if (gap > WEEK_GAP && gap < 2 * WEEK_GAP) {
	return gs.getMessage('1 week ago');
	} else if (gap < MONTH_GAP) {
	return gs.getMessage('{0} weeks ago', '' + Math.floor(gap / WEEK_GAP));
	} else if (gap > MONTH_GAP && gap < 2 * MONTH_GAP) {
	return gs.getMessage('1 month ago');
	} else if (gap < YEAR_GAP) {
	return gs.getMessage('{0} months ago', '' + Math.floor(gap / MONTH_GAP));
	} else if (gap > YEAR_GAP && gap < 2 * YEAR_GAP) {
	return gs.getMessage('1 year ago');
	} else {
	return gs.getMessage('{0} years ago', '' + Math.floor(gap / YEAR_GAP));
	}
	}
	
	for (var i = 0; i < transformableDateFields.length; i++) {
	var fieldName = transformableDateFields[i];
	var updatedDateField = record.getField(fieldName);
	if (updatedDateField !== null) {
	var updatedDateRaw = updatedDateField.getValue();
	if (updatedDateRaw != null) {
	var humanFriendlyDate = transformToHumanFriendlyDate(updatedDateRaw);
	
	updatedDateField.setDisplayValue(humanFriendlyDate);
	}
	}
	}
	}</pre>
	Hinweis:
	Die Anwenderoberfläche zeigt eine Übersicht über API-Methoden, die in der Skriptfunktion für die Nachverarbeitung verwendet werden können.
	
	Sie können Code aus einem vorhandenen Postprozessorskript kopieren und als Ausgangspunkt für Ihre eigene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Geskriptete Postprozessoren durchsuchen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Skriptfunktion verwenden. Um auf vorhandene Postprozessorskripts zuzugreifen, öffnen Sie die Tabelle „Nachprozessoren mit Skript durchsuchen“ [sys_search_scripted_processor] in der Listenansicht, indem Sie die folgenden Schritte ausführen: **1.** Wählen Sie **Alle**aus. **2.** Geben Sie im Feld Filter sys_search_scripted_processor.listein. **3.** Drücken Sie die Eingabetaste.

Suchquellenformular

Das Formular „Suchquelle“ enthält Informationen zu Suchquellen, die Sie in den Such-Experiences des Anwenders KI-Suche verfügbar machen können. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Suchquelle erstellen oder ändern.

Einzelheiten zum Erstellen oder Bearbeiten von Suchquellen finden Sie unter Suchquelle erstellen.

KI-Suche Quellformular

Feld	Beschreibung
Indizierte Quelle	Verweis auf eine indizierte Quelle. Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen.
Bedingungen	Satz von Filterbedingungen, die Dokumente aus der indizierten Quelle erfüllen müssen, um in die Suchquelle aufgenommen zu werden. Weitere Informationen zu Filterbedingungen finden Sie unter Filter .

Formular „Konfigurationen des semantischen Index“.

Das Formular „Konfigurationen des semantischen Index“ enthält Informationen zu Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle KI-Suche. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie die Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle definieren oder ändern.

Einzelheiten zum Definieren und Ändern der Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für die semantische Indexierung für eine indizierte Quelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Dieses Formular ist nur verfügbar, wenn KI-Suche Semantic Controller- Plugin (com.glide.ais.semantic_search) in Ihrer Instanz aktiv ist. Um dieses Plugin zu aktivieren, muss Ihre Instanz mindestens eins haben Now Assist Anwendung installiert.

Formular „Konfigurationen des semantischen Index“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den semantischen Index, der von dieser Konfiguration des semantischen Index generiert wird. Wenn Sie beispielsweise eine Konfiguration des semantischen Index für die indizierte Wissenstabellenquelle erstellen, können Sie sie `Knowledge-Table-semantic-index`nennen. **Hinweis:** Der Name des semantischen Index darf keine Sonderzeichen, Unterstriche oder Leerzeichen enthalten.
Einbettungsmodelle	Liste der Einbettungsmodelle, die für die Konfiguration des semantischen Index verwendet werden sollen. • Standardwert: *`ServiceNow Embedding (E5)`* • Unterstützte Werte: ○ *`ServiceNow Embedding (E5)`*: Verwenden Sie das mit E5 optimierte Einbettungsmodell für Inhalte im semantischen Index. Der Encodergrenzwert des Einbettungsmodells beträgt 512 Begriffe. ○ [store-future: BEGIN review]*`ServiceNow Embedding (JINA)`*: Verwenden Sie das optimierte JINA-Einbettungsmodell für Inhalte im semantischen Index. Das Encoderlimit des Einbettungsmodells beträgt 8.192 Begriffe.[End]
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration des semantischen Index für Ihre Instanz. KI-Suche ignoriert inaktive Konfigurationen des semantischen Index beim Indizieren von Inhalten aus der angegebenen Indexquelle.
Indizierte Quelle	Verweis auf die indizierte Quelle KI-Suche, auf die Sie diese Konfiguration des semantischen Index anwenden möchten. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfigurationen des semantischen Index“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Konfigurationsdatensatz des semantischen Index. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Blockkonfiguration für Einbettung	
Blockerstellungsstrategie	Strategie, die beim Blocken von semantisch indiziertem Text für das Einbettungsmodell verwendet werden soll. • Standardwert: *Passage* • Unterstützte Werte: ○ *Passage*: Blockierungsstrategie für längere Textfeldwerte. Indextext aus semantischen Feldwerten in Blöcken. Jeder Block enthält eine maximale Anzahl von Wörtern oder Sätzen, die durch Ihre Auswahl *Chunk Unit* von und *Chunk Size* bestimmt wird. ○ *Truncate*: Blockierungsstrategie für Kurztextfeldwerte. Verketten Sie alle Feldwerte für den semantischen Index, und führen Sie dann eine semantische Indizierung für Begriffe bis zur Grenze *Maximum Total Words* durch. ○ *Full Text*: Blockierungsstrategie für Kurztextfeldwerte. Verketten Sie alle semantischen Indexfelder, und führen Sie dann eine semantische Indizierung für alle Begriffe bis zur Encodergrenze des Einbettungsmodells durch. • Typ: Auswahl
Sätze überlappen	Anzahl der Sätze, die sich bei der Indizierung von Text aus Feldwerten des semantischen Index zwischen Blöcken überschneiden sollen. Höhere Überlappungswerte erhöhen den Rückruf für die semantische Vektorsuche auf Kosten der Leistung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn *Passage* aus *Chunking Strategy*ausgewählt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfigurationen des semantischen Index“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Standardwert: 5 • Unterstützte Werte: Jede nicht-negative Ganzzahl • Typ: Ganzzahl

Blockeinheit	Texteinheit, die als Grundlage für die Blockgröße bei der Indizierung semantischer Feldwerte für die semantische Vektorsuche verwendet wird.
	
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn *Passage* aus *Chunking Strategy*ausgewählt wird.
	• Standardwert: *Words*
	• Unterstützte Werte:
	  ○ *Words*: Verwenden Sie Wörter als Texteinheit, nach der die Feldwerte des semantischen Index abschnittsweise aufgeteilt werden. Jeder Block kann bis zu *Chunk Size* Wörter enthalten.
	  ○ *Sentences*: Verwenden Sie Sätze als Texteinheit, nach der die Feldwerte des semantischen Index in Blöcke aufgeteilt werden. Jeder Block kann bis zu *Chunk Size* Sätze enthalten.
	• Typ: Auswahl

Blockgröße	Maximale Anzahl von Wörtern oder Sätzen (abhängig von Ihrer *Chunk Unit* -Auswahl), die bei der Indizierung semantischer Feldwerte für die semantische Vektorsuche in einen Block aufgenommen werden sollen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn *Passage* aus *Chunking Strategy*ausgewählt wird. • Standardwert: 250, wenn *Words* aus *Chunk Unit*ausgewählt wird, oder 15, wenn *Sentences* aus *Chunk Unit*ausgewählt wird • Unterstützte Werte: Jede nicht-negative Ganzzahl • Typ: Ganzzahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfigurationen des semantischen Index“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Maximale Gesamtzahl Wörter	Maximale Anzahl von Wörtern, die für die semantische Vektorsuche aus den verketteten Werten aller semantischen Indexfelder zu indizieren sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn *Truncate* aus *Chunking Strategy*ausgewählt wird. • Standardwert: 500 • Unterstützte Werte: Jede nicht-negative Ganzzahl • Typ: Ganzzahl

Formular „Feld des semantischen Index“.

Das Formular „Semantischer Indexfeld“ enthält Informationen zu einem Feld aus einer indizierten Quelle KI-Suche, die Sie für die semantische Vektorsuche indizieren möchten. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie semantische Indexfelder in einer semantischen Indexkonfiguration definieren oder ändern.

Informationen zum Definieren und Ändern von Einstellungen für die semantische Indizierung für eine indizierte Quelle finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellungen für die semantische Indexierung für eine indizierte Quelle. Einzelheiten zu Konfigurationsfeldern für semantische Indizes finden Sie unter Formular „Konfigurationen des semantischen Index“..

Hinweis:
Dieses Formular ist nur verfügbar, wenn KI-Suche Semantic Controller- Plugin (com.glide.ais.semantic_search) in Ihrer Instanz aktiv ist. Um dieses Plugin zu aktivieren, muss Ihre Instanz mindestens eins haben Now Assist Anwendung installiert.

Formular „Feld des semantischen Index“.

Feld	Beschreibung
Name des semantischen Index	Der Name des semantischen Index, der in der übergeordneten semantischen Indexkonfiguration des semantischen Indexfelds definiert ist. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Quelle	Now Platform® Quelltabelle, deren Wert Sie in den semantischen Index aufnehmen möchten.
Typ	Objekttyp, der für die semantische Vektorsuche indiziert werden soll. • Standardwert: *Field* • Unterstützte Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feld des semantischen Index“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	○ *Field*: Feld aus der Now Platform -Quelltabelle, die durch Ihre *Source* -Auswahl angegeben wird. ○ *Attachment*: Anhänge aus der Quelltabelle Now Platform, die durch Ihre Auswahl *Source* von angegeben wurde. • Typ: Auswahl
Anwendung	Anwendungsbereich für den Datensatz des Felds „Semantischer Index“. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Reihenfolge	Verkettungsreihenfolge für den Wert dieses Felds relativ zu den Werten anderer semantischer Indexfelder, die in derselben Konfiguration des semantischen Index definiert sind. Felder mit niedrigeren Werten werden in der Verkettung zuerst angezeigt. Der Wert dieses Felds ist nur relevant, wenn *Truncate* oder *Full Text* aus *Chunking Strategy* für die übergeordnete semantische Indexkonfiguration des semantischen Indexfelds ausgewählt ist. • Unterstützte Werte: Jede positive Ganzzahl • Typ: Ganzzahl
Feld	Name des Quelltabellenfelds, das in den semantischen Index aufgenommen werden soll. Der Wert dieses Felds wird gemäß den *Chunking configuration for embedding* -Einstellungen der übergeordneten Konfiguration für den semantischen Index behandelt. Dieses Feld wird automatisch auf *attachment_body* festgelegt, wenn *Attachment* aus *Type*ausgewählt wird.

Formular „Sortieroption“

Das Formular „Sortieroption“ enthält Informationen zu Sortieroptionen für Suchergebnisse, die in Ihren KI-Suche -Anwendungskonfigurationen definiert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Sortieroption für Suchergebnisse für eine Suchanwendungskonfiguration erstellen oder ändern.

Einzelheiten zum Erstellen oder Bearbeiten von Sortieroptionen für Suchergebnisse finden Sie unter Sortieroptionen für Suchergebnisse in den Konfigurationen der Anwendung „KI-Suche“..

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Sortieroption“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die für die Sortieroption für Suchergebnisse im Sortiermenü der Suchanwendung angezeigt wird.
Sortierfeld	Name eines Quelltabellenfelds oder allgemeinen Indexfelds, das von der Sortieroption zum Sortieren von Suchergebnissen verwendet wird. Das Sortierfeld kann ein Datums-, Zahlen- oder Zeichenfolgenfeld sein. **Hinweis:** Wenn Sie ein Sortierfeld eines nicht unterstützten Typs angeben, wird beim Versuch, die Sortieroption zu speichern, eine Fehlermeldung angezeigt. Unterstützt die folgenden Formate: **Qualifizierter** [indexed_source_table_name].[field_name] **-Eintrag** Sortieren Sie Suchergebnisse nach ihren Werten aus dem Feld der angegebenen Tabelle. Geben Sie beispielsweise kb_knowledge.author ein, um Suchergebnisse nach den Werten im Feld „Autor“ zu sortieren. **Hinweis:** Das verknüpfte Suchprofil der übergeordneten Suchanwendungskonfiguration muss eine Suchquelle enthalten, die aus der angegebenen indizierten Quelltabelle abgeleitet ist. Wenn diese Bedingung nicht erfüllt ist, wird beim Versuch, die Sortieroption zu speichern, eine Fehlermeldung angezeigt. **Nicht qualifizierter allgemeiner Indexfeldname** Sortieren Sie Suchergebnisse nach ihren Werten aus dem angegebenen allgemeinen Indexfeld KI-Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Sortieroption“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Geben Sie beispielsweise Titel ein, um Suchergebnisse basierend auf dem Titel zu sortieren, oder Sprache, um Suchergebnisse basierend auf der Sprache zu sortieren. Der Qualifizierer [indexed_source_table_name] muss der Name einer Tabelle sein, die in einer indizierten Quelle angegeben ist. Geben Sie für diesen Qualifizierer keine Namen von untergeordneten Tabellen der Quelle an. Sonderfälle umfassen: **Sortierung nach übergeordneten Tabellenfeldern** Wenn Sie das Feld einer übergeordneten Tabelle mit indizierten Quellen in einer Sortieroption angeben, schließt KI-Suche Werte aus demselben Feld in untergeordneten Tabellen aus der indizierten Quelle ein. Angenommen, Sie erstellen eine indizierte Quelle für die anwenderdefinierte übergeordnete Tabelle [u_parent], die durch die anwenderdefinierte untergeordnete Tabelle [u_child] erweitert wird, und geben dann u_parent.author als Feld für eine Sortieroption an. Wenn ein Benutzer die Sortieroption anwendet, verwendet KI-Suche die Feldwerte u_parent.author und u_child.author, um die Suchergebnisliste zu sortieren. **Sortierung nach untergeordneten Tabellenfeldern** Sie können ein Feld, das für die untergeordnete Tabelle einer indizierten Quelle eindeutig ist, als Sortieroptionsfeld angeben. Um das vorherige Beispiel fortzusetzen: Wenn Ihre untergeordnete Tabelle [u_child]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Sortieroption“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	ein **Editorfeld** enthält, das in der übergeordneten Tabelle [u_parent] nicht vorhanden ist, können Sie `u_parent.editor` als Sortieroptionsfeld definieren, um Suchergebnisse anhand der Werte dieses Felds zu sortieren. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie den Namen der übergeordneten Tabelle als Qualifizierer angeben, nicht den Namen der untergeordneten Tabelle.
Anwendung	Anwendungsbereich für die Sortieroption für Suchergebnisse. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aufsteigend	Option, um festzulegen, dass die Sortieroption für Suchergebnisse Ergebnisse in aufsteigender Reihenfolge (a bis z) anzeigt. Deaktivieren Sie diese Option, damit die Sortieroption für Suchergebnisse Ergebnisse in absteigender Reihenfolge (z bis a) anzeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Sortieroption für Suchergebnisse zur Verwendung in der Suchanwendung.

Formular „Vorschlagslesergruppe“

Das Formular „Vorschlagslesergruppe“ enthält Informationen zur automatischen Vervollständigung von Vorschlagstypen, die für KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie die Einstellungen für Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung in KI-Suche -Anwendungen ändern.

Einzelheiten zum Konfigurieren von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung in den Anwendungen KI-Suche finden Sie unter Vorschläge in KI-Suche -Anwendungen automatisch vervollständigen.

Formular „Vorschlagslesergruppe“

Feld	Beschreibung
Vorschlagstyp	Anwendungsspezifischer Name für den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Abschnitt-Header	Header, der im Anwendungssuchfeld für Vorschläge zur automatischen Vervollständigung dieses Typs angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Vorschlagslesergruppe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich für den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Reihenfolge	Reihenfolge der Anzeige im Anwendungssuchfeld für den Abschnitt, der Vorschläge zur automatischen Vervollständigung dieses Typs enthält. Das System verwendet dieses Feld, um die Anzeigereihenfolge zu bestimmen, wenn eine Suchanwendungskonfiguration mehrere Vorschlagstypen mit derselben Einstellung **für den Klickmodus** enthält.
Vorschlagsgrenze	Maximale Anzahl von Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung dieses Typs, die die Anwendung im Suchfeld anzeigen soll.
Click-in-Modus	Option zum Steuern der Anzeige des Abschnitts mit Vorschlägen zur automatischen Vervollständigung dieses Typs. • Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Vorschläge zur automatischen Vervollständigung dieses Typs angezeigt, wenn der Benutzer zum ersten Mal das leere Anwendungssuchfeld auswählt. • Wenn diese Option deaktiviert ist, werden Vorschläge zur automatischen Vervollständigung dieses Typs angezeigt, wenn der Benutzer Suchbegriffe in das Anwendungssuchfeld eingibt. **Hinweis:** Eine Suchanwendungskonfiguration kann nicht mit mehreren Suchvorschlagstypen verknüpft werden, die denselben Leser enthalten und denselben Klickmodus aufweisen. Wenn Sie versuchen, einen zweiten Vorschlagstyp mit demselben Leser und Klickmodus mit einer Suchanwendungskonfiguration zu verknüpfen, zeigt das System eine Fehlermeldung an.

KI-Suche wird mit den Anwendungen und Integrationen ServiceNow Store von erweitert

Anwendungen und Integrationen aus ServiceNow® Store erweitern die Funktionalität KI-Suche von und bieten Einblicke in die Nutzung und das Verhalten der Suche.

KI-Suche -Spoke

Diese IntegrationHub -Spoke ermöglicht die Speicherung von Dokumentdaten aus Drittanbieteranwendungen im Index KI-Suche mithilfe von Workflow-Studio. Benutzer können über Portale, für die KI-Suche aktiviert ist, auf die indizierten Daten zugreifen.

Platform Analytics-Lösung für erweiterte KI-Suche Managementtools

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Platform Analytics-Lösung hilft Administratoren von KI-Suche, Trends beim Suchabfragedatenverkehr zu analysieren, indizierte Datensätze und Konfigurationseinstellungen zu überprüfen und eine Vorschau der Suchabfrageergebnisse anzuzeigen.

KI-Suche für Next Experience

Mit der Anwendung KI-Suche für Next Experience ServiceNow® Store können Administratoren KI-Suche als Suchmaschine für Zentrale Navigation -Suchvorgänge in Next Experiencekonfigurieren, einschließlich globaler Suche und konfigurierbarer Suche im Arbeitsbereich.

Now Assist in KI-Suche

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche ServiceNow® Store kombiniert die Suchleistung mit das Now LLM Service Agent- KI-Modell, um Fragen in Anwendersuchen mit umsetzbaren KI-generierten Zusammenfassungen relevanter Wissensartikel zu beantworten.

Platform Analytics-Lösung für erweiterte KI-Suche Managementtools

ServiceNow® Platform Analytics-Lösungen enthalten vorgefertigte Performance Analytics - und Reporting -Inhalte zur Verwendung mit anderen Now Platform® -Produkten. Platform Analytics-Lösung hilft Administratoren von KI-Suche, Trends beim Suchabfragedatenverkehr zu analysieren, indizierte Datensätze und Konfigurationseinstellungen zu überprüfen und eine Vorschau der Suchabfrageergebnisse anzuzeigen.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen sind dieser Lösung zugeordnet:

- Now Platform Administrator (admin): Installiert und aktiviert Platform Analytics-Lösung und nimmt alle erforderlichen Änderungen an Systemeigenschaften vor.
- KI-Suche -Administrator (ais_admin): Überprüfen Sie die KI-Suche -Dashboards. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei. Testen Sie Suchabfragen mit dem UI-Modul „Suchvorschau“.
- User Experience Analytics-Administrator (analytics_admin), User Experience Analytics-Betrachter (analytics_viewer), User Portal Analytics-Administrator (portal_analytics_admin), Portal Analytics-Betrachter (portal_analytics_viewer), Web Analytics-Administrator (web_analytics_admin) oder Web Analytics-Viewer (web_analytics_viewer): Zeigen Sie die KI-Suche an. Metriken und Berichte des Analytics-Dashboards.
- Identitätswechsel (Identitätswechsel): Zeigen Sie in Abfragen erkannte NLU-Absichten an, aktivieren Sie das Debugging, oder suchen Sie als anderer Anwender im UI-Modul „Suchvorschau“.

Zugehörige Informationen

Analytics- und Reporting-Lösungen

Aktivieren Sie Platform Analytics-Lösung für die erweiterten KI-Suche Verwaltungstools

Aktivieren Sie die Anwendung ServiceNow® Store des Inhaltspakets für Platform Analytics-Lösung.

Vorbereitungen

Die API-Anwendung User Experience Analytics von ServiceNow Store muss in Ihrer -Instanz aktiviert werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Verfügbar für den Abruf aus dem Store**.
2. Suchen Sie nach Erweiterte Verwaltungstools KI-Suche., und vergewissern Sie sich, dass Sie über die erforderlichen gültigen Berechtigungen verfügen.

   Sie benötigen ein Konto Now Support und die Berechtigung, um -Anwendungen für die betreffenden Instanzen anzufordern. Der Account Now Support und die Instanz müssen Teil desselben Unternehmens sein. Weitere Informationen finden Sie unter Install a ServiceNow Product (ServiceNow-Produkte installieren) im ServiceNow Store.
3. Suche nach erweiterten Management-Tools für KI-Suche.
4. Installieren Sie die Anwendung.

Ergebnisse

Die folgenden Anwendungsmenüs und Module werden im Anwendungsnavigator angezeigt:

Anwendung	Anwendungsnavigatorpfad
KI-Suche Profil-Dashboard	*KI-Suche* > *KI-Suche* **Analytics** > **Analytics für Suchprofil**
KI-Suche-Dashboard	*KI-Suche* > *KI-Suche* **Analytics** > **Analytics für Suchindex**
Suchvorschau-UI	*KI-Suche* > **Vorschau** > **Suchvorschau**

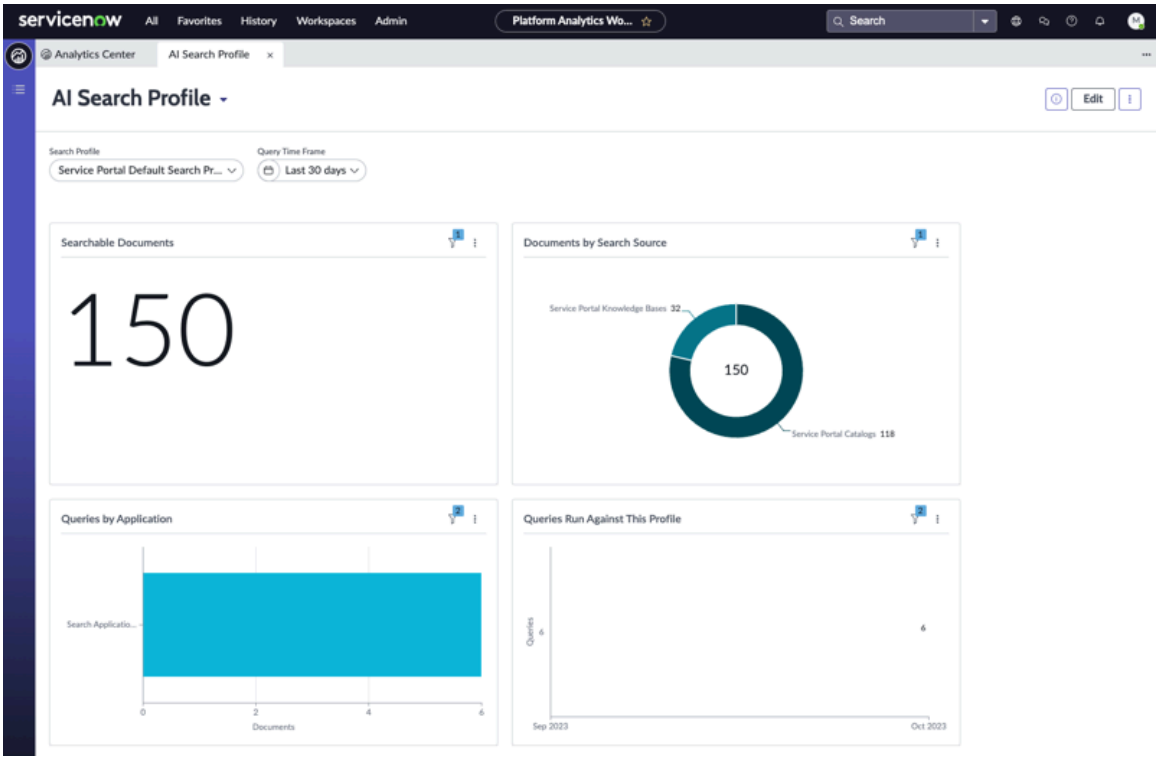
Hinweis:
Unmittelbar nach der Installation sind die Dashboards KI-Suche leer. Es kann bis zu einer Stunde dauern, bis die Dashboards mit Ergebnissen gefüllt werden.

KI-Suche Profil- Dashboard

Das Profil-Dashboard KI-Suche fasst die Anzahl der indizierten Datensätze und den Suchabfrageverkehr zusammen, die einem in KI-Suchedefinierten Suchprofil zugeordnet sind. Mit interaktiven Filtern können Anwender ein Suchprofil auswählen und den Zeitrahmen für die Analyse des Suchabfrageverkehrs auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Profil-Dashboard



Um auf das Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Analytics** > **Analytics für Suchprofil**.

Hinweis:

Wenn das Dashboard einen Lesevorgang für die Tabelle „“ anzeigt<name> „“ aus dem Bereich „Erweiterte Management-Tools für KI-Suche“ wurde mit der Informationsmeldung abgelehnt . Bitten Sie Ihren Administrator, die in Erstellen Sie eine bereichsübergreifende Zugriffsberechtigung für die KI-Suche -Dashboards beschriebenen Schritte für die aufgeführte Tabelle auszuführen.

Erforderliche Now Platform®-Rollen

Zum Anzeigen oder Bearbeiten des Dashboards benötigen Sie die Rolle ais_admin.

Unter Umständen benötigen Sie zusätzliche Rollen, um Suchprofile für einige KI-Suche -Anwendungen oder -Portale anzuzeigen und auszuwählen. Beispielsweise ist das **Standardsuchprofil für das ESC-Portal** für das Portal ESC nur in der Suchprofilliste sichtbar, wenn Sie über die Rolle „Mitarbeiter-Center-Administrator“ [sn_hr_sp.esc_admin] verfügen.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
KI-Suche-Administrator	Überprüft die Anzahl der indizierten Datensätze und verfolgt die Trends beim Suchabfrageverkehr für Suchprofile, die in KI-Suchedefiniert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Durchsuchbare Dokumente	Einzelne Punktzahl ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_profile	Zeigt die Anzahl der indizierten Datensätze an, die Anwender bei der Suche mit dem ausgewählten Suchprofil finden können.
Dokumente nach Suchquelle	Ring ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_source	Zeigt die Anzahl der indizierten Datensätze an, auf die von jeder Suchquelle aus zugegriffen werden kann, die mit dem ausgewählten Suchprofil verknüpft ist.
Abfragen nach Anwendung	Balken ( )	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen an, bei denen das ausgewählte Suchprofil im ausgewählten Abfragezeitraum verwendet wurde, gruppiert nach Suchanwendung.
Abfragen, die für dieses Profil ausgeführt werden	Linie ( )	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchanfragen an, bei denen das ausgewählte Suchprofil im ausgewählten Abfragezeitraum verwendet wurde, gruppiert nach Monat.

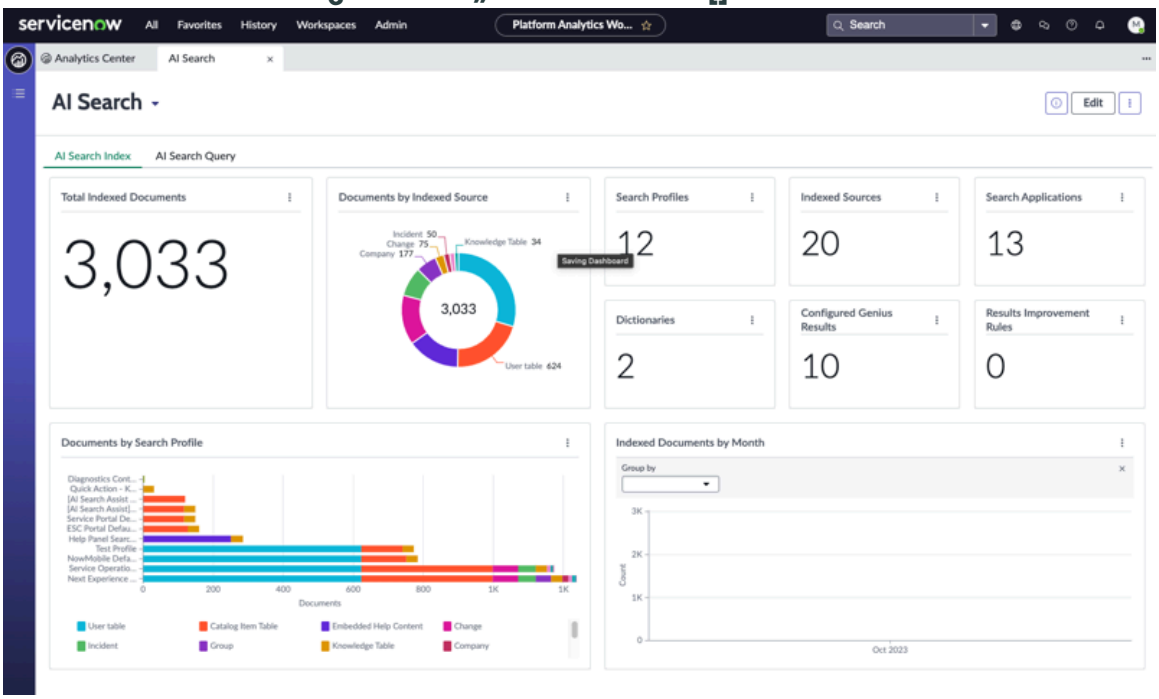
KI-Suche-Dashboard

Das Dashboard KI-Suche fasst indizierte Dokumente, Konfigurationseinstellungen und den Suchabfrageverkehr KI-Suche von zusammen. Mit einem interaktiven Filter können Anwender den Zeitrahmen für die Analyse des Suchabfragedatenverkehrs auswählen.

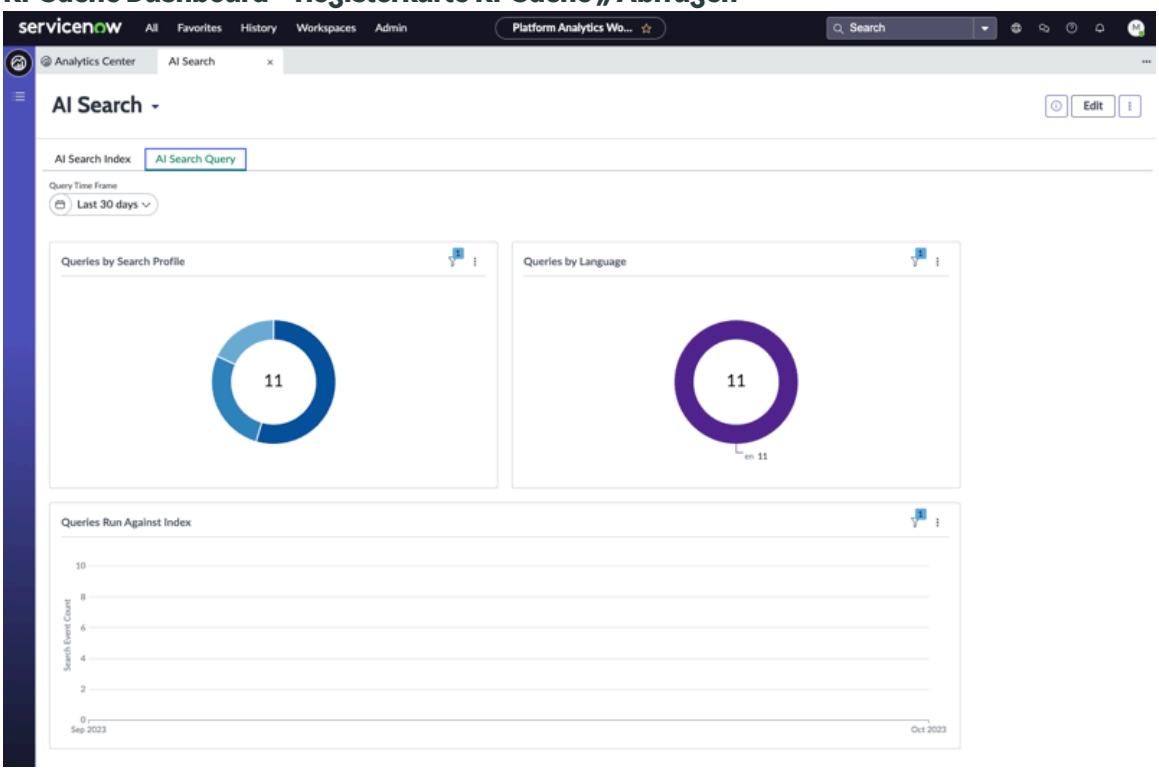
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Dashboard – Registerkarte „Index KI-Suche “ [].



KI-Suche Dashboard – Registerkarte KI-Suche „ Abfragen



Um auf das Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Analytics** > **Analytics für Suchindex**.

Hinweis:

Wenn das Dashboard einen Lesevorgang für die Tabelle „“ anzeigt<name> „“ aus dem Bereich „Erweiterte Management-Tools für KI-Suche“ wurde mit der Informationsmeldung abgelehnt . Bitten Sie Ihren Administrator, die in Erstellen Sie eine bereichsübergreifende Zugriffsberechtigung für die KI-Suche -Dashboards beschriebenen Schritte für die aufgeführte Tabelle auszuführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Now Platform®-Rollen

Zum Anzeigen oder Bearbeiten des Dashboards benötigen Sie die Rolle ais_admin.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
KI-Suche-Administrator	Überprüft die Anzahl der indizierten Datensätze und verfolgt Trends beim Suchabfrageverkehr für KI-Suche.

Datenvisualisierungen

KI-Suche Registerkarte „Index“.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Indexierte Dokumenteinsgesamt	Einzelne Punktzahl ( )	sn_ais_admin_tools_st_ai_search_index_analytics_latest_index_stats	Zeigt die als Gesamtanzahl der von KI-Sucheindizierten Datensätze an. **Hinweis:** Da Suchquellenfilter indizierte Datensätze ausschließen können, kann diese Zahl die Gesamtzahl der durchsuchbaren Datensätze im Index überschreiten.
Dokumente nach indizierter Quelle	Ring ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_indexed_documents	Zeigt die Anzahl der Datensätze an, die von KI-Sucheindiziert sind, gruppiert nach indizierter Quelle. Um einen Drilldown durchzuführen und die Anzahl der Datensätze für eine indizierte Quelle nach Quelltabelle gruppiert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Registerkarte „Index“. (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			anzuzeigen, wählen Sie das Diagrammsegment für diese indizierte Quelle aus. Aktualisieren Sie den Bericht, um zur Ansicht der obersten Ebene zurückzukehren. **Hinweis:** Da Suchquellenfilter indizierte Datensätze ausschließen können, kann die Anzahl der für eine indizierte Quelle gemeldeten Datensätze die Gesamtzahl der durchsuchbaren Datensätze aus dieser indizierten Quelle überschreiten.
Suchprofile	Einzelne Punktzahl (42)	ais_search_profile	Zeigt die Anzahl der in KI-Suchedefinierten Suchprofile an.
Indizierte Quellen	Einzelne Punktzahl (42)	ais_datasource	Zeigt die Anzahl der indizierten Quellen an, die im Index KI-Suche definiert sind.
Anwendungen durchsuchen	Einzelne Punktzahl (42)	sys_search_context_config	Zeigt die Anzahl der definierten Suchanwendungskonfigurationen an, die die Suchmaschine KI-Suche verwenden.
Wörterbücher	Einzelne Punktzahl (42)	ais_dictionary	Zeigt die Anzahl der in KI-Suchedefinierten Synonym- und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Registerkarte „Index“. (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Stoppwörterbücher an.
Genius-Ergebnisse konfiguriert	Einzelne Punktzahl ( )	ais_genius_result_configuration	Zeigt die Anzahl der in KI-Suchedefinierten Genius-Ergebniskonfigurationen an.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Einzelne Punktzahl ( )	ais_rule	Zeigt die Anzahl der in KI-Suchedefinierten Ergebnisverbesserungsregeln an.
Dokumente nach Suchprofil	Balken ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_profile	Zeigt die Anzahl der indizierten Datensätze an, die über jedes in KI-Suchedefinierte Suchprofil durchsucht werden können.
indizierte Dokumente nach Monat	Balken ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_month	Zeigt die Anzahl der indizierten Datensätze gruppiert nach Monat.

KI-Suche Registerkarte „Abfrage“.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Abfragen nach Suchprofil	Ring ( )	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen im ausgewählten Zeitrahmen an, gruppiert nach dem verwendeten Suchprofil.
Abfragen nach Sprache	Ring ( )	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen im ausgewählten Zeitrahmen an, gruppiert nach Abfragesprache (Now Platform Sprachkontext).
Abfragen, die für den Index ausgeführt werden	Linie ( )	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen im

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Registerkarte „Abfrage“. (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			ausgewählten Zeitraum an, gruppiert nach Monat.

Erstellen Sie eine bereichsübergreifende Zugriffsberechtigung für die KI-Suche -Dashboards

Aktivieren Sie die Dashboards KI-Suche, um Datensätze aus Tabellen zu lesen, auf die nicht über den Anwendungsbereich Erweiterte Verwaltungstools KI-Suche. zugegriffen werden kann.

Vorbereitungen

Platform Analytics-Lösung für die erweiterten Management-Tools KI-Suche muss in Ihrer Instanz aktiviert sein. Weitere Informationen zur Aktivierung dieser Lösung finden Sie unter Aktivieren Sie Platform Analytics-Lösung für die erweiterten KI-Suche Verwaltungstools.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Dashboards KI-Suche Profile und KI-Suche gehören zum Anwendungsbereich Erweiterte Verwaltungstools KI-Suche..

Wenn von diesem Bereich aus nicht auf eine indizierte Quelle oder Suchquellentabelle zugegriffen werden kann, zeigen die Dashboards die folgende Informationsmeldung an:

Lesevorgang in Tabelle „“<name> „“ aus dem Bereich „Erweiterte Management-Tools für KI-Suche“ wurde abgelehnt. Die Anwendung „Erweiterte Managementtools für KI-Suche“ muss eine bereichsübergreifende Zugriffsberechtigung deklarieren. Wenden Sie sich an den Anwendungsautor, um seine Berechtigungsanforderungen zu aktualisieren.

Um dieses Problem zu beheben, definieren Sie eine bereichsübergreifende Berechtigung für den Tabellenzugriff für die Anwendung Erweiterte Verwaltungstools KI-Suche..

Weitere Informationen zu bereichsübergreifenden Berechtigungen finden Sie unter Bereichsübergreifender Berechtigungsdatensatz .

Prozedur

1. Legen Sie Ihren aktuellen Anwendungsbereichskontext mithilfe der Anwendungsauswahlauf Erweiterte Verwaltungstools KI-Suche. fest.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendungsübergreifender Zugriff**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie im Formular „Bereichsübergreifende Berechtigung“ die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Zielbereich	<table scope>
Zielname	<table name>
Zieltyp	Tabelle
Vorgang	Lesen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Status	Zulässig

5. Wählen Sie **Absenden**.

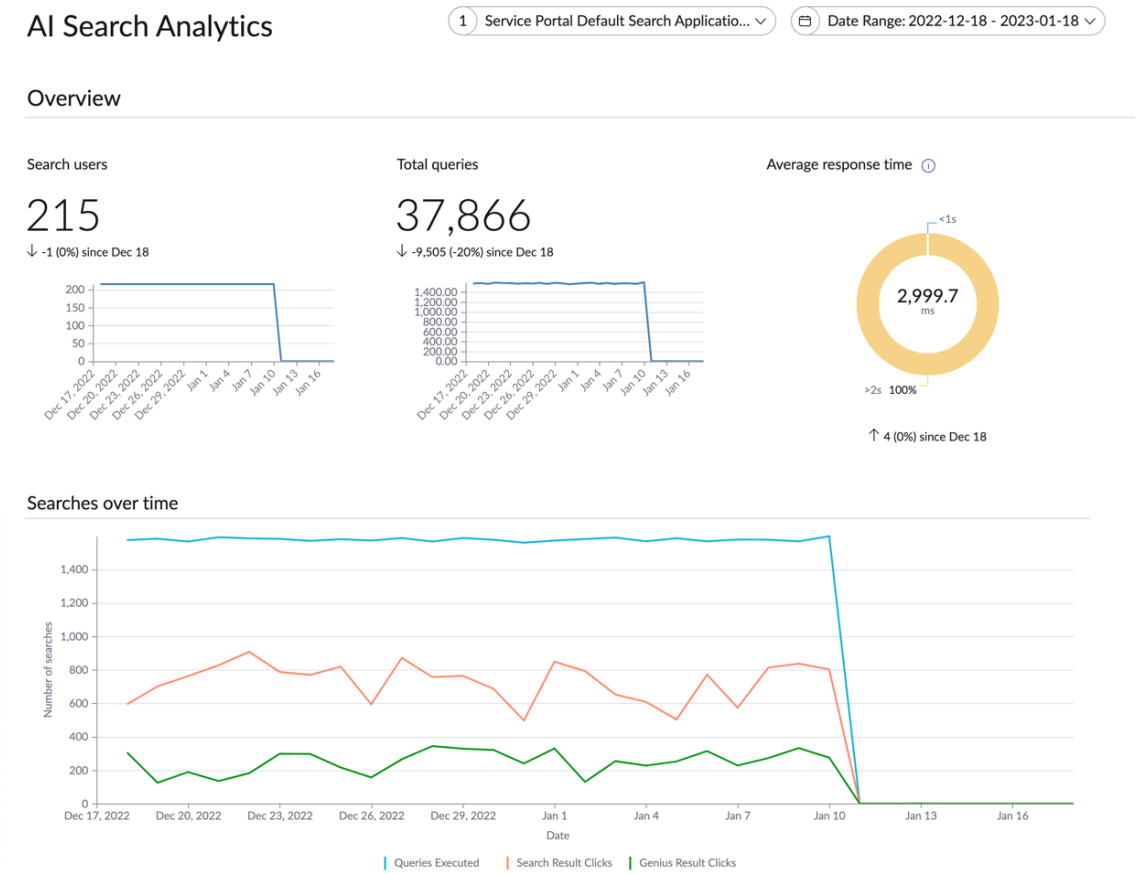
Ergebnisse

Die neue bereichsübergreifende Berechtigung wird in der Tabelle „Bereichsübergreifende Berechtigung“ angezeigt.

KI-Suche Analytics-Dashboard

Das Analytics-Dashboard KI-Suche zeigt auf seiner Hauptseite wichtige Leistungsmetriken, Trends und Berichte für die Nutzung KI-Suche von an. Auf der Seite „Abfragen“ werden zusätzliche Informationen zu Suchabfragen angezeigt. Interaktive Filter ermöglichen es Analysten, Leistungsanalysen für einzelne Suchanwendungen in den letzten 90 Tagen anzuzeigen und den zu analysierenden Zeitrahmen auszuwählen.

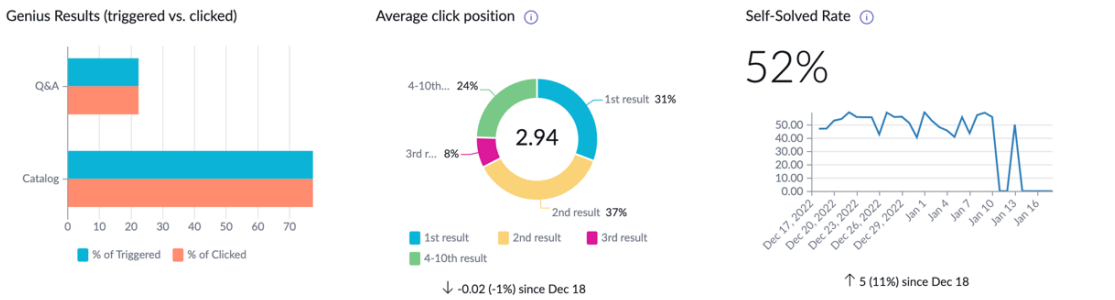
KI-Suche Analytics-Dashboard – Hauptseite, Abschnitt „Übersicht“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Analytics-Dashboard – Hauptseite, Abschnitt „Suchergebnisse“.



KI-Suche Analytics-Dashboard – Hauptseite, Abschnitt „Abfragen“.

Queries — View all

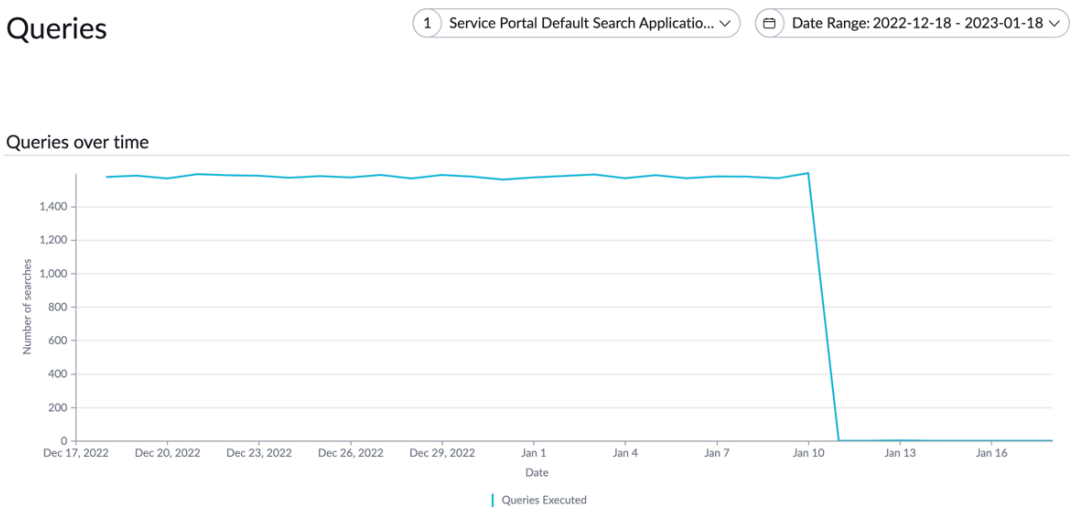
Top queries	% of total queries	Queries with no clicks	Queries	Queries with no results	Queries
outlook	12.6	iphone	1,735	backpack	4,728
headset	12.5	outlook	1,729	bluetooth	4,727
ipad	12.5	what is spam	1,571		
backpack	12.5	macbook	1,253		
bluetooth	12.5	headset	1,232		

KI-Suche Analytics-Dashboard – Hauptseite, Abschnitt „Am häufigsten angeklickte Ergebnisse“.

Top clicked results

Title	Data source	% of views	Average click position
How to configure VPN for Apple Devices	Knowledge	8.7	1
(empty)	Knowledge	8.5	2
Logitech USB Headset for PC & Mac	Catalog Item	8.4	2
What is a cookie?	Knowledge	8.4	2
Plantronics Wideband Headset	Catalog Item	8.3	1

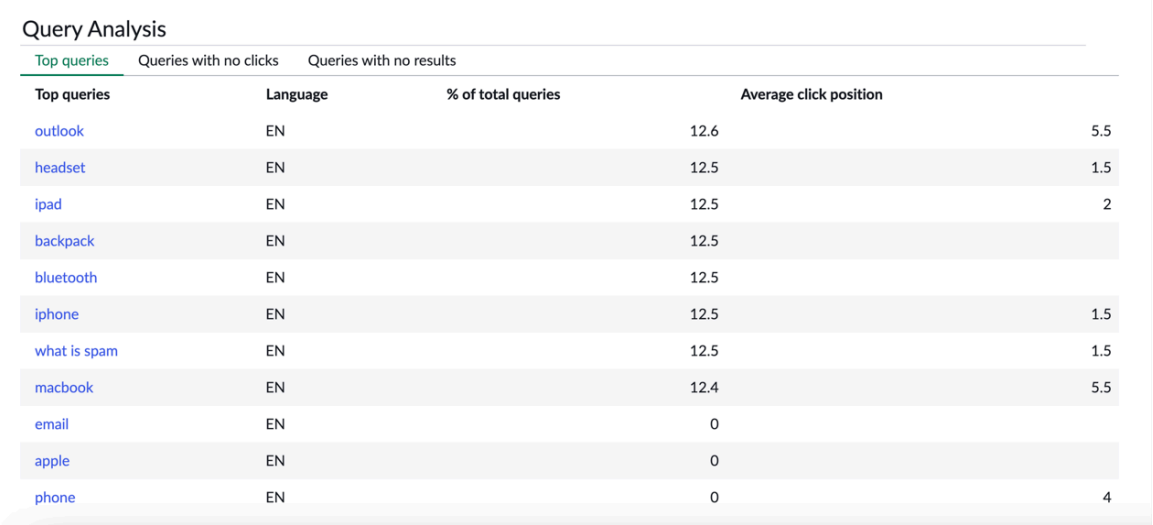
KI-Suche Analytics-Dashboard: Seite „Abfragen“, Bericht „Abfragen im Laufe der Zeit“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Analytics-Dashboard: Seite „Abfragen“, Abschnitt „Abfrageanalyse“.



Query Analysis

Top queries | Queries with no clicks | Queries with no results

Top queries	Language	% of total queries	Average click position
outlook	EN	12.6	5.5
headset	EN	12.5	1.5
ipad	EN	12.5	2
backpack	EN	12.5	
bluetooth	EN	12.5	
iphone	EN	12.5	1.5
what is spam	EN	12.5	1.5
macbook	EN	12.4	5.5
email	EN	0	
apple	EN	0	
phone	EN	0	4

Um auf das Analytics-Dashboard KI-Suche zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **User Experience Analytics** > **Dashboard**, wählen Sie den Datensatz SearchDashboard und anschließend das Symbol für Search Analytics ( ) oder den Link im Modulmenü. Weitere Informationen zum Dashboard User Experience Analytics finden Sie unter Übersicht über das Dashboard .

Hinweis:
Wenn das Dashboard nicht geladen wird, befolgen Sie die Schritte ab Konfigurieren Sie Serviceportal, um Analysedaten zu senden, um es zu aktivieren.

Um auf die Seite „Abfragen“ zuzugreifen, wählen Sie **Alle anzeigen** im Header des Abschnitts **„Abfragen“** auf der Hauptseite.

Sie können die visuelle Experience verbessern, indem Sie das dunkle Design verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Working with themes in Next Experience .

Erforderliche Now Platform-Rollen

Um das Analytics-Dashboard KI-Suche anzuzeigen, müssen Sie über die Rolle ais_admin und eine der folgenden Rollen verfügen:

- Analytics_Administrator
- Analytics_Viewer
- portal_analytics_admin
- „portal_analytics_viewer“
- web_analytics_admin
- web_analytics_viewer

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Eines der folgenden Elemente: • Portal Analytics-Administrator oder -Viewer • Administrator oder Betrachter von User Experience Analytics • Web Analytics-Administrator oder -Viewer	• Zeigen Sie die Suchnutzung und die Suchleistung für eine bestimmte Suchanwendung und einen bestimmten Datumsbereich an, und überwachen Sie sie • Überprüfen Sie Suchtrends, um die Bedürfnisse der Endanwender von Suchanwendungen besser zu verstehen • Gewinnen Sie Einblicke, wie Sie die Sucherfahrung und Wissensabdeckung verbessern können, indem Sie häufige Suchabfragen identifizieren, die keine Ergebnisse oder Ergebnisse von niedriger Qualität liefern

Interaktive Filter

Filter	Beschreibung
Anwendung durchsuchen	Gibt die Suchanwendung an, für die Sie Suchanalysemetriken, Trends und Berichte anzeigen möchten. Sie können nach einer Suchanwendung suchen oder ihren Namen in der Liste auswählen. Wählen Sie **Anwenden**, damit Ihre Filterauswahl wirksam wird. **Hinweis:** Sie können in diesem Filter nur eine einzige Suchanwendung auswählen. Die Filterliste enthält Suchanwendungen, die für die Verwendung KI-Suche von konfiguriert sind und in einem der folgenden Kontexte verwendet werden: • Ein Serviceportal • Eine Suche im Arbeitsbereich Next Experience • Next Experience globale Suche Das Dashboard meldet Metriken für alle Suchabfragen in der ausgewählten Suchanwendung, die Ihre Einschränkung **des Datumsbereichs** erfüllen. Dies können Anwendersuchen sein, die direkt an die -Suchanwendung übermittelt werden, sowie Suchen, die durch Interaktion mit anderen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter	Beschreibung
	Now Platform -Funktionen, wie z. B. Virtual Agent, übermittelt wurden.
Datumsbereich	Gibt den Datumsbereich an, für den Sie Search Analytics-Metriken, Trends und Berichte anzeigen möchten. Standardmäßig zeigt das Dashboard Daten aus den letzten 30 Tagen an. Sie können einen der voreingestellten Datumsbereiche auswählen oder ein eigenes Start- und Enddatum festlegen. Wählen Sie **Anwenden**, damit Ihre Filterauswahl wirksam wird. Das Dashboard speichert Daten der letzten 90 Tage. Wenn Sie ein Datum außerhalb dieses Bereichs auswählen, zeigt das System eine Fehlermeldung an, und das Dashboard kehrt zur Auswahl des letzten gültigen Datumsbereichs zurück. Wenn Sie keinen gültigen Datumsbereich ausgewählt haben, kehrt das Dashboard zum Standarddatumsbereich zurück. **Hinweis:** Wenn Sie einen anwenderdefinierten Datumsbereich auswählen, dauert das Laden des Dashboards möglicherweise länger als bei Auswahl eines voreingestellten Datumsbereichs. Das Dashboard meldet Metriken für alle Suchabfragen im ausgewählten Datumsbereich, die die Einschränkung **für die Suchanwendung** erfüllen. Dies können Anwendersuchen sein, die direkt an die -Suchanwendung übermittelt werden, sowie Suchen, die durch Interaktion mit anderen Now Platform -Funktionen, wie z. B. Virtual Agent, übermittelt wurden.

Metriken, Trends und Berichte

Das Dashboard enthält eine Hauptseite und eine Abfrageseite, die über den Link **Alle** anzeigen im Abschnitt **Abfragen** erreichbar ist.

Hinweis:
Um die Leistung zu verbessern, speichert das Analytics-Dashboard KI-Suche Ergebnisse aus seinen -Quelltabellen 60 Sekunden lang im Cache. Möglicherweise werden Suchabfragen der letzten 60 Sekunden in den Metriken, Trends und Visualisierungen des Dashboards nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptseite

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
Übersichtsbereich			
Anwender suchen	Linie ( )	• Metrik und Trend: KI-Suche Analytics-Dashboard – Eindeutige Suchbenutzer [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_uniqu • Bericht: KI-Suche Analytics-Dashboard – Tägliche Suchbenutzer [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	• Die Metrik gibt die Gesamtanzahl der eindeutigen Benutzer an, die Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich übermittelt haben. • Der Trend beschreibt, wie sich die Anzahl der eindeutigen Suchbenutzer in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht zeigt die Anzahl der eindeutigen Suchanwender in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich an. **Hinweis:** Suchen, die durchgeführt werden, während die Identität eines anderen Anwenders angenommen wird, werden für diese Metrik, diesen Trend und diesen Bericht ignoriert.
Abfragen gesamt	Linie ( )	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchvorgänge und Klicks insgesamt nach Datum [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	• Die Metrik gibt die Gesamtanzahl der Suchabfragen an, die in der ausgewählten Anwendung und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			im ausgewählten Datumsbereich übermittelt wurden. • Der Trend beschreibt, wie sich die Anzahl der übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich verändert hat. • Der Bericht zeigt die Anzahl der Suchabfragen an, die in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich übermittelt wurden.
Durchschnittliche Antwortzeit	Ring ( )	• Metrik und Trend: KI-Suche Analytics-Dashboard Durchschnittliche Suchantwortzeit [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_avera • Bericht: KI-Suche Tägliche durchschnittliche Antwortzeit des Analytics-Dashboards [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	• Die Metrik gibt die durchschnittliche Antwortzeit für Suchabfragen für die ausgewählte Anwendung und den ausgewählten Datumsbereich an. • Der Trend beschreibt, wie sich die durchschnittliche Antwortzeit für Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich verändert hat. • Der Bericht zeigt die Verteilung der Antwortzeiten für Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			für Daten im ausgewählten Bereich an. Antwortzeiten werden als <1 Sekunde, 1–2 Sekunden oder >2 Sekunden kategorisiert.
Abschnitt „Durchsucht im Laufe der Zeit“.			
Suchvorgänge im Zeitverlauf	Linie ( )	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchvorgänge und Klicks insgesamt nach Datum [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	Die Anzahl der ausgeführten Suchabfragen, Klicks auf Suchergebnisse und Genius-Ergebnisse in der ausgewählten Anwendung für Datumsangaben im ausgewählten Bereich.
Abschnitt „Suchergebnisse“.			
Genius-Ergebnisse (ausgelöst vs. angeklickt)	Horizontaler Balken ( )	KI-Suche Analytics-Dashboard – Genius-Ergebnistrends [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_genius_re	Die am häufigsten ausgelösten und ausgewählten Genius-Ergebnisse in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich.
Durchschnittliche Klickposition	Ring ( )	• Metrik und Trend: KI-Suche Durchschnittliche Klickposition im Analytics-Dashboard [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_avera • Bericht: KI-Suche Analytics Dashboard Tägliche durchschnittliche Klickposition [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	• Die Metrik gibt die durchschnittliche Position der vom Anwender ausgewählten Suchergebnisse für die ausgewählte Anwendung und den ausgewählten Datumsbereich an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			Hinweis: Positionen geben Ergebnisnummern an. Beispielsweise bedeutet die Position 2, dass der Anwender das zweite zurückgegebene Ergebnis für eine Suchabfrage ausgewählt hat. • Der Trend beschreibt, wie sich die durchschnittliche Position der vom Anwender ausgewählten Suchergebnisse in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht zeigt die Verteilung der Positionen für vom Anwender ausgewählte Suchergebnisse in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich an.
Selbstlösungsrate	Linie ( )	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchvorgänge und Klicks insgesamt nach Datum [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	• Die Metrik gibt den Prozentsatz der Suchabfragen an, die für die ausgewählte Anwendung und den ausgewählten Datumsbereich einen Klick auf das Suchergebnis erzeugt haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			• Der Trend gibt an, wie sich der Prozentsatz der Suchabfragen, die zu einem Klick auf ein Suchergebnis geführt haben, in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich geändert hat. • Der Bericht gibt den Prozentsatz der Suchabfragen an, die in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich einen Klick auf ein Suchergebnis erzeugt haben.
Abschnitt „Abfragen“.			
Häufigste Abfragen	Tabelle ( )	KI-Suche Analytics-Dashboard – Trends der Suchbegriffe [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_te	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, nach Prozentsatz der gesamten Suchabfragen für die Anwendung und den ausgewählten Datumsbereich. Um auf das Dashboard „Abfragen“ zuzugreifen und weitere Details und Einträge für diesen Bericht anzuzeigen, wählen Sie **Alle anzeigen** im Header

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			des Abschnitts **„Abfragen“**.
Abfragen ohne Klicks	Tabelle ( )	KI-Suche Analytics-Dashboard – Abfragen ohne Klicks [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_cl	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, für die Anwender kein Suchergebnis ausgewählt haben, nach Anzahl. Um auf das Dashboard „Abfragen“ zuzugreifen und weitere Details und Einträge für diesen Bericht anzuzeigen, wählen Sie **Alle anzeigen** im Header des Abschnitts **„Abfragen“**.
Abfragen ohne Ergebnisse	Tabelle ( )	KI-Suche Analytics-Dashboard – Abfragen ohne Ergebnisse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, die keine Ergebnisse geliefert haben, nach Anzahl. Um auf das Dashboard „Abfragen“ zuzugreifen und weitere Details und Einträge für diesen Bericht anzuzeigen, wählen Sie **Alle anzeigen** im Header des Abschnitts **„Abfragen“**.
Abschnitt „Am häufigsten angeklickte Ergebnisse“.			

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptseite (Fortsetzung)

Titel	Visualisierungstyp	Quelltabellen	Beschreibung
Am häufigsten angeklickte Ergebnisse	Tabelle ( )	KI-Suche Suchinhalt Trends des Analytics-Dashboards [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_co	Die am häufigsten angeklickten Suchergebnisse im ausgewählten Datumsbereich, nach Prozentsatz der Ansichten, die zu einem Klick geführt haben.

Abfrageseite

Titel	Berichtstyp	Quelltabellen	Beschreibung
Abfragen im Laufe der Zeit	Linie ( )	KI-Suche Analytics-Dashboard – Suchvorgänge und Klicks insgesamt nach Datum [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	Anzahl der Suchabfragen, die in der ausgewählten Anwendung für Daten im ausgewählten Bereich ausgeführt wurden
Abschnitt „Abfrageanalyse“.			
Häufigste Abfragen	Tabelle ( )	KI-Suche Analytics-Dashboard – Trends der Suchbegriffe [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_te	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, nach Prozentsatz der gesamten Suchabfragen für die Anwendung und den ausgewählten Datumsbereich. Um zusätzliche Details zu einer Suchabfrage anzuzeigen, einschließlich der durchschnittlichen Antwortzeit und der besten Ergebnisse, wählen Sie den Abfrageeintrag in der Spalte Häufigste Abfragen aus. Um zusätzliche Berichtseinträge anzuzeigen, wählen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abfrageseite (Fortsetzung)

Titel	Berichtstyp	Quelltabellen	Beschreibung
			Sie **Mehr laden** am Ende der Tabelle.
Abfragen ohne Klicks	Tabelle ( )	KI-Suche Analytics-Dashboard – Abfragen ohne Klicks [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_cl	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, für die Anwender kein Suchergebnis ausgewählt haben, nach Anzahl. Um zusätzliche Berichtseinträge anzuzeigen, wählen Sie **Mehr laden** am Ende der Tabelle.
Abfragen ohne Ergebnisse	Tabelle ( )	KI-Suche Analytics-Dashboard – Abfragen ohne Ergebnisse [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re	Die am häufigsten übermittelten Suchabfragen in der ausgewählten Anwendung und im ausgewählten Datumsbereich, die keine Ergebnisse geliefert haben, nach Anzahl. Um zusätzliche Berichtseinträge anzuzeigen, wählen Sie **Mehr laden** am Ende der Tabelle.

Automatische Übersetzung

Passen Sie das Bannerlogo für das Analytics-Dashboard KI-Suche an

Fügen Sie dem Banner für das Analytics-Dashboard KI-Suche Ihr eigenes Logo hinzu.

Vorbereitungen

Platform Analytics-Lösung für die erweiterten Management-Tools KI-Suche muss in Ihrer Instanz aktiviert sein. Weitere Informationen zur Aktivierung dieser Lösung finden Sie unter Aktivieren Sie Platform Analytics-Lösung für die erweiterten KI-Suche Verwaltungstools.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Banner des Analytics-Dashboards KI-Suche wird das Logo ServiceNow angezeigt. Sie können die UX-Design-Assets für das Dashboard so ändern, dass stattdessen Ihr eigenes Logo angezeigt wird.

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Anwendung Erweiterte Management-Tools KI-Suche.
   Weitere Informationen zum Wechseln von Anwendungen finden Sie unter Zwischen Anwendungen wechseln .
2. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das standardmäßige UX-Design-Asset „**header_for_dashboard“** durch eine Version mit Ihrem Logo zu ersetzen.
   a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Design-Asset“ [sys_ux_theme_asset], indem Sie **Alle**auswählen, im Feld **Filter**`sys_ux_theme_asset.list` eingeben und die Eingabetaste drücken.
   b. Öffnen Sie den Datensatz **header_for_dashboard**.
   c. Wählen Sie **Löschen**.
   d. Wählen Sie **Neu**.
   e. Geben Sie im Formular „UX-Design-Asset“ die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Kategorie	Image
Name	header_for_dashboard

   f. Wählen Sie im Formularheader das Symbol „Anhänge verwalten“ ( ), und hängen Sie Ihr Logo an den neuen Datensatz an.
   Weitere Informationen zum Verwalten von Datensatzanhängen finden Sie unter Anhänge verwalten .
   g. Wählen Sie **Absenden**.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Ihr neues UX-Design-Asset mit dem Banner für das Analytics-Dashboard KI-Suche zu verknüpfen.
   a. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „UX-Design“ [sys_ux_theme], indem Sie **Alle**auswählen, im Feld **Filter**`sys_ux_theme.list` eingeben und die Eingabetaste drücken.
   b. Öffnen Sie den Datensatz **„SearchAnalytics-Dashboard-Design“**.
   c. Wählen Sie die Registerkarte **Legacy: Experience-Design** aus.
   d. Bearbeiten Sie in der Liste der UX-Design-Assets den vorhandenen Asset-Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Liste der UX-Design-Assets nicht angezeigt wird, konfigurieren Sie das Formularlayout, indem Sie in der Liste der ausgewählten Felder **UX-Design-Assets->Design** hinzufügen. Wechseln Sie bei entsprechender Aufforderung zur Bearbeitung des Formularabschnitts in der Anwendung Global. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.

e. Geben Sie im Formular „UX-Design-Assets“ im Feld **Asset** den Wert `header_for_dashboard`ein.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Ihr anwenderdefiniertes Logobild wird im Banner für das Analytics-Dashboard KI-Suche angezeigt.

Konfigurieren Sie Serviceportal, um Analysedaten zu senden

Aktivieren Sie das Laden des Analytics-Dashboards KI-Suche, indem Sie Serviceportal für das Senden von Analytics-Daten konfigurieren.

Vorbereitungen
Platform Analytics-Lösung für die erweiterten Management-Tools KI-Suche muss in Ihrer Instanz aktiviert sein. Weitere Informationen zur Aktivierung dieser Lösung finden Sie unter Aktivieren Sie Platform Analytics-Lösung für die erweiterten KI-Suche Verwaltungstools.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Analytics-Dashboard KI-Suche nicht geladen wird, müssen Sie die Nachverfolgung von User Experience Analytics -Daten im Serviceportalkonfigurieren. Diese Konfiguration ist eine Voraussetzung für das Dashboard.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**.
2. Bearbeiten Sie den **Serviceportal-** Datensatz.
3. Wählen Sie **Analytics-Einstellungen erstellen aus**.
4. Wählen Sie im Formular User Experience Analytics Einstellungen die Option **Nachverfolgung nicht authentifizierter Benutzer aktivieren** und dann **Aktualisieren**aus.

Ergebnisse
Das Analytics-Dashboard KI-Suche sollte jetzt ordnungsgemäß geladen werden.

Suchvorschau-UI für KI-Suche

Mit der Suchvorschau-UI können Sie KI-Suche -Abfragen mit Einstellungen aus einem ausgewählten Suchprofil testen. Mithilfe von Administratortools können Sie Leistungsdaten und Feedback zu Suchabfragen überprüfen, Abfragen debuggen und Standardabfrageeinstellungen zu Testzwecken überschreiben.

Greifen Sie auf die Suchvorschau-UI zu, indem Sie zu navigieren *`KI-Suche`* > **Vorschau** > **Suchvorschau**.

Automatische Übersetzung

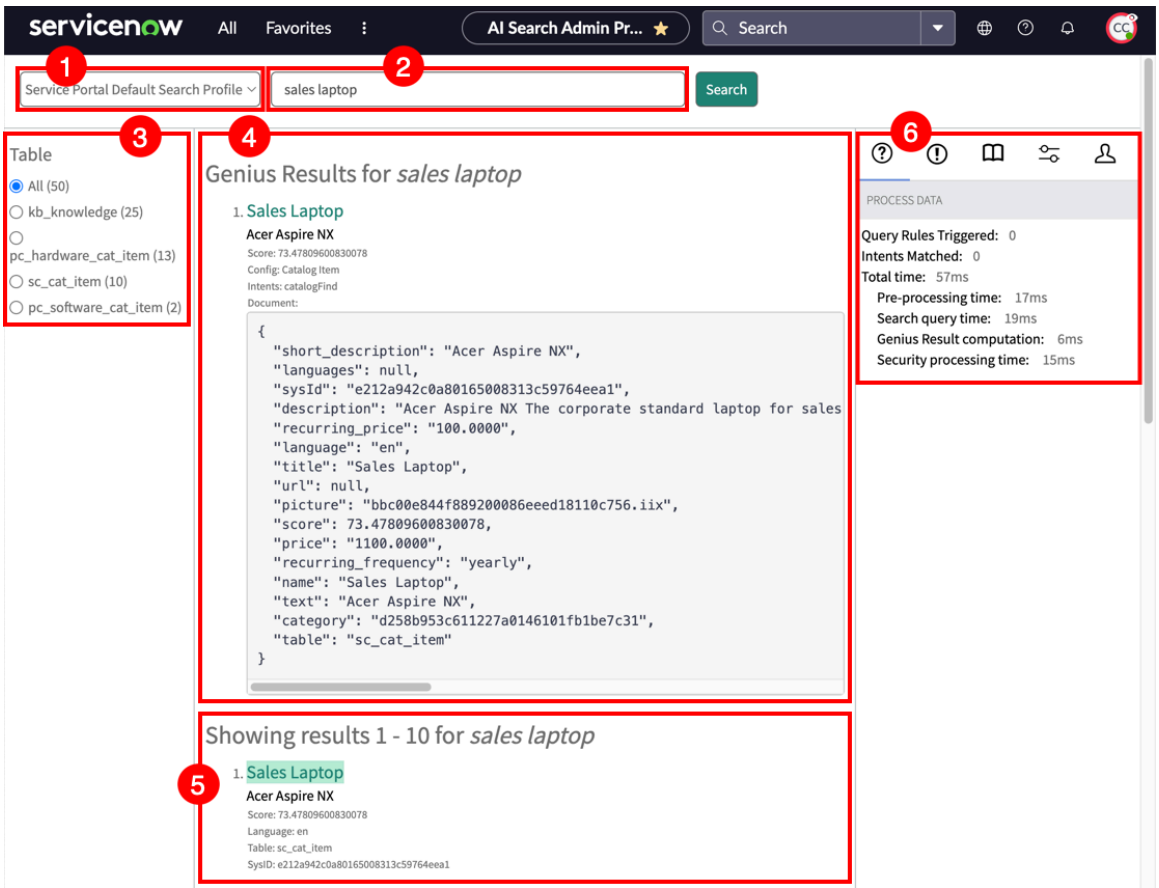
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Now Platform®-Rollen

- Die Rolle ais_admin ist erforderlich, um die Suchvorschau-UI anzuzeigen und zu verwenden.
- Die Rolle „Identitätswechsel“ ist für einige KI-Suche -Administratortools erforderlich.
- Die Rolle ais_high_security_admin ist erforderlich, um Suchquellen- und Inhaltssicherheitsfilter zu umgehen. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Diagnostizieren Sie Probleme beim Zugriff auf Suchergebnisse mit der Suchvorschau-UI.

Vorschau der UI-Komponenten durchsuchen

Suchvorschau-UI



Vorschau der UI-Komponenten durchsuchen

Komponente	Beschreibung
1. Durchsuchen Sie die Profilliste	Wählen Sie das Suchprofil aus, das bei der Vorschau von Suchabfragen angewendet werden soll. Die Liste enthält nur veröffentlichte Suchprofile, die über eine oder mehrere verknüpfte Suchquellen verfügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschau der UI-Komponenten durchsuchen (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	Hinweis: Wenn ein Suchprofil nicht veröffentlichte Änderungen enthält, zeigt die Liste ein Warnsymbol ( ) und [ENTWURF] hinter dem Namen des Profils an. Veröffentlichen Sie das Suchprofil, um diese Änderungen in der Suchabfragevorschau anzuzeigen.
2. Sucheingabefeld	Geben Sie in dieses Feld Suchbegriffe und Operatoren ein. Um eine Vorschau der Ergebnisse der Abfrage anhand der Einstellungen aus dem ausgewählten Suchprofil anzuzeigen, wählen Sie **Suche**aus.
3. Tabellenaspektfilter	Zeigen Sie die Verteilung der Suchabfrageergebnisse nach Quelltabelle an. Um die Abfrageergebnisse nach Tabelle zu filtern, wählen Sie den Namen einer Tabelle aus. Um den Tabellenaspektfilter zu entfernen, wählen Sie **Alle**aus.
4. Genius-Ergebnisantworten	Überprüfen Sie die Schlüssel-Wert-Paare für jede Genius-Ergebnisantwort, die die Suchabfrage erzeugt, wenn sie mit dem ausgewählten Suchprofil ausgeführt wird. **Hinweis:** Genius-Ergebnisantworten werden möglicherweise nicht für alle Suchabfragen angezeigt.
5. Ergebnisse der Suchabfrage	Überprüfen Sie die Ergebnisse, die die Suchabfrage erzeugt, wenn sie mit dem ausgewählten Suchprofil ausgeführt wird. Um durch die Ergebnisse zu blättern, wählen Sie **Weiter** oder **Zurück**.
6. KI-Suche Administratortools	Wählen Sie das Symbol für das Administrator-Tool aus, das Sie verwenden möchten: • Prozessdaten-Tool ( ): Zeigen Sie Zusammenfassungsinformationen zu den ausgelösten Ergebnisverbesserungsregeln der Suchabfrage, den übereinstimmenden Modellabsichten NLU und der Verarbeitungszeit an. • Warnungstool ( ): Überprüfen Sie Feedback-Nachrichten zu Warnungen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschau der UI-Komponenten durchsuchen (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	die während der Verarbeitung der Suchabfrage erzeugt werden. • Wörterbuch- und Abfrage-Feedback-Tool ( ): Überprüfen Sie Wörterbuch- und Abfrage-Feedback-Nachrichten und NLU Modellabsichtsdaten für die Suchabfrage. Aktivieren Sie das Debugging. • Tool für Kontexteinstellungen ( ): Geben Sie Anwenderkontextwerte für die Suchabfrage an, um Ergebnisverbesserungsregeln auszulösen. • Tool für den Identitätswechsel von Anwendern ( ): Ändern Sie den Anwender oder das Gebietsschema der Suchabfrage, um die Zugriffseinstellungen zu testen und übersetzte Dokumente anzuzeigen. Ausführlichere Beschreibungen der Ausgaben, Steuerelemente und Felder der einzelnen Administratortools finden Sie im folgenden Referenzabschnitt.

Vorschau der Verwaltungstools durchsuchen

Machen Sie sich mit der Ausgabe, den Steuerungen und den Feldern vertraut, die von den Verwaltungstools in der Suchvorschau-UI bereitgestellt werden.

Prozessdaten-Tool

Eintrag	Beschreibung
Abfrageregeln ausgelöst	Anzahl der Ergebnisverbesserungsregeln, die von der Suchabfrage ausgelöst wurden.
Absichten stimmten überein	Anzahl und Namen von NLU Modellabsichten, die in der Suchabfrage erkannt wurden.
Gesamtzeit	Gesamtzeit, die für die Verarbeitung der Suchabfrage aufgewendet wurde. Umfasst Vorverarbeitung, Suchabfrage, Genius-Ergebnisberechnung und Sicherheitsverarbeitungszeiten.
Vorverarbeitungszeit	Zeit, die für die Vorbereitung der Suchabfrage auf die Ausführung aufgewendet wurde. Beinhaltet die Zeit, die aufgewendet wurde, um die Zugriffsberechtigungen des Anwenders für Inhaltssicherheit nachzuschlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eintrag	Beschreibung
Suchabfragenzeit	Zeit, die zum Abrufen von Datensätzen, die der Suchabfrage entsprechen, und zum Generieren des Ergebnissatzes aufgewendet wurde.
Genius – Ergebnisberechnung	Zeit, die zum Berechnen der Genius-Ergebnisantworten für die Suchabfrage aufgewendet wurde.
Sicherheitsverarbeitungszeit	Zeit, die aufgewendet wurde, um nicht zugängliche Datensätze aus dem Ergebnissatz der Suchabfrage basierend auf den Zugriffsberechtigungen des Anwenders zu filtern.

Warnungstool

Dieses Tool zeigt eine Liste von Warnungsfeedback-Nachrichten an, die während der Verarbeitung der Suchabfrage erzeugt werden.

Wenn die Suchabfrage keine Warnungsfeedbacknachrichten erzeugt hat, zeigt das Tool stattdessen Kein Warnungsfeedbackan.

Wörterbuch- und Abfragefeedback-Tool

Dieses Tool zeigt separate Bereiche für Wörterbuch-Feedback-Einträge und Abfrage-Feedback-Steuerelemente an.

Feedback zum Wörterbuch

Eintrag	Beschreibung
Stoppwörter	Liste der Feedback-Nachrichten zur Entfernung des Stoppworts für die Suchabfrage.
Rechtschreibprüfung	Liste der Feedback-Nachrichten zur automatischen Korrektur der Tippfehlerbehandlung für die Suchabfrage.
Synonyme	Liste der Feedback-Nachrichten zur Synonymerweiterung für die Suchabfrage.

Abfrage-Feedback

Kontrolle	Beschreibung
Gesamtes Feedback anzeigen	Zeigen Sie ein JSON-Array von Feedback-Nachrichten an, die für die Suchabfrage erstellt wurden.
Alle Absichtsdaten anzeigen	Zeigen Sie ein JSON-Array von NLU Modellabsichten an, die in der Suchabfrage erkannt wurden. **Hinweis:** Zur Verwendung dieses Tools benötigen Sie die Rolle „Identitätswechsel“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abfrage-Feedback (Fortsetzung)

Kontrolle	Beschreibung
Debuggen	Aktivieren Sie diese Option, um *sysparm_debug* beim Senden von Suchvorschauabfragen auf *true* festzulegen. **Hinweis:** Zur Verwendung dieses Tools benötigen Sie die Rolle „Identitätswechsel“.

Kontexteinstellungs-Tool

Mit diesen Tools können Sie Benutzerkontextwerte angeben, um Benutzerkontextauslöser für Ergebnisverbesserungsregeln zu testen.

Feld	Beschreibung
Anwenderdomäne	Um eine Domäne im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen einer Gruppe aus der Tabelle „Gruppe“ [sys_user_group] ein.
Anwenderunternehmen	Um ein Unternehmen im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen eines Unternehmens aus der Tabelle „Unternehmen“ [core_company] ein.
Benutzerbüro	Um ein Büro im Benutzerkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen eines Gebäudes aus der Tabelle „Gebäude“ [cmn_building] ein.
Abteilung des Anwenders	Um eine Abteilung im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen einer Abteilung aus der Tabelle „Abteilung“ [cmn_department] ein.
Anwendertitel	Um einen Titel im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, wählen Sie ihn aus der Liste aus. Diese Liste enthält alle Titelwerte, die in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] gefunden wurden.
Anwenderstandort	Um einen Standort im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen eines Standorts aus der Standorttabelle [cmn_location] ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwenderrolle	Um eine Rolle im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen einer Rolle aus der Tabelle „Rolle“ [sys_user_role] ein.
Anwender – Land	Um ein Land im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, wählen Sie es in der Liste aus. Diese Liste enthält alle Länder, die an Anwenderstandorten in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] gefunden wurden.
Anwendersprache	Um eine Sprache im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, wählen Sie sie aus der Liste der unterstützten Sprachen aus.
Anwender – Büro: Land	Um ein Büroland im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, wählen Sie es aus der Liste aus. Diese Liste enthält alle Länder, die an Anwenderstandorten in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] gefunden wurden.
Anwender – Büro: Ort	Um einen Büroort im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche um die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelten Werte zu überprüfen.
Anwender – Büro: Bundesstaat/Bundesland/Kanton	Um einen Bürostatus im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche um die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelten Werte zu überprüfen.
Anwender-BS:	Um ein Betriebssystem im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie den Namen in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche um die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelten Werte zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendergerätetyp	Um einen Anwendergerätetyp im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche um die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelten Werte zu überprüfen.
Anwender-BS-Versionstyp	Um einen Betriebssystemversionstyp im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche um die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelten Werte zu überprüfen.
Anwenderbrowser-Agent verwenden	Um eine Browser-Agent-Zeichenfolge im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie sie in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche um die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelten Werte zu überprüfen.
Anwenderbrowser	Um einen Browsernamen im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie ihn in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche um die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelten Werte zu überprüfen.
Anwendergeräteform	Um ein Geräteformular im Anwenderkontext für die Suchvorschau festzulegen, geben Sie es in dieses Feld ein. Sie können aktivieren Sitzungs-Debugging für KI-Suche um die für dieses Anwenderkontextfeld in Anwenderabfragen übermittelten Werte zu überprüfen.

Tool zum Identitätswechsel von Benutzern

Feld	Beschreibung
Suchen als	Um Suchvorschauabfragen als anderer Anwender zu übermitteln, geben Sie den Namen des Anwenders aus der Tabelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	„Anwender“ [sys_users] ein. Sie müssen die Rolle „Identitätswechsel“ innehaben. Verwenden Sie dieses Steuerelement, um zu sehen, wie sich die Inhaltssicherheit auf Suchergebnisse für bestimmte Anwenderkonten auswirkt. Suchvorgänge, die durchgeführt werden, während die Identität eines anderen Anwenders angenommen wird, haben keine Auswirkungen auf die Metriken, den Trend und den Bericht **für Suchanwender** im Analytics-Dashboard KI-Suche . **Hinweis:** Durch das Ändern des Werts dieses Felds werden die erweiterten Berechtigungen für die Rolle ais_high_security_admin beendet. Um Filter nach dem Ändern des Werts dieses Felds zu umgehen, müssen Sie erneut auf die Rolle ais_high_security_admin hochstufen.
Gebietsschema der Abfrage	Um Suchvorschauabfragen in einer bestimmten unterstützten Sprache zu übermitteln, wählen Sie die Sprache aus der Liste aus. Verwenden Sie dieses Steuerelement, um Unterschiede in den Suchergebnissen für verschiedene Sprachen zu beobachten.

Referenz zu den erweiterten Management-Tools KI-Suche .

Dieses Referenzthema beschreibt die mit der Anwendung Erweiterte Verwaltungstools KI-Suche. installierten Systemkomponenten.

Mit den erweiterten KI-Suche Verwaltungstools installierte Plugins

Plugin	Beschreibung
Erweiterte Verwaltungstools KI-Suche. (sn_ais_admin_tools)	Enthält Dashboards KI-Suche und das Suchvorschau-Tool.

Mit den erweiterten KI-Suche Managementtools installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe	Beschreibung
KI-Suche Dashboard-Dokumente nach Monat laden	Füllt die Datenvisualisierung „Indizierte Dokumente nach Monat“ im Dashboard KI-Suche aus. Wird jede Minute ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Laden Sie KI-Suche Dashboard-Dokumente nach Profil	Füllt die Datenvisualisierung „Dokumente nach Suchprofil“ im Dashboard KI-Suche aus. Wird jede Stunde ausgeführt.
Laden Sie KI-Suche Dashboard-Dokumente nach Suchquelle	Füllt die Datenvisualisierung „Dokumente nach Suchquelle“ im Profil-Dashboard KI-Suche aus. Wird jede Stunde ausgeführt.
Laden KI-Suche Dashboard-Gesamtzahl der indizierten Dokumente	Füllt die Datenvisualisierung „Indizierte Dokumente insgesamt“ im Dashboard KI-Suche aus. Wird jede Stunde ausgeführt.
Aktualisieren Sie Search Analytics-Daten	Berechnet Metriken vor, um die Ladezeit für das Analytics-Dashboard KI-Suche zu verbessern. Wird jede Stunde ausgeführt. **Hinweis:** Wenn Sie diese geplante Aufgabe anhalten oder deaktivieren, dauert das Laden des Analytics-Dashboards KI-Suche länger, und es werden die von der letzten Ausführung der geplanten Aufgabe berechneten Metriken angezeigt. Sie können einen neuen Datumsbereich für das Dashboard angeben, um die Neuberechnung von Metriken zu erzwingen.

Liste aller mit den erweiterten Managementtools KI-Suche installierten Komponenten

Um die vollständige Liste der mit Erweiterte Verwaltungstools KI-Suche.installierten Komponenten anzuzeigen, führen Sie die in Suchen Sie mit einer Anwendung installierte Komponentenbeschriebenen Schritte aus. Der Paketname der Anwendung lautet **Erweiterte Management-Tools** *KI-Suche* **Management Tools**.

KI-Suche für Next Experience

Diese Anwendung ServiceNow® Store ermöglicht Administratoren das Konfigurieren KI-Suche von als Suchmaschine für Zentrale Navigation -Suchvorgänge in Next Experience, einschließlich globaler Suche und konfigurierbarer Suche im Arbeitsbereich.

KI-Suche für Next Experience wird im Release Yokohama automatisch installiert und aktiviert, sodass Sie die anfänglichen Konfigurationsschritte für die Migration und Aktivierung nicht durchführen müssen. Informationen zum späteren Hinzufügen neuer Suchkonfigurationen für den Zentrale Navigation -Arbeitsbereich finden Sie unter Neue Suchkonfiguration für den Arbeitsbereich Zentrale Navigation zu KI-Suche für Next Experiencehinzufügen.

Informationen dazu, wie die globale Suche und die Suche im konfigurierbaren Arbeitsbereich funktionieren, wenn KI-Suche für Next Experience aktiviert ist, finden Sie unter KI-Suche für Next Experience verwenden.

Installieren Sie KI-Suche für Next Experience

Installieren Sie die Anwendung „ KI-Suche für Next Experience“ aus dem ServiceNow® Store.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

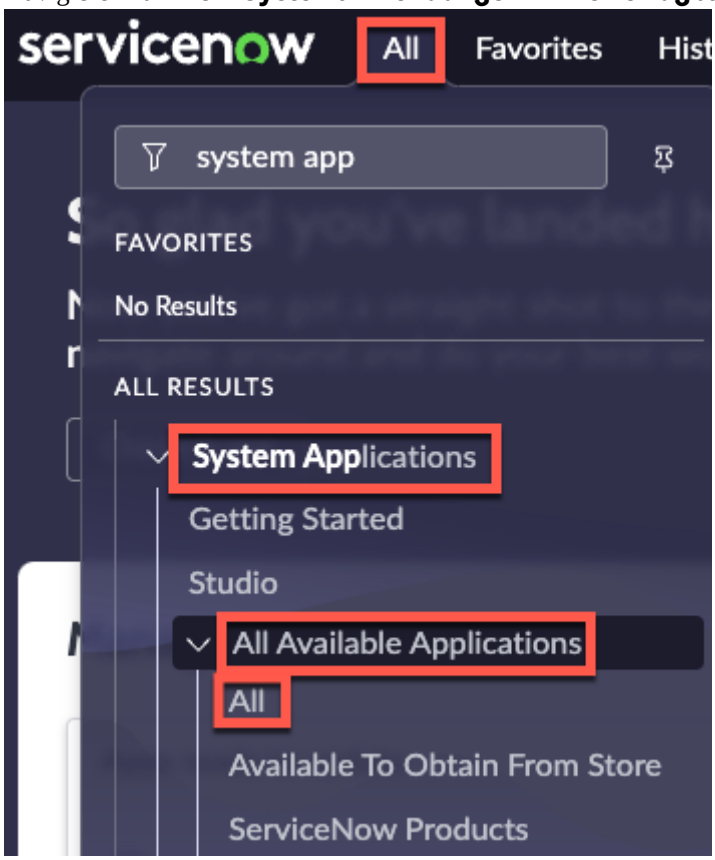
Wenn Ihre Instanz in Yokohamaper zBoot gestartet wurde, ist die Anwendung KI-Suche für Next Experience bereits installiert. Sie müssen die Anwendung nur installieren, wenn Sie Ihre Instanz von Tokyo oder einem früheren Release aktualisiert haben.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung KI-Suche für Next Experience (sn_aisearch_global).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn das Plugin installiert ist, können Sie Geführtes Setup -Aufgaben durchlaufen, um KI-Suche als Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experiencezu aktivieren. Informationen zu den ersten Schritten mit Geführtes Setup finden Sie unter Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz die Voraussetzungen für KI-Suche für Next Experienceerfüllt.

KI-Suche für Next Experience konfigurieren

Verwenden Sie das Modul Geführtes Setup, um die Konfiguration der Einstellungen für die Suchanwendung und die Aktivierung von KI-Suche für Next Experience in Ihrer Instanz schrittweise durchzugehen.

Das Modul *Geführtes Setup* **für die Migration von Zing zu** *KI-Suche* führt Sie durch die folgenden Konfigurationsschritte:

1. Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz die Voraussetzungen für KI-Suche für Next Experienceerfüllt.
2. Ihre vorhandenen Konfigurationen der Zing-Suchanwendung werden zur Verwendung mit KI-Suchemigriert.
3. KI-Suche für Next Experience wird in Ihrer -Instanz aktiviert. Dieser Schritt macht KI-Suche zur Suchmaschine für globale Suchen und Arbeitsbereichssuchen im Suchfeld Zentrale Navigation.

Sobald Sie KI-Suche für Next Experienceaktiviert haben, können Sie das Modul Geführtes Setup jederzeit verwenden, um eine der folgenden Aufgaben auszuführen:

- Aktivieren Sie KI-Suche für einen neu installierten Arbeitsbereich, indem Sie die Konfiguration der Suchanwendung zu KI-Suche für Next Experiencehinzufügen.
- Stellen Sie Zing als Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation wieder her, indem Sie KI-Suche für Next Experiencedeaktivieren.

Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz die Voraussetzungen für KI-Suche für Next Experienceerfüllt

Gehen Sie die Aufgaben von Geführtes Setup durch, um sicherzustellen, dass Ihre Instanz die Anforderungen für KI-Suche für Next Experienceerfüllt.

Vorbereitungen

Die Anwendung KI-Suche für Next Experience ServiceNow® Store muss in Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Sie KI-Suche für Next Experience.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Rahmen der Aufgaben **unter Voraussetzungen** Geführtes Setup werden Sie durch die einzelnen Schritte geführt, um sicherzustellen, dass Ihre -Instanz KI-Suche für Next Experienceverwenden kann. Führen Sie diese Aufgaben aus, bevor Sie mit der Migration Ihrer Konfigurationen der Zing-Suchanwendung beginnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **für** *Next Experience* > *Geführtes Setup* **für die Migration von Zing zu** *KI-Suche* .
2. Wählen Sie **Erste Schritte**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der Kategorie **Voraussetzungendie Option Erste Schritte**aus.
4. Stellen Sie sicher, dass KI-Suche in Ihrer -Instanz bereitgestellt und aktiviert ist, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Wählen Sie in der Aufgabe **Bestätigen, dass** *KI-Suche* **aktiviert istdie Option Konfigurieren aus**.
   In einem modalen Fenster wird gemeldet, ob KI-Suche in Ihrer Instanz bereitgestellt und aktiviert ist.

   b. Wenn im Bericht „ *KI-Suche* **Bereit" angezeigt wird**, wählen Sie **„Schließen"**und dann **„Als abgeschlossen markieren"** für die Aufgabe **Bestätigen, dass** *KI-Suche* **aktiviert ist aus**.

   c. Wenn im Fenster ein anderer Status angezeigt wird, wählen Sie **Schließen**aus. Wiederholen Sie diese Aufgabe, nachdem KI-Suche in Ihrer Instanz bereitgestellt und aktiviert wurde.

5. Stellen Sie sicher, dass Next Experience in Ihrer -Instanz aktiviert ist, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Wählen Sie in der Aufgabe **Bestätigen, dass** *Next Experience* **aktiviert istdie Option Konfigurieren aus**.
   In einem modalen Fenster wird gemeldet, ob Next Experience in Ihrer Instanz aktiviert ist.

   b. Wenn die Systemberichte *Next Experience* **aktiviert sind**, wählen Sie **Schließen**und dann **Als abgeschlossen markieren** für die Aufgabe **Bestätigen, dass** *Next Experience* **aktiviert ist aus**.

   c. Wenn das System einen anderen Aktivierungsstatus meldet, bitten Sie Ihren Administrator, Next Experience in Ihrer Instanz zu aktivieren, und wiederholen Sie diese Aufgabe nach der Aktivierung.

   Einzelheiten zum Aktivieren von Next Experiencefinden Sie unter Aktivieren Next Experience .

6. Indizieren Sie Inhalte und Metadaten für KI-Suche indizierte Quellen, die in der globalen Suche verwendet werden, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Wählen Sie in der Aufgabe **Durchsuchbaren Inhalt und Metadaten für globale Suchquellen** indizieren **die Option Konfigurieren**aus.
   Die Liste KI-Suche Indizierte Quellen" wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.

   b. Wählen Sie alle indizierten Quellen aus, die mit dem Warnungsdreieckssymbol (⚠) gekennzeichnet sind, und indizieren Sie dann ihren Inhalt, indem Sie auswählen **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** > **Alle Tabellen indizieren**.

   Weitere Informationen zum Indizieren von Tabellen aus mehreren indizierten Quellen finden Sie unter Führen Sie einen vollständigen Tabellenindex oder eine erneute Indizierung für mehrere indizierte Quellen durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wenn die Indizierung abgeschlossen ist, schließen Sie die Browserregisterkarte, und kehren Sie zur Registerkarte **Voraussetzungenkategorie** Geführtes Setup zurück.

d. Wählen Sie **Als abgeschlossen markieren** für die Aufgabe **Durchsuchbaren Inhalt und Metadaten für globale Suchquellen indizieren**.

7. Wenn alle drei **Voraussetzungen** als abgeschlossen markiert sind, wählen Sie das Zurück-Symbol ( ), um zur obersten Ebene *Geführtes Setup* **für den Bildschirm Migration von Zing nach** *KI-Suche* zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie nun die Voraussetzungen erfüllt haben, ist es an der Zeit, Ihre vorhandenen Konfigurationen der Zing-Suchanwendung für die Verwendung mit KI-Suchezu migrieren. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Migrieren Sie Konfigurationen der Zing-Suchanwendung zu KI-Suche.

Migrieren Sie Konfigurationen der Zing-Suchanwendung zu KI-Suche

Gehen Sie eine Geführtes Setup -Aufgabe durch, um Ihre vorhandenen Konfigurationen der Zing-Suchanwendung zu Konfigurationen der Anwendung KI-Suche zu migrieren.

Vorbereitungen

Die Anwendung KI-Suche für Next Experience ServiceNow® Store muss in Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Sie KI-Suche für Next Experience.

Sie müssen die **Voraussetzungen-** Geführtes Setup Aufgaben bereits abgeschlossen haben. Einzelheiten zum Abschließen dieser Aufgaben finden Sie unter Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz die Voraussetzungen für KI-Suche für Next Experienceerfüllt.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem enthält Konfigurationen der Zing-Suchanwendung für die globale Suche und einige Arbeitsbereiche. Zur Verwendung von KI-Suche für Next Experiencebenötigen Sie KI-Suche -Konfigurationen für diese Suchanwendungen.

Sie können die neuen KI-Suche -Anwendungskonfigurationen erstellen, die Sie benötigen, indem Sie Einstellungen aus Ihren vorhandenen Zing-Suchanwendungskonfigurationen migrieren. Die Aufgabe **Zing-Suchanwendungen konvertieren** Geführtes Setup führt Sie durch dieses Verfahren.

Hinweis:
Wenn Sie eine Zing-Suchanwendungskonfiguration migrieren, erstellt das System eine neue Suchanwendungskonfiguration zur Verwendung mit KI-Suche. Durch dieses Verfahren wird Ihre ursprüngliche Zing-Suchanwendungskonfiguration nicht gelöscht oder geändert.

Die Migration einer Zing-Suchanwendungskonfiguration zu KI-Suche umfasst die folgenden Schritte:

1. Das Migrationstool analysiert die von Ihnen ausgewählte Konfiguration der Zing-Suchanwendung und bestimmt, welche Datensatzänderungen in Tabellen Now Platform® erforderlich sind, um die Einstellungen in einer neuen Konfiguration der Anwendung KI-Suche zu replizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Sie akzeptieren die vorgeschlagenen Migrationsänderungen zur Überprüfung und verpflichten sich dann, die erforderlichen Datensatzänderungen in den Tabellen Now Platform vorzunehmen.
3. Sie indizieren Inhalte und Metadaten aus allen neuen indizierten Quellen, die durch den Migrationsauftrag erstellt wurden.

Weitere Informationen zu Konfigurationen der Anwendung KI-Suche finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung. Weitere Informationen zum Indizieren von Inhalten und Metadaten aus indizierten Quellen KI-Suche finden Sie unter Indizierte Quellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **für** *Next Experience* > *Geführtes Setup* **für die Migration von Zing zu** *KI-Suche* .
2. Wählen Sie in der Kategorie **Zing-Suchanwendungen konvertierendie Option Erste Schritte aus**.
3. Öffnen Sie in der **Suchanwendungsaufgabe Migrieren von Einstellungen für eine** *Next Experience* **-Suchanwendung** das Formular „Zing-zu KI-Suche - -Migrationsauftrag, indem Sie **Konfigurieren**auswählen.
   Ein modales Fenster zeigt eine Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung und ihren Migrationsstatus. Namen von anwenderdefinierten Suchanwendungen werden nur in Ihre Sitzungssprache übersetzt, wenn Sie entsprechende Datensätze in der Tabelle „Nachricht“ [sys_ui_message] erstellt haben. Einzelheiten zum Übersetzen von Nachrichtenzeichenfolgen durch Erstellen von Nachrichtentabellen-Datensätzen finden Sie unter Übersetzen Sie eine Client-Skript-Nachricht.
4. Schließen Sie die modale Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung.

   Hinweis:
   Sie können die Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung jederzeit erneut öffnen, indem Sie den zugehörigen Link **Migrationsstatus der Suchanwendung anzeigen** auswählen.

5. Führen Sie für jede Konfiguration der Zing-Suchanwendung mit dem Migrationsstatus „ **Benötigt** “ die folgenden Schritte aus.

   a. Verwenden Sie im Feld **„Suchanwendungskonfiguration“** das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ), um die Konfiguration der Zing-Suchanwendung auszuwählen, die Sie zu KI-Suchemigrieren möchten.

      Hinweis:
      Nur Zing-Suchanwendungskonfigurationen mit dem Status **„Migration erforderlich“** können ausgewählt werden. Anwendungskonfigurationen mit dem Status **„Migriert“** haben bereits entsprechende KI-Suche -Anwendungskonfigurationen.

   b. **Wahlweise:** Damit das System E-Mail-Benachrichtigungen an Anwender sendet, wenn die Indexierung von Inhalten für den Migrationsauftrag beginnt und abgeschlossen wird, fügen Sie diese Anwender der Beobachtungsliste hinzu.

      Hinweis:
      Das System fügt den aktuellen Anwender automatisch der Beobachtungsliste hinzu, wenn ein Migrationsauftrag erstellt oder aktualisiert wird.

   c. Wählen Sie **Migration starten aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Migrationstool konvertiert die Konfiguration der Zing-Suchanwendung zur Verwendung mit KI-Suche, und der Status des Migrationsauftrags ändert sich von **Ausstehende Konvertierung** in **Konfiguration konvertiert**.

d. Wählen Sie **Alle Changes akzeptieren aus**.
Das System zeigt die vorgeschlagenen Changes an Systemtabellen in der zugehörigen Liste Changes to Review (Zu überprüfende Änderungen) an.

e. Wählen Sie **Änderungen festschreiben**aus.
Das System committet die Changes an den Systemtabellen, die in der zugehörigen Liste Changes to Review (Zu überprüfende Changes) angezeigt werden, und der Status des Migrationsauftrags ändert sich in **Configuration Committed (Konfiguration bestätigt)**.

f. Wählen Sie **Durchsuchbaren Inhalt indexieren**aus.
KI-Suche indiziert Inhalt und Metadaten für neue indizierte Quellen, die durch den Migrationsauftrag erstellt wurden. Wenn die Indizierung abgeschlossen ist, ändert sich der Status des Auftrags in **Indexierung abgeschlossen,** und das modale Fenster mit der Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung wird erneut geöffnet.

6. Wenn für alle Konfigurationen der Zing-Suchanwendung in der modalen Liste **Migriert** angezeigt wird, schließen Sie die Registerkarte des Browsers, kehren Sie zur Registerkarte **Konvertierung der Kategorie für Zing-Suchanwendungen** Geführtes Setup zurück. Wählen Sie dann das Symbol „Zurück“ ( ), um zur obersten Ebene *Geführtes Setup* **für Zing in** *KI-Suche* **Migrationsbildschirm**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie nun die Anwendungskonfigurationen KI-Suche für die globale Suche und Ihre Arbeitsbereiche festgelegt haben, ist es an der Zeit, KI-Suche für Next Experience in Ihrer Instanz zu aktivieren. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter KI-Suche für Next Experienceaktivieren.

KI-Suche für Next Experienceaktivieren

Gehen Sie eine Geführtes Setup -Aufgabe durch, um KI-Suche als Suchmaschine für globale Suchen und Suchen im Arbeitsbereich über das Suchfeld Zentrale Navigation zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Die Anwendung KI-Suche für Next Experience ServiceNow® Store muss in Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Sie KI-Suche für Next Experience.

Sie müssen die Aufgabe **Zing-Suchanwendungen konvertieren** Geführtes Setup bereits abgeschlossen haben. Einzelheiten zum Abschließen dieser Aufgabe finden Sie unter Migrieren Sie Konfigurationen der Zing-Suchanwendung zu KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aufgabe *KI-Suche* **für alle** *Next Experience* **-Suchanwendungen aktivieren** Geführtes Setup führt Sie durch die Aktivierung der Anwendung KI-Suche für Next Experience.

Sobald Sie die Anwendung aktiviert haben, verwenden Next Experience Suchanwendungen KI-Suche anstelle von Zing. Jede Suchanwendung verwendet die spezifischen Einstellungen, die in ihrer Suchanwendungskonfiguration definiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **für** *Next Experience* > *Geführtes Setup* **für die Migration von Zing zu** *KI-Suche* .
2. Wählen Sie in der Kategorie **Migration abschließen zu** *KI-Suche***die Option Erste Schritte aus**.
3. **Wählen Sie in der Aufgabe** *KI-Suche* **für alle** *Next Experience* **-Suchanwendungen** aktivieren **die Option Konfigurieren**aus.
   In einem modalen Fenster wird gemeldet, ob KI-Suche für Next Experience in Ihrer Instanz aktiviert ist.
4. Wenn die Systemberichte *KI-Suche* **für** *Next Experience* **deaktiviert sind**, wählen Sie *KI-Suche* **für aktivieren** *Next Experience*.

   Hinweis:
   Wenn KI-Suche für Next Experience bereits aktiviert ist, stellen Sie sicher, dass alle migrierten Suchanwendungskonfigurationen aktiviert sind, indem Sie die Anwendung deaktivieren und dann erneut aktivieren.

5. Wenn die Systemberichte *KI-Suche* **für** *Next Experience* **aktiviert sind**, wählen Sie **Schließen**und dann **Als abgeschlossen markieren** für die Aufgabe *KI-Suche* **für alle** *Next Experience* **-Suchanwendungen aktivieren aus**.

Ergebnisse
Das System verwendet KI-Suche als Suchmaschine für die globale Suche und Suchen nach Workspace-Anwendungen Next Experience, die über das Suchfeld Zentrale Navigation gestartet werden.

Nächste Maßnahme
Benachrichtigen Sie alle Benutzer Ihrer Instanz über die folgenden Details.

- Benutzer müssen sich ab- und wieder anmelden, bevor sie KI-Suche für Next Experienceverwenden können.
- Sobald Sie KI-Suche für Next Experienceaktiviert haben, werden im Suchkontextmenü Zentrale Navigation nur Arbeitsbereichsanwendungen angezeigt, die KI-Suche als Suchmaschine verwenden. Um in Arbeitsbereichsanwendungen zu suchen, die die Textindizierungs- und Suchmaschine Zing verwenden, müssen Sie zum Arbeitsbereich navigieren, anstatt das Suchkontextmenü Zentrale Navigation zu verwenden.

Neue Suchkonfiguration für den Arbeitsbereich Zentrale Navigation zu KI-Suche für Next Experiencehinzufügen

Aktivieren Sie die Suche Zentrale Navigation für neu installierte Arbeitsbereiche in KI-Suche für Next Experience.

Vorbereitungen
Die Anwendung KI-Suche für Next Experience ServiceNow® Store muss in Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Sie KI-Suche für Next Experience.

Sie müssen KI-Suche für Next Experience bereits in Ihrer Instanz aktiviert haben. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter KI-Suche für Next Experienceaktivieren.

Erforderliche Rolle: ais_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn in Ihrer Instanz eine neue Arbeitsbereichsanwendung installiert wird, die eine Suchanwendungskonfiguration enthält, können Sie die Suche für den Arbeitsbereich in KI-Suche für Next Experience aktivieren, indem Sie dieses Verfahren ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **für** *Next Experience* > *Geführtes Setup* **für die Migration von Zing zu** *KI-Suche* .
2. Wählen Sie in der Kategorie **Aktionen nach der MigrationErste Schritte aus**.
3. Öffnen Sie in der Aufgabe **Wenn Ihrer Instanz ein neuer Arbeitsbereich** *Next Experience* **hinzugefügt wurde** das Formular „Zing-zu KI-Suche - -Migrationsauftrag, indem Sie den Link **Migrationstool** auswählen.
   Ein modales Fenster zeigt eine Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung und ihren Migrationsstatus.
4. Wenn die Suchanwendungskonfiguration des neuen Arbeitsbereichs den Status **Migriert** anzeigt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wiederholen Sie die Aufgabe **Durchsuchbaren Inhalt und Metadaten für globale Suchquellen indizieren** in der Kategorie **Voraussetzungen** Geführtes Setup.
   Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz die Voraussetzungen für KI-Suche für Next Experienceerfüllt.

   b. Veröffentlichen Sie alle vom neuen Arbeitsbereich bereitgestellten Suchprofile und Wörterbücher.
   Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.
   Einzelheiten zur Veröffentlichung von Stoppwort- und Synonymwörterbüchern finden Sie unter Erstellen Sie Stoppwörter und Erstellen Sie Synonyme.

5. Wenn in der Suchanwendungskonfiguration des neuen Arbeitsbereichs **„Benötigt Migrationsstatus** “ angezeigt wird, migrieren Sie sie zur Verwendung mit KI-Suche, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Schließen Sie das modale Fenster.

   Hinweis:
   Sie können die Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung jederzeit erneut öffnen, indem Sie den zugehörigen Link **Migrationsstatus der Suchanwendung anzeigen** auswählen.

   b. Verwenden Sie im Feld **„Suchanwendungskonfiguration“** das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ), um die neue Konfiguration der Suchanwendung von Zing auszuwählen.

   Hinweis:
   Nur Zing-Suchanwendungskonfigurationen mit dem Status **„Migration erforderlich“** können ausgewählt werden. Anwendungskonfigurationen mit dem Status **„Migriert“** haben bereits entsprechende KI-Suche -Anwendungskonfigurationen.

   c. **Wahlweise:** Damit das System E-Mail-Benachrichtigungen an Anwender sendet, wenn die Indexierung von Inhalten für den Migrationsauftrag beginnt und abgeschlossen wird, fügen Sie diese Anwender der Beobachtungsliste hinzu.

   Hinweis:
   Das System fügt den aktuellen Anwender automatisch der Beobachtungsliste hinzu, wenn ein Migrationsauftrag erstellt oder aktualisiert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie **Migration starten aus**.
Das Migrationstool konvertiert die Konfiguration der Zing-Suchanwendung zur Verwendung mit KI-Suche, und der Status des Migrationsauftrags ändert sich von **Ausstehende Konvertierung** in **Konfiguration konvertiert**.

e. Wählen Sie **Alle Changes akzeptieren aus**.
Das System zeigt die vorgeschlagenen Changes an Systemtabellen in der zugehörigen Liste Changes to Review (Zu überprüfende Änderungen) an.

f. Wählen Sie **Änderungen festschreiben**aus.
Das System committet die Changes an den Systemtabellen, die in der zugehörigen Liste Changes to Review (Zu überprüfende Changes) angezeigt werden, und der Status des Migrationsauftrags ändert sich in **Configuration Committed (Konfiguration bestätigt)**.

g. Wählen Sie **Durchsuchbaren Inhalt indexieren**aus.
KI-Suche indiziert Inhalt und Metadaten für neue indizierte Quellen, die durch den Migrationsauftrag erstellt wurden. Wenn die Indizierung abgeschlossen ist, ändert sich der Status des Auftrags in **Indexierung abgeschlossen,** und das modale Fenster mit der Liste der Konfigurationen der Zing-Suchanwendung wird erneut geöffnet.

6. Aktualisieren Sie die Liste der in KI-Suche für Next Experience enthaltenen Suchanwendungskonfigurationen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **für** *Next Experience* > *Geführtes Setup* **für die Migration von Zing zu** *KI-Suche* .

b. Wählen Sie in der Kategorie **Migration abschließen zu** *KI-Suche* die **Option Bearbeiten**aus.

c. Wählen Sie in der Aufgabe *KI-Suche* **für alle** *Next Experience* **-Suchanwendungen** aktivieren **die Option Konfigurieren**aus.
In einem modalen Fenster wird gemeldet, ob KI-Suche für Next Experience in Ihrer Instanz aktiviert ist.

d. Wählen Sie **Aktualisieren** *KI-Suche* **für aus** *Next Experience*.

Ergebnisse

KI-Suche für Next Experience werden aktualisiert, um die Suchanwendungskonfigurationen der neuen Arbeitsbereichsanwendung einzubeziehen. Das System verwendet KI-Suche als Suchmaschine für Suchen im Arbeitsbereich über das Suchfeld Zentrale Navigation.

Nächste Maßnahme

Benachrichtigen Sie alle Benutzer Ihrer Instanz, dass sie sich ab- und wieder anmelden müssen, bevor sie die neue Suche im Arbeitsbereich in KI-Suche für Next Experienceverwenden können.

Stellen Sie Zing als Suchmaschine Zentrale Navigation wieder her

Verwendung der Zing-Textindizierung und Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experiencewiederherstellen.

Vorbereitungen

Die Anwendung KI-Suche für Next Experience ServiceNow® Store muss in Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Sie KI-Suche für Next Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Konfigurationsänderungen rückgängig machen, die Sie vorgenommen haben, um KI-Suche für Next Experiencezu aktivieren. Dies kann einen der folgenden Gründe haben:

- Sie bevorzugen die Verwendung der Zing-Textindizierung und Suchmaschine für Zentrale Navigation in Next Experience.
- Sie planen, Next Experience zu deaktivieren und zur Legacy-UI zurückzukehren. (Die Legacy-UI unterstützt nur die Zing-Engine für die globale Suche und die Suche im Arbeitsbereich.)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **für** *Next Experience* > *Geführtes Setup* **für die Migration von Zing zu** *KI-Suche* .
2. Wählen Sie in der Kategorie **Migration abschließen zu** *KI-Suche* die **Option Bearbeiten**aus.
3. **Wählen Sie in der Aufgabe** *KI-Suche* **für alle** *Next Experience* **-Suchanwendungen** aktivieren **die Option Konfigurieren**aus.
   In einem modalen Fenster wird der Aktivierungsstatus von KI-Suche für Next Experience in Ihrer Instanz angezeigt.
4. Wenn die Systemberichte *KI-Suche* **für** *Next Experience* **aktiviert sind**, wählen Sie *KI-Suche* **deaktivieren für** *Next Experience*.
5. Wenn die Systemberichte *KI-Suche* **für** *Next Experience* **deaktiviert sind**, wählen Sie **Schließen**und dann **Als unvollständig markieren** für die Aufgabe *KI-Suche* **für alle** *Next Experience* **-Suchanwendungen aktivieren aus**.

Ergebnisse

Das System verwendet Zing als Suchmaschine für die globale Suche und Suchen nach Workspace-Anwendungen Next Experience, die über das Suchfeld Zentrale Navigation ausgegeben werden.

Nächste Maßnahme

Benachrichtigen Sie alle Benutzer Ihrer Instanz, dass sie sich ab- und wieder anmelden müssen, bevor sie die Zing-Suche im Suchfeld Zentrale Navigation verwenden können.

Reparieren Sie KI-Suche für Next Experience, nachdem Sie eine neue Now Platform® -Sprache aktiviert haben

Installieren Sie übersetzte Bezeichnungen für Such-UI-Elemente für eine neu aktivierte Now Platform -Sprache, indem Sie die Anwendung KI-Suche für Next Experience reparieren.

Vorbereitungen

Sie müssen ein neues Now Platform -Sprach-Plugin aktiviert haben, nachdem KI-Suche für Next Experience in Ihrer Instanz installiert wurde. Weitere Informationen zur Aktivierung von Sprach-Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zur Zeit der Installation enthält die Anwendung KI-Suche für Next Experience für die Suche UI-Elemente in Übersetzungen für alle Sprachen, die derzeit in Ihrer Instanz Now Platform von aktiv sind. Diese Übersetzungen umfassen sprachspezifische Bezeichnungen für das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchfeld Zentrale Navigation, Navigationsregisterkarten und andere Elemente der globalen Suche und der konfigurierbaren Suchoberflächen des Arbeitsbereichs.

Wenn Sie ein neues Now Platform -Sprach-Plugin in einer Instanz aktivieren, auf der KI-Suche für Next Experience bereits installiert ist, wird die Anwendung nicht automatisch aktualisiert und enthält UI-Elementübersetzungen für die neu hinzugefügte Sprache. Um diese Übersetzungen zu installieren, können Sie die Anwendung KI-Suche für Next Experience reparieren.

Weitere Informationen zum Reparieren von Anwendungen finden Sie unter Reparieren: a ServiceNow Anwendung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie KI-Suche für Next Experience, und wählen Sie das entsprechende Menüsymbol (⋮).
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ **die Option Reparieren aus**.

Ergebnisse

Die Anwendung KI-Suche für Next Experience und ihre Abhängigkeiten werden neu installiert. Nach der Neuinstallation enthält die Anwendung Übersetzungen von UI-Elementen für die Suche für alle Sprachen, die in Ihrer Instanz Now Platform aktiviert sind.

Suchbasierte Vorschläge zur automatischen Vervollständigung in KI-Suche für Next Experienceaktivieren

Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um suchbasierte Vorschläge zur automatischen Vervollständigung in KI-Suche für Next Experienceverfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Die Anwendung KI-Suche für Next Experience ServiceNow® Store muss in Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Sie KI-Suche für Next Experience.

Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn Sie KI-Suche für Next Experience 3.x auf einer Instanz San Diego von installiert haben und anschließend ein Upgrade auf Tokyo oder höher durchgeführt haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie KI-Suche für Next Experience 3.x auf einer San Diego -Instanz installieren und dann ein Upgrade auf Tokyo oder höher durchführen, werden die in Tokyo eingeführten neuen suchbasierten Autovervollständigungs-Vorschlagstypen nicht automatisch in **[AIS]** *`Next Experience`* aktiviert. Suchkonfiguration Suchanwendungskonfiguration, die von der globalen Suche verwendet wird.

Um die neuen suchbasierten Vorschlagstypen zur automatischen Vervollständigung in KI-Suche für Next Experience zu aktivieren und die veralteten Vorschlagstypen zu entfernen, die sie ersetzen, können Administratoren eine geplante Aufgabe ausführen.

Durch die Ausführung der geplanten Aufgabe werden diese Vorschlagstypen für die automatische Vervollständigung **der Suchanwendungskonfiguration [AIS]** *`Next Experience`* Suchkonfiguration hinzugefügt und für die globale Suche verfügbar gemacht:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Suchbasierte Lesergruppe „Vorgeschlagene Ergebnisse“ für [AIS] Next Experience -Suchkonfiguration
- Anwenderverlaufslesergruppe für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration

Die geplante Aufgabe entfernt diese beiden veralteten Vorschlagstypen zur automatischen Vervollständigung aus der **Suchanwendungskonfiguration [AIS]** *Next Experience* Suchkonfiguration, sodass sie für die globale Suche nicht mehr verfügbar sind:

- Vorgeschlagene Abfragelesergruppe für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration
- Lesergruppe „Vorgeschlagenes Ergebnis“ für Suchkonfiguration [AIS] Next Experience

Weitere Informationen über Vorschlagstypen der automatischen Vervollständigung in AIS-Anwendungen finden Sie unter Vorschläge in KI-Suche -Anwendungen automatisch vervollständigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die geplante Aufgabe **„Suchbasierte Vorschläge aktivieren“**.
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Ergebnisse

Die geplante Aufgabe fügt diese Vorschlagstypen zur automatischen Vervollständigung **der Suchanwendungskonfiguration [AIS]** *Next Experience* Suchkonfiguration hinzu:

- Suchbasierte Lesergruppe „Vorgeschlagene Ergebnisse“ für [AIS] Next Experience -Suchkonfiguration
- Anwenderverlaufslesergruppe für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration

Die geplante Aufgabe entfernt diese Vorschlagstypen zur automatischen Vervollständigung aus der **Konfiguration der Suchanwendung [AIS]** *Next Experience* Suchkonfiguration:

- Vorgeschlagene Abfragelesergruppe für [AIS] Next Experience Suchkonfiguration
- Lesergruppe „Vorgeschlagenes Ergebnis“ für Suchkonfiguration [AIS] Next Experience

Die globale Suche verwendet den aktualisierten Satz von Vorschlagstypen zur automatischen Vervollständigung.

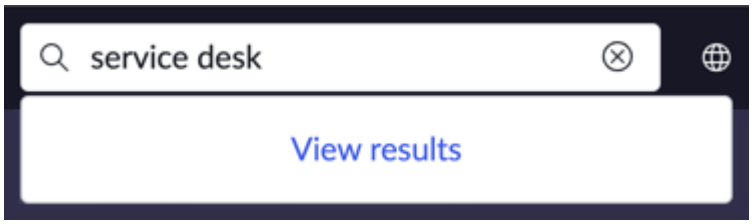
KI-Suche für Next Experience verwenden

Mit der globalen Suche können Sie im Suchfeld Next Experience Zentrale Navigation mehrere Datensatztypen gleichzeitig durchsuchen. Sie können zwischen globalen Suchergebnissen und Ergebnissen aus Arbeitsbereichsanwendungen wechseln, auf die Sie Zugriff haben.

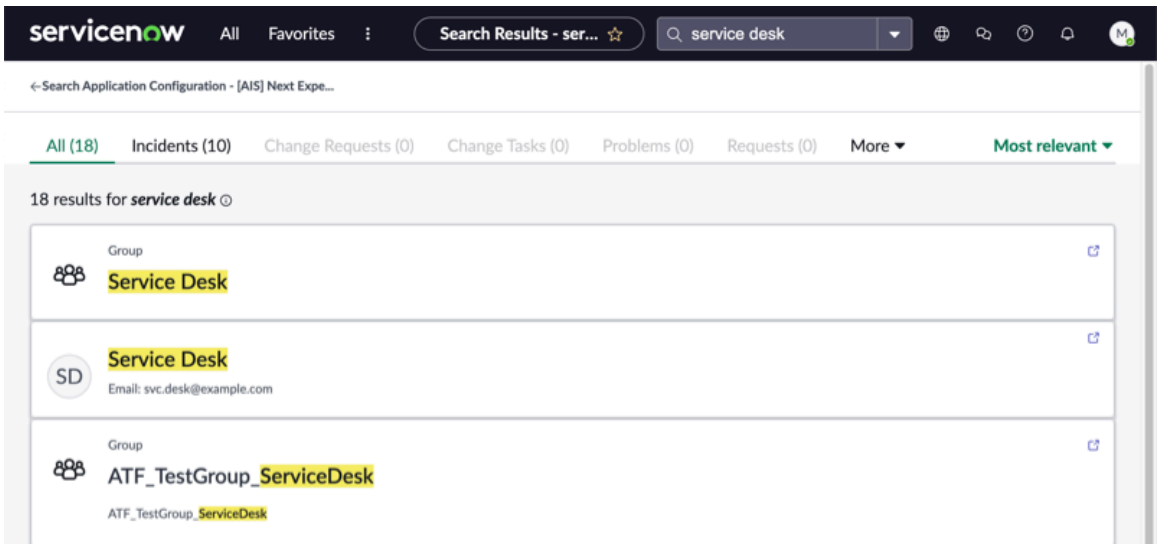
Suchen Sie im Suchfeld Zentrale Navigation .

Um die globale Suche zu verwenden, geben Sie Ihre Suchabfrage in das Suchfeld der zentralen Navigation ein, und wählen Sie **Alle Ergebnisse anzeigen für „** <search-query> " oder drücken Sie die Eingabetaste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auf der Suchergebnisseite wird eine Liste mit Vorschauen für Datensätze angezeigt, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Sie können jeden Suchergebnisdatensatz öffnen, indem Sie die entsprechende Vorschau in der Liste auswählen.



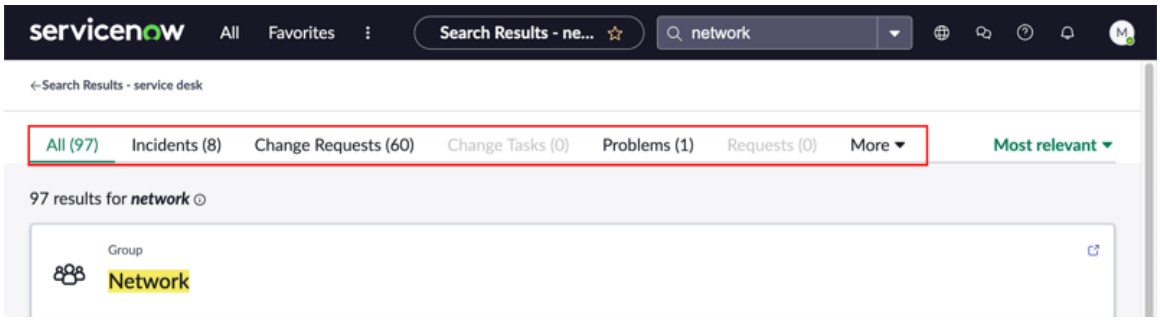
Hinweis:
Wenn Sie mit einer Suchabfrage suchen, zeigt das System nur Ergebnisse für Datensätze an, die im Index KI-Suche enthalten sind. Suchabfragen stimmen nicht mit Datensätzen überein, die nie indiziert wurden, oder mit Datensätzen, die durch eine Aufbewahrungsrichtlinie aus dem Index gelöscht wurden. KI-Suche -Administratoren können Einstellungen für Richtlinien für die Indizierung und Aufbewahrung konfigurieren. Einzelheiten zu diesen Einstellungen finden Sie unter Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen und Aufbewahrungsrichtlinien und Filterbedingungen für indizierte Quellen.

KI-Suche -Administratoren können die Indexfelder anpassen, die in den Vorschauen der Suchergebnisse angezeigt werden. Einzelheiten finden Sie im Abschnitt zur Anpassung in diesem Thema.

Grenzen Sie Ihre Suche auf der Seite mit den Suchergebnissen anhand der Quelle ein

Sie können Ihre Suche einschränken, um nur Ergebnisse aus einer bestimmten Suchquelle anzuzeigen. Wenn Sie eine der Navigationsregisterkarten der Suchergebnisseite auswählen, werden auf der Seite nur die übereinstimmenden Datensätze angezeigt, die aus der ausgewählten Quelle stammen. Um zur Anzeige aller übereinstimmenden Datensätze zurückzukehren, wählen Sie die Navigationsregisterkarte **Alle**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

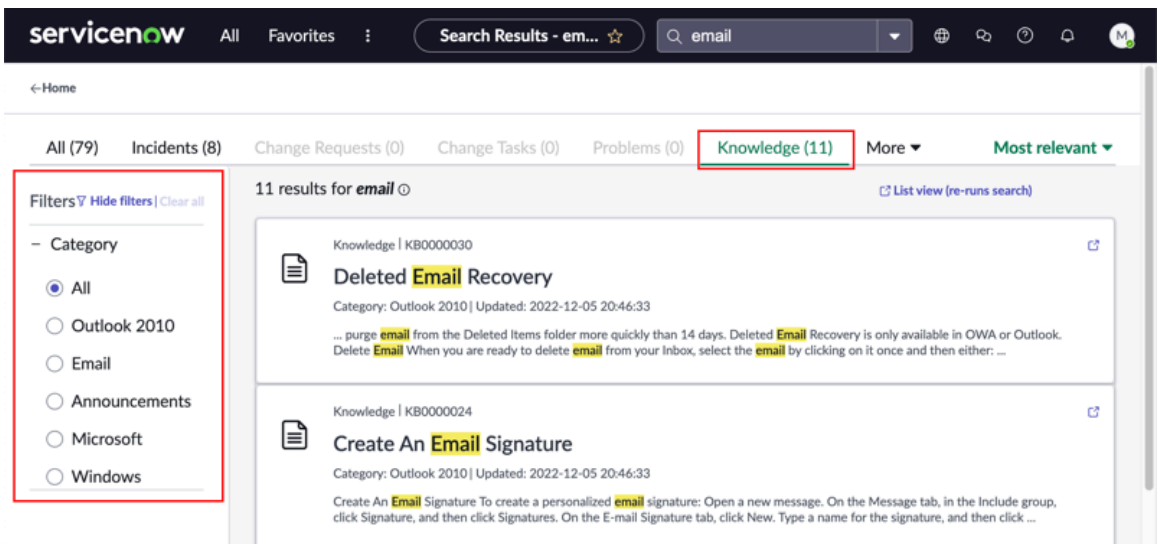


KI-Suche -Administratoren können Anzeigeeinstellungen für Navigationsregisterkarten konfigurieren. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche.

Grenzen Sie Ihre Suche anhand des Feldwerts auf der Suchergebnisseite ein

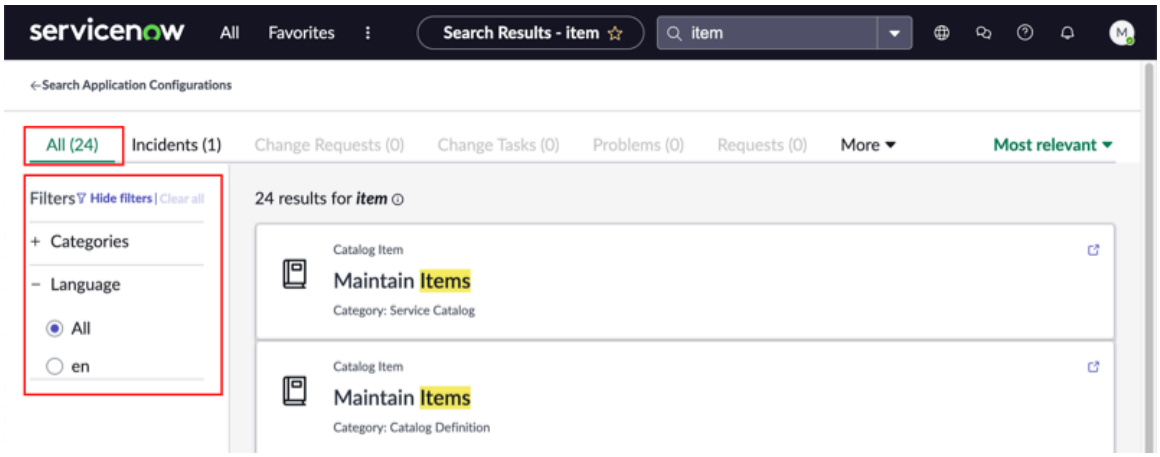
Nachdem Sie eine Navigationsregisterkarte ausgewählt haben, wird möglicherweise eine Filterliste angezeigt. Jeder Aspektfilter in dieser Liste gibt ein Feld aus der ausgewählten Suchquelle an. Der Filter zeigt die Werte des Felds an, die in einem oder mehreren Ihrer aktuell angezeigten Suchergebnisdatensätze zu finden sind. Wenn Sie einen Aspektfilterwert auswählen, wird Ihre Suche so eingeschränkt, dass nur die übereinstimmenden Datensätze angezeigt werden, die den angegebenen Feldwert enthalten.

Angenommen, Sie wählen die Registerkarte **Incident** -Navigation aus, um nur Incident-Datensätze anzuzeigen, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. Die Liste Filter wird angezeigt und zeigt Aspektfilter für Incident-Felder wie **Priorität**, **Status**, **Kategorie**und **Zuweisungsgruppe**an. Durch Auswahl des Werts **„In Bearbeitung“** im Aspektfilter **„Status“** wird Ihre Suche eingeschränkt, sodass nur übereinstimmende Datensätze für Incidents angezeigt werden, die in Bearbeitung sind.



Sie können *tabellenübergreifende Aspekte* verwenden, um Suchergebnisse anhand von Feldwerten zu filtern, die in mehreren Quelltabellen gefunden wurden. Tabellenübergreifende Aspektfilter werden nur in der Liste Filter auf der Navigationsregisterkarte **Alle** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

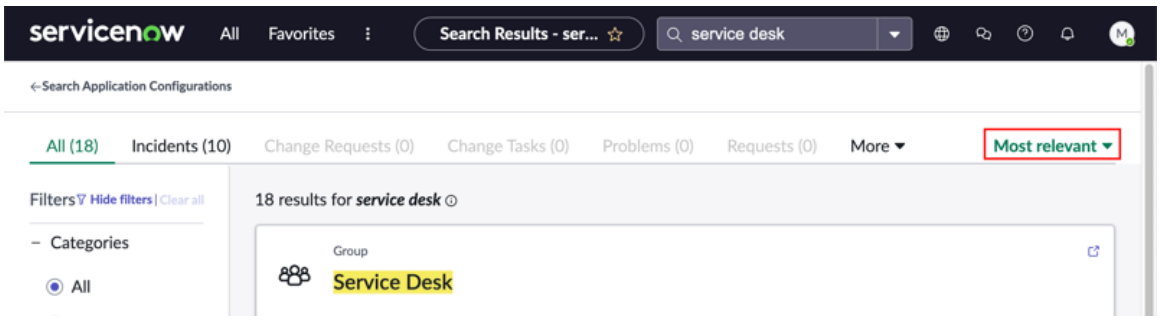


Um einen angewendeten Aspektfilter zu entfernen, wählen Sie Nach Aspektfeldname **löschen** oder **Alle löschen**, um alle angewendeten Filter gleichzeitig zu entfernen. Sie können die Filterliste ausblenden, indem Sie **Filter ausblenden**auswählen.

KI-Suche -Administratoren können Einzeltabellen- und tabellenübergreifende Aspekte definieren. Details finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche ..

Suchergebnisse sortieren

Standardmäßig zeigt KI-Suche zuerst die relevantesten Suchergebnisse an. Um die Anzeigereihenfolge für Datensätze auf der Suchergebnisseite zu ändern, wählen Sie eine Sortieroption im Sortiermenü aus.

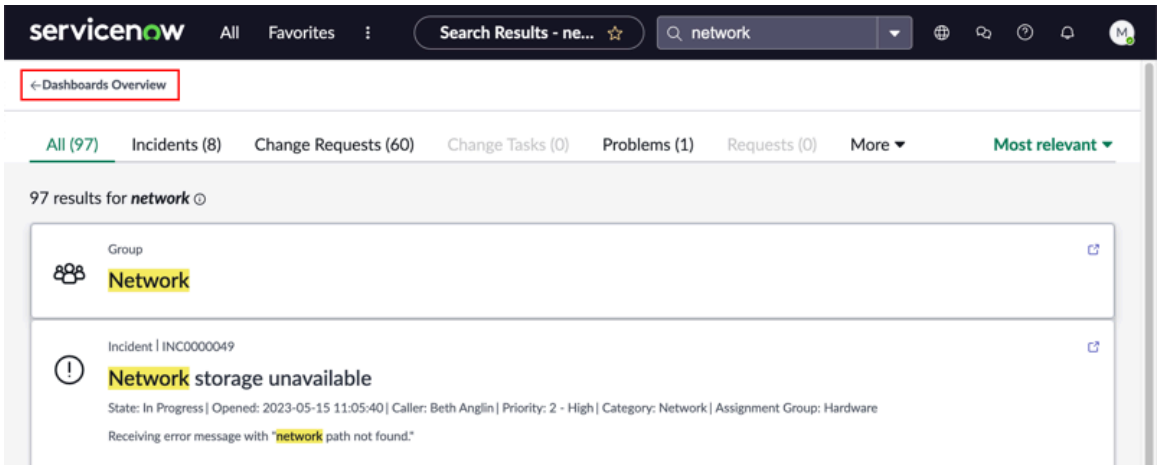


KI-Suche -Administratoren können Sortieroptionen für Suchergebnisse konfigurieren. Details finden Sie unter Sortieroptionen für Suchergebnisse in den Konfigurationen der Anwendung „KI-Suche“..

Kehren Sie von der Suchergebnisseite zu Ihrem Ausgangspunkt zurück

Um zu der Seite zurückzukehren, auf der Sie die Suche initiiert haben, wählen Sie den Link mit einem Linkspfeil, der über den Navigationsregisterkarten auf der Suchergebnisseite angezeigt wird. Der Titel dieses Links gibt die Seite an, zu der Sie zurückkehren. Wenn Sie beispielsweise von der Homepage aus suchen, lautet der Linktext **Homepage**, wenn Sie hingegen von der Seite Dashboards aus suchen, lautet der Linktext **Dashboardübersicht**.

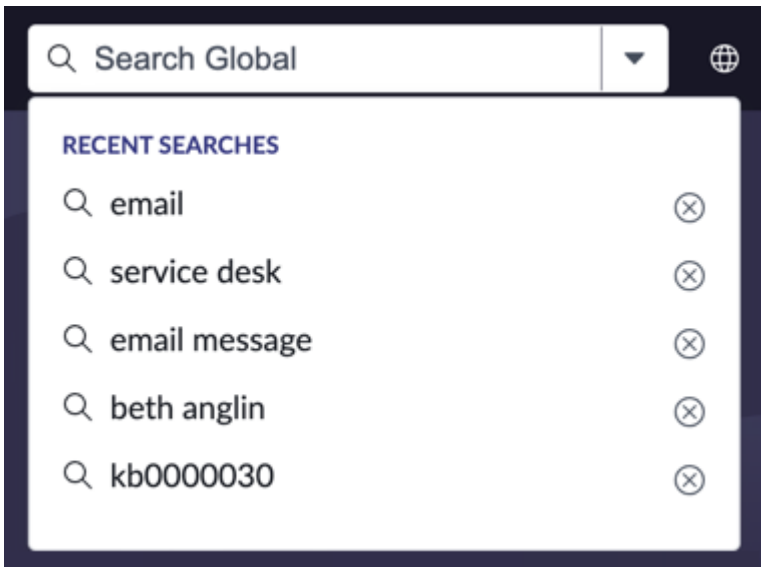
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Suchvorschläge im Suchfeld Zentrale Navigation .

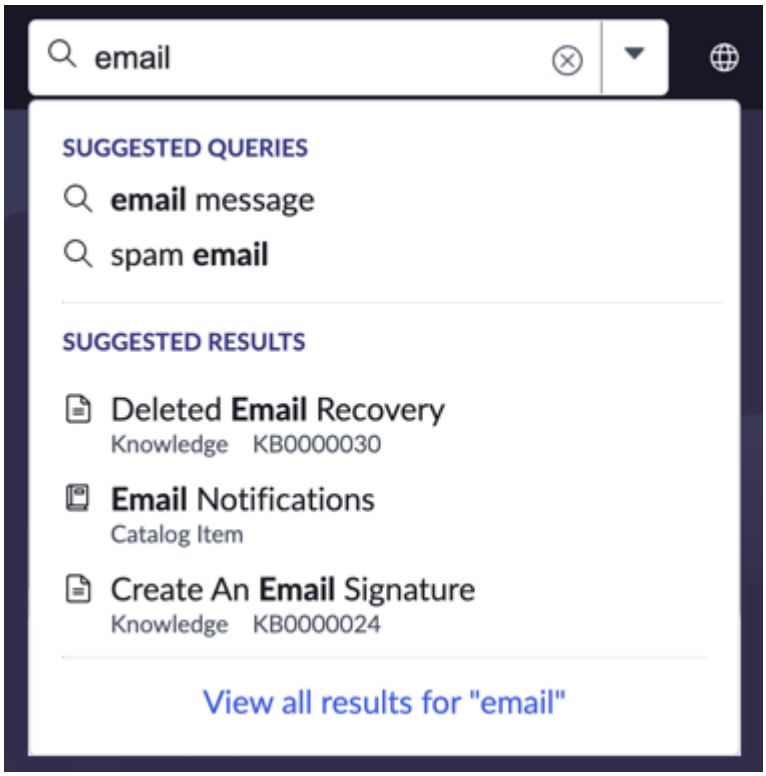
KI-Suche zeigt Vorschläge zur automatischen Vervollständigung an, mit denen Sie direkt zu den gewünschten Ergebnissen gelangen. Vorschläge können aktuelle Suchabfragen, kürzlich angezeigte Suchergebnisse oder Suchabfragen oder Ergebnisse sein, die den Begriffen entsprechen, die Sie in das Suchfeld eingeben.

Einige Vorschlagstypen werden angezeigt, wenn Sie das Suchfeld zum ersten Mal auswählen.



Andere Vorschlagstypen werden angezeigt, wenn Sie beginnen, Ihre Suchanfrage in das Suchfeld einzugeben.

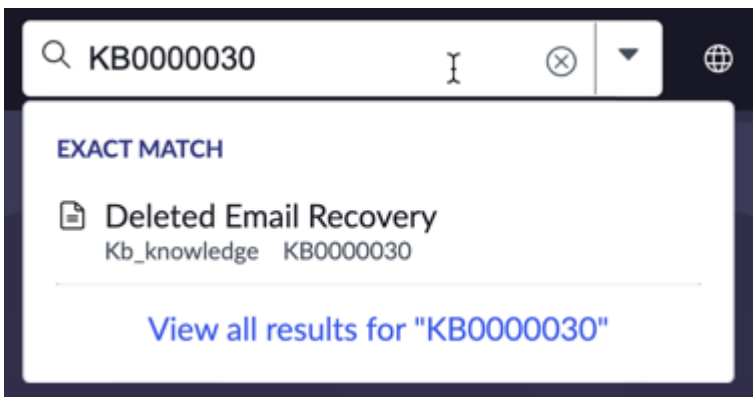
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



KI-Suche -Administratoren können Vorschläge zur automatischen Vervollständigung konfigurieren. Details finden Sie unter Vorschläge in KI-Suche -Anwendungen automatisch vervollständigen.

Suchen Sie mit „Genaue Übereinstimmung“ nach einem bestimmten Datensatz

Geben Sie eine Datensatznummer in das Suchfeld Zentrale Navigation ein, drücken Sie jedoch nicht die Eingabetaste, oder wählen Sie **Ergebnisse anzeigen**aus. Das Suchfeld zeigt eine Vorschau des Datensatzes mit dem Tag **„Genaue Übereinstimmung“ an**. Wählen Sie die Vorschau aus, um direkt zum entsprechenden Datensatz zu wechseln und die Suchergebnisseite zu umgehen.



Hinweis:
Wenn Sie anhand der Nummer nach einem Datensatz suchen, zeigt das System den übereinstimmenden Datensatz unabhängig davon an, ob er im Index KI-Suche enthalten ist oder nicht.

Die genaue Übereinstimmung gibt Ergebnisse aus Tabellen mit einem in der Nummerntabelle [sys_number] definierten Präfix zurück. Wenn die Suche einen einzelnen Begriff enthält, der mit dem Präfix der Tabelle beginnt, gibt KI-Suche ein Ergebnis für eine genaue Übereinstimmung aus der Tabelle zurück, sofern eines vorhanden ist. Beispielsweise gibt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Suche nach dem einzelnen Begriff INC3263827 eine genaue Übereinstimmung aus der Incident-Tabelle [incident] zurück, da der Suchbegriff mit dem für diese Tabelle definierten Präfix INC beginnt.

Wenn mehr als ein Datensatz einen **Zahlenfeldwert** hat, der genau mit Ihrer Suche übereinstimmt, zeigt KI-Suche die erste exakte Übereinstimmung an. Eine Informationsnachricht meldet die Gesamtzahl der genauen Übereinstimmungen und enthält Links zu den anderen genauen Übereinstimmungen.

Suchadministratoren können das Standardverhalten für die exakte Übereinstimmung überschreiben, indem sie anwenderdefinierte Such-Matcher konfigurieren. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Such-Matcher für die globale Suche.

Zeigen Sie Ergebnisse für Ihre Suche in einer verfügbaren Arbeitsbereichsanwendung an

Wenn Sie Zugriff auf die Suche in Arbeitsbereichsanwendungen haben, wird nach der Suche ein Pfeil rechts neben dem Suchfeld Zentrale Navigation angezeigt, mit dem Sie zwischen den Ergebnissen in der globalen Suche und in Ihren Arbeitsbereichsanwendungen wechseln können.

Wenn beispielsweise das Kontextmenü in der Abbildung verfügbar war, nachdem Sie eine globale Suche durchgeführt haben, können Sie im Kontextmenü **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** auswählen, um Ergebnisse für die Suche im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich anzuzeigen.

Genaue Übereinstimmungen werden in der ausgewählten Arbeitsbereichsanwendung geöffnet. Wenn Sie beispielsweise **Konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich**auswählen, eine Datensatznummer eingeben und in den Suchergebnissen die Datensatzvorschau auswählen, wird der Datensatz im Konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich geöffnet.

Passen Sie die Anzeigefelder für die Vorschau Ihrer Suchergebnisse an

Suchergebnisvorschauen zeigen einen Standardsatz von KI-Suche Indexfeldern an. Wenn Sie über die Rolle ais_admin verfügen, können Sie den Satz der Indexfelder anpassen, die in einer Suchergebnisvorschau angezeigt werden, indem Sie die entsprechende EVAM -Ansichtskonfiguration ändern. Informationen zu Ansichtskonfigurationen EVAM finden Sie unter Entity View Action Mapping .

Wenn Sie die Ansichtskonfiguration EVAM einer Suchergebnisvorschau anpassen, können Sie auf die Indexfelder KI-Suche verweisen, die im angezeigten Suchergebnis vorhanden sind. Um Suchergebnissen aus einer indizierten Quelle ein neues Indexfeld KI-Suche hinzuzufügen, definieren Sie eine Feldeinstellung `map_to`. Diese Feldeinstellung füllt das Indexfeld in jedem betroffenen Suchergebnis mit dem Wert eines Felds aus, das Sie aus dem Quelldatensatz oder Dokument des Suchergebnisses angeben. Eine Übersicht über die Zuordnung von Quellfeldern zu KI-Suche -Indexfeldern finden Sie unter Feldeinstellungen. Informationen zum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen einer neuen Feldeinstellung *map_to* für eine Ihrer indizierten Quellen finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldeinstellung für eine indizierte Quelle.

KI-Suche für Next Experience Referenz

Referenzinformationen für die Anwendung KI-Suche für Next Experience.

Mit KI-Suche für Next Experienceinstallierte Plugins

Plugin	Beschreibung
KI-Suche für Next Experience (sn_aisearch_global)	Enthält System- und Suchkonfigurationseinstellungen, die erforderlich sind, um KI-Suche als Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experiencezu aktivieren. • Suchprofil: Konfiguration der Now Experience-Suche • Konfiguration der Suchanwendung: [AIS] Now Experience-Suchkonfiguration Weitere Informationen zu Suchprofilen und Suchanwendungskonfigurationen finden Sie unter Suchprofile und Konfigurationen der Suchanwendung.
KI-Suche Indexquellen (com.glide.ais.index_sources)	Enthält indizierte Quelldefinitionen für Tabellen Now Platform®, die über die mit KI-Suchebereitgestellten Tabellen hinausgehen: • Katalogaufgabe [sc_task] • Ändern [change_request] • Change-Aufgabe [change_task] • Unternehmen [core_company] • Gruppe [sys_user_group] • Incident [incident] • Standort [cmn_location] • Problem [problem] • Anforderung [sc_request] • Angefordertes Element [sc_req_item] Weitere Informationen zu indizierten Quellen finden Sie unter Indizierte Quellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit KI-Suche für Next Experienceinstallierte Systemeigenschaften

Systemeigenschaft	Beschreibung
glide.ui.polaris.ais_ready	Option zum Aktivieren von KI-Suche als Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experience. • Typ: Boolesch • Standardwert: *false* • Unterstützte Werte: ◦ *true*: Das System verwendet KI-Suche als Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experience. ◦ *false*: Das System verwendet Zing-Indexierung und Textsuche als Suchmaschine für das Suchfeld Zentrale Navigation in Next Experience. • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Mit KI-Suche installierte Profile für Next Experiencedurchsuchen

Suchprofil	Beschreibung
Next Experience Suchkonfiguration	Enthält Einstellungen für die Sucherfahrung für KI-Suche für Next Experience: • Suchquellen • Stoppwörterbücher • Synonymwörterbücher • Wörterbücher zur Behandlung von Tippfehlern • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Genius-Ergebnisse Einzelheiten zur Konfiguration dieser Einstellungen finden Sie unter Suchprofile. • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit KI-Suche installierte Anwendungskonfigurationen für Next Experiencedurchsuchen

Konfiguration der Suchanwendung	Beschreibung
[AIS] Next Experience Suchkonfiguration	Enthält Einstellungen für die Anzeige und Verfeinerung von Suchergebnissen für KI-Suche für Next Experience: • Navigationsregisterkarten • Aspekte • Vorschläge zur automatischen Vervollständigung • Durchsuchen Sie geskriptete Postprozessoren • Sortieroptionen für Suchergebnisse Einzelheiten zur Konfiguration dieser Einstellungen finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung. • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen** **Hinweis:** Wenn Sie KI-Suche für Next Experience 3.x auf einer San Diego -Instanz installieren und dann ein Upgrade auf Tokyo oder höher durchführen, wird beim Anzeigen des Konfigurationsdatensatzes der Suchanwendung eine Informationsmeldung angezeigt, die Sie darauf hinweist, dass die suchbasierten Autovervollständigungs-Vorschlagstypen t für globale Suche aktiviert. Informationen zum Aktivieren dieser Vorschlagstypen zur automatischen Vervollständigung für die globale Suche finden Sie unter Suchbasierte Vorschläge zur automatischen Vervollständigung in KI-Suche für Next Experienceaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit KI-Suche für Next Experienceinstallierte Konfigurationen für Entitätsansicht-Aktionszuordnung (EVAM)

Konfiguration	Beschreibung
KI-Suche Global | Genius-Katalogergebnisse	Enthält Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Genius-Ergebniskonfiguration des Katalogelements in KI-Suche für Next Experience. Weitere Informationen über diese Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Genius-Ergebnisse des Katalogelements. • Anwendungsbereich: KI-Suche für Next Experience • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**
KI-Suche Global | Genius-Ergebnis für F&A	Enthält Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Genius-Ergebniskonfiguration für F&A in KI-Suche für Next Experience. Weitere Informationen über diese Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Genius-Ergebnisse für F&A. • Anwendungsbereich: KI-Suche für Next Experience • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**
KI-Suche Global | Genius-Ergebnisse für Anwender	Enthält Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Konfiguration des People Genius-Ergebnisses in KI-Suche für Next Experience. Weitere Informationen über diese Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter People Genius-Ergebnisse. • Anwendungsbereich: KI-Suche für Next Experience • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**

Mit KI-Suche für Next Experienceinstallierte Vorlagen für Entitätsansicht-Aktionszuordnung (EVAM)

Vorlage	Beschreibung
KI-Suche Global | Vorlage für Genius-Katalogergebnisse	Enthält Einstellungen für Komponenten, statische Werte, Feldzuordnungen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlage	Beschreibung
	Aktionszuordnungen für die Genius-Ergebniskonfiguration des Katalogelements in KI-Suche für Next Experience. Weitere Informationen über diese Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Genius-Ergebnisse des Katalogelements. • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**
KI-Suche Global | Genius-Ergebnisvorlage für F&A	Enthält Einstellungen für Komponenten, statische Werte, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die Genius-Ergebniskonfiguration für F&A in KI-Suche für Next Experience. Weitere Informationen über diese Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter Genius-Ergebnisse für F&A. • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**
KI-Suche Global | Vorlage für Genius-Ergebnisse für Anwender	Enthält Einstellungen für Komponenten, statische Werte, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die Konfiguration des People Genius-Ergebnisses in KI-Suche für Next Experience. Weitere Informationen über diese Genius-Ergebniskonfiguration finden Sie unter People Genius-Ergebnisse. • Anwendungsbereich: KI-Suche Für Next Experience • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**

Liste aller mit KI-Suche für Next Experienceinstallierten Komponenten

Um die vollständige Liste der mit KI-Suche für Next Experienceinstallierten Komponenten anzuzeigen, führen Sie die in Suchen Sie mit einer Anwendung installierte Komponentenbeschriebenen Schritte aus. Der Paketname der Anwendung lautet ***KI-Suche For Next Experience***.

KI-Suche für Next Experience Standardnavigationsregisterkarten für globale Suche

Liste der Navigationsregisterkarten, die standardmäßig in den Ergebnissen der globalen Suche KI-Suche für Next Experience angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie KI-Suche für Next Experienceaktivieren, werden Ergebnisse der globalen Suche auf Navigationsregisterkarten angezeigt. Jede Navigationsregisterkarte stellt eine Suchquelle dar, die mit dem Suchprofil der Next Experience-Suchkonfiguration verknüpft ist. Dieses Suchprofil wird von der Suchanwendung [AIS] Next Experience-Suchkonfiguration verwendet.

In der folgenden Tabelle sind die Navigationsregisterkarten aufgeführt, die standardmäßig angezeigt werden, wenn Sie KI-Suche für Next Experienceaktivieren.

Navigationsregisterkarte	Beschreibung
Alle	Globale Suchergebnisse aus allen Suchquellen, die mit dem Suchprofil der Next Experience-Suchkonfiguration verknüpft sind.
Incidents	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Incidents“. • Indizierte Quelle: Incident • Quelltabelle: Incident [incident] Incident [incident]
Change-Anforderungen	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Change-Anforderungen“. • Indizierte Quelle: Change • Quelltabelle: Change-Anforderung [change_request]
Change-Aufgaben	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Change-Aufgaben“. • Indizierte Quelle: Change-Aufgabe • Quelltabelle: Change-Aufgabe [change_task]
Probleme	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Probleme“. • Indizierte Quelle: Problem • Quelltabelle: Problem [problem]
Anforderungen	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Anforderungen“. • Indizierte Quelle: Anforderung • Quelltabelle: Anforderung [sc_request]
Dashboards	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Dashboards“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigationsregisterkarte	Beschreibung
	• Indizierte Quelle: Dashboards • Quelltabelle: PAR-Dashboard [par_dashboards]
Datenvisualisierungen	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle Datenvisualisierungen. • Indizierte Quelle: Datenvisualisierungen • Quelltabelle: PAR-Visualisierung [par_visualization]
KPIs	Globale Suchergebnisse aus der KPI-Suchquelle. • Indizierte Quelle: KPIs • Quelltabelle: Indikator [pa_indicators]
Katalogaufgaben	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle Aufgaben – Katalogaufgaben. • Indizierte Quelle: Katalogaufgabe • Quelltabelle: Katalogaufgabe [sc_task]
Anwender	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Personen – Benutzer“. • Indizierte Quelle: Benutzertabelle • Quelltabelle: Benutzer [sys_user]
Bestellte Artikel	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Aufgaben – Angeforderte Elemente“. • Indizierte Quelle: Angefordertes Element • Quelltabelle: Angefordertes Element [sc_req_item]
Gruppen	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Personen – Gruppen“. • Indizierte Quelle: Gruppe • Quelltabelle: Gruppe [sys_user_group]
Wissen	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Wissen und Katalog – Wissen“. • Indizierte Quelle: Wissenstabelle • Quelltabelle: Knowledge [kb_knowledge]
Katalogelemente	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Wissen und Katalog – Katalogelemente“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigationsregisterkarte	Beschreibung
	• Indizierte Quelle: Katalogelementtabelle • Quelltabelle: Katalogelement [sc_cat_item]
Unternehmen	Globale Suchergebnisse aus der Suchquelle „Personen – Unternehmen“. • Indizierte Quelle: Unternehmen • Quelltabelle: Unternehmen [core_company]

Sie können die Suchquellen ändern, die mit dem Suchprofil der Next Experience-Suchkonfiguration verknüpft sind. Weitere Informationen zum Erstellen von Suchquellen und zum Verknüpfen mit Suchprofilen finden Sie unter Suchquellen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Bezeichnungen und zur Anzeigereihenfolge für Navigationsregisterkarten finden Sie unter Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche.

Now Assist in KI-Suche

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche ServiceNow® Store kombiniert die Leistungsfähigkeit der Suche mit das Now LLM Service Agent- KI-Modell, um umsetzbare KI-generierte oder KI-ausgewählte Antworten in Benutzersuchen bereitzustellen. Durch das Einschränken des an Now LLM Serviceübergebenen Kontexts kann Now Assist in KI-Suche die Wahrscheinlichkeit erhöhen, dass die Antworten Now LLM Service von in indizierten Inhalten begründet sind.

Now Assist in KI-Suche Übersicht

In Suchen mit Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Centerund global enthält Now Assist in KI-Suche die folgenden Genius-Ergebniskonfigurationen:

Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A

Now Assist F&A Genius-Ergebnisse verwenden Now LLM Service, um umsetzbare F&A Genius-Ergebnisantworten aus den relevantesten Wissensartikelergebnissen zu generieren.

Genius-Ergebnisse für Fragen und Antworten zu externen Inhalten

Externer Inhalt – F&A Genius-Ergebnisse generieren umsetzbare F&A Genius-Ergebnisantworten aus Dokumenten in Ihrer Instanz Microsoft SharePoint Online.

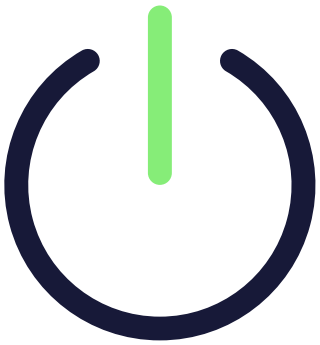
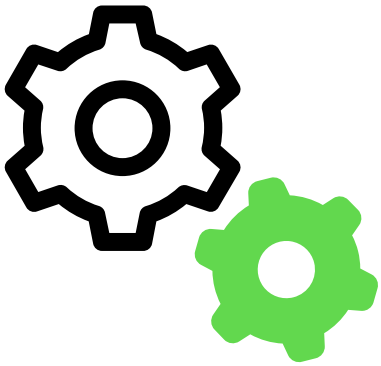
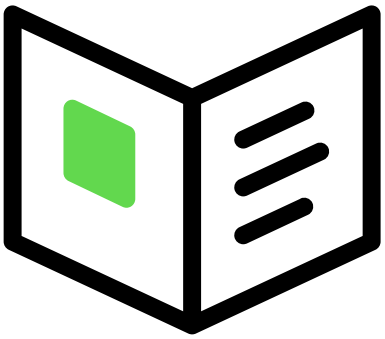
Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse

Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse verwenden Now LLM Service, um das relevanteste Katalogelement und die Themenergebnisse Virtual Agent als Antworten auszuwählen, zu filtern und anzuzeigen.

Alle Now Assist Genius-Ergebnisantworten ergänzen die Suchergebnisse des Anwenders und werden als umsetzbare Antwortkarten angezeigt. Zur Referenz enthält jede Antwortkarte Links zu ihren Quelldatensätzen oder externen Dokumenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Installieren	Konfigurieren	Referenz
		
Aktivieren Sie das Plugin Now Assist in KI-Suche in Ihrer -Instanz	Konfigurieren Sie Now Assist in KI-Suche Genius-Ergebnissen für die Verwendung in Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Centerund global der -Suche	Mit Now Assist installierte Komponenten in KI-Sucheanzeigen

Wichtig:

- Einige Now Assist -Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australia IRAP-geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.
- Einige Produkte/Funktionen Now Assist von sind derzeit nur für Kunden in bestimmten Regionen verfügbar. Weitere Informationen finden Sie in Artikel KB1699552 in der Now Support Knowledge Base. Achten Sie darauf, in zukünftigen Versionen nach Verfügbarkeitsaktualisierungen zu suchen.

Sprachunterstützung

Now Assist in KI-Suche bietet native Unterstützung für Suchen, Inhalte und Antworten in englischer Sprache. Zusätzliche Sprachen werden über Dynamische Übersetzungunterstützt. Einzelheiten zu Übersetzungsfunktionen und unterstützten Sprachen finden Sie unter Dynamische Übersetzung für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow -Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

Unterstützung

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, sind Sie dafür verantwortlich, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Genauigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, die Ausgabe von Menschen beaufsichtigen zu lassen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse zu verlassen Zwecke. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie erklären sich damit einverstanden, die Richtlinie zur zulässigen KI-Nutzung von ServiceNow einzuhalten, die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now AssistAbwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation .

Now Assist in KI-Sucheinstallieren

Als Administrator können Sie die Anwendung Now Assist in KI-Suche (com.ais_assist) aus dem Modul Now Assist-Administrator installieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin Now Assist in KI-Suche wird automatisch installiert, wenn Sie eines dieser Feature-Plugins von Now Assist-Administratorinstallieren:

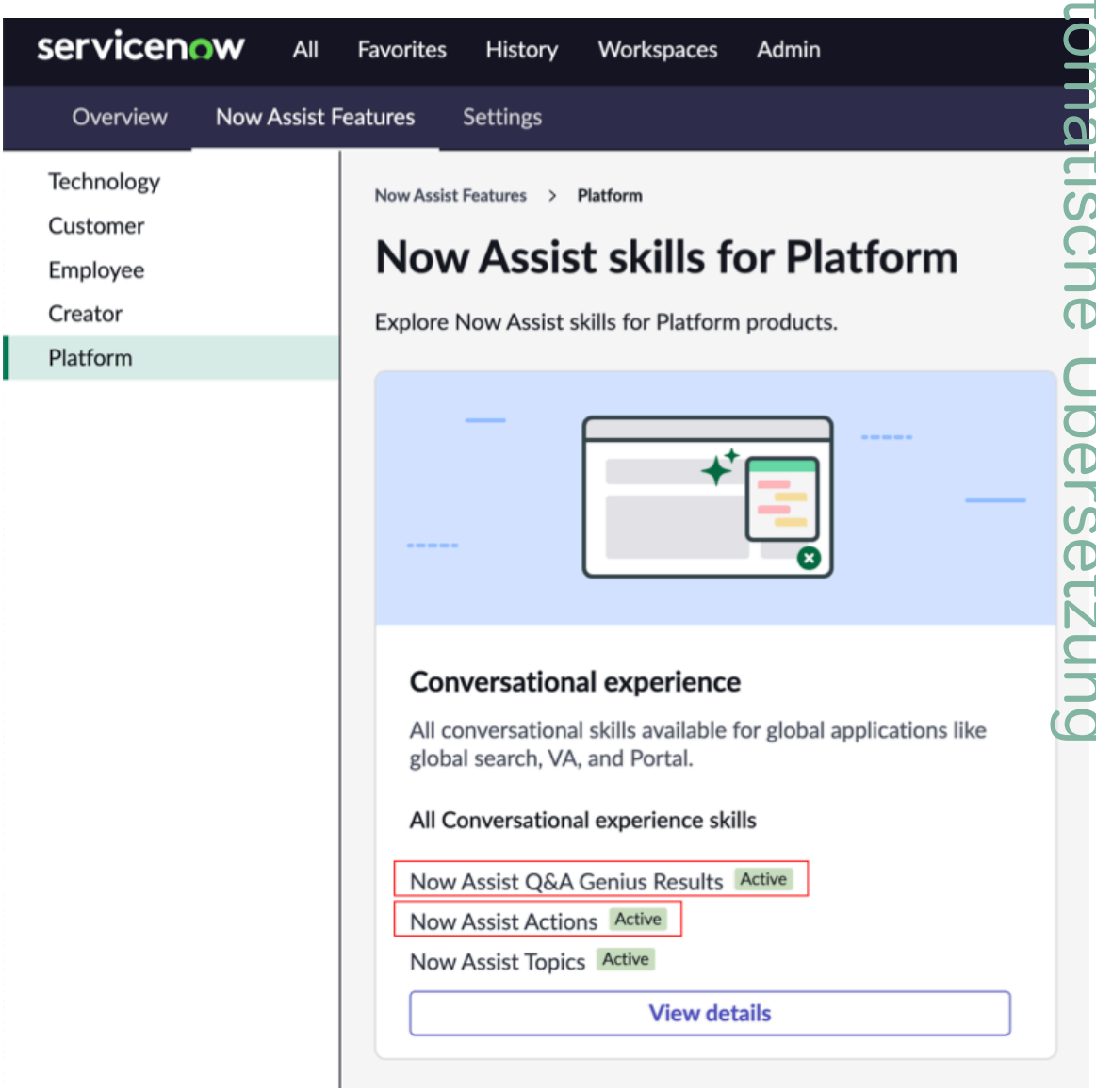
- Now Assist für Accounts Payable Operations (APO)
- Now Assist für Configuration Management Database (CMDB)
- Now Assist für CSM
- Now Assist für Außendienst-Management (FSM)
- Now Assist für Financial Services Operations (FSO)
- Now Assist für den Arbeitsschutz
- Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)
- Now Assist für IT Operations Management (ITOM)
- Now Assist für ITSM
- Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)
- Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)
- Now Assist für Security Incident Response
- Now Assist für Service Graph Connectors (SGC)
- Now Assist für Sourcing und Procurement Operations (SPO)
- Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM)
- Now Assist für Supplier Lifecycle Operations (SLO)
- Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade auf die neueste Version von Now Assist in KI-Suchedurchführen, indiziert das System Inhalte aus den indizierten Quellen Katalogelementtabelle und Wissenstabelle neu. Solange diese Neuindizierungsaufgaben laufen, geben Suchen möglicherweise keine Antworten zum Katalog- und F&A-Genius-Ergebnis zurück. Sobald die Neuindizierung abgeschlossen ist, sollten Katalog- und F&A-Genius-Ergebnisantworten normal angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Installieren Sie in Now Assist-Administratoreines oder mehrere der erforderlichen Funktions-Plugins unter „Über diese Aufgabe“.
   Anweisungen zur Installation des Funktions-Plugins Now Assist finden Sie unter Install Now Assist plugins .
2. Stellen Sie sicher, dass Now Assist in KI-Suche installiert ist:
   a. Navigieren zu **Alle** > *Now Assist-Administrator* > **Funktionen**.
   b. Wählen Sie in der Workflow-Liste **Plattform**aus.
   c. Vergewissern Sie sich, dass die Funktionskarte **der Konversations-Experience** angezeigt wird und dass die Kompetenzen *Now Assist* **„Genius-Ergebnisse für Fragen und Antworten“** und „Genius *Now Assist* **-Aktionen** “ in der Kompetenzliste **Alle Konversations-Experience** angezeigt werden.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn das Plugin installiert ist, können Suchadministratoren Now Assist Genius-Ergebnisse in den folgenden Kontexten aktivieren.

- Aktivieren Sie alle verfügbaren Now Assist Genius-Ergebniskonfigurationen in einzelnen KI-Suche Portalen. Details finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche , Portalen und mobilen Anwendungen.
- Aktivieren Sie Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in Suchprofilen für KI-Suche Anwendungen. Schritte hierzu finden Sie unter Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A aktivieren.
- Aktivieren Sie Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in der globalen Suche mithilfe der Anwendung KI-Suche für Next Experience. Schritte hierzu finden Sie unter Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A aktivieren.

Weitere Informationen zu den Konfigurationseinstellungen für das Plugin finden Sie unter Now Assist in KI-Suchekonfigurieren.

Verfügbare Versionen von Now Assist in KI-Sucheüberprüfen

Zeigen Sie alle Versionen der Anwendung Now Assist in der Anwendung KI-Suche unter ServiceNow Storean. Verwenden Sie diese Informationen, um die aktuelle Version der Anwendung zu finden, die mit dem aktuellen Familienrelease Now Platform® Ihrer Instanz kompatibel ist.

Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf die Website ServiceNow Store haben.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie in einem Webbrowser zur Website ServiceNow Store : https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/home
2. Verwenden Sie die Suche oder Navigation, um die Liste für eine der folgenden Anwendungen der Funktion Now Assist zu finden:
   - Now Assist für Accounts Payable Operations (APO)
   - Now Assist für Configuration Management Database (CMDB)
   - Now Assist für CSM
   - Now Assist für Außendienst-Management (FSM)
   - Now Assist für Financial Services Operations (FSO)
   - Now Assist für den Arbeitsschutz
   - Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)
   - Now Assist für IT Operations Management (ITOM)
   - Now Assist für ITSM
   - Now Assist für Legal Service Delivery (LSD)
   - Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)
   - Now Assist für Security Incident Response
   - Now Assist für Service Graph Connectors (SGC)
   - Now Assist für Sourcing und Procurement Operations (SPO)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Now Assist für strategisches Portfoliomanagement (SPM)
- Now Assist für Supplier Lifecycle Operations (SLO)
- Now Assist für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT)

3. Öffnen Sie die Anwendungsliste.
   Die Liste zeigt die Ansicht **Produktdetails** für die ausgewählte Anwendung.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Abhängigkeiten** und dann *Now Assist* **in** *KI-Suche* in der Liste **der App-Abhängigkeiten** aus.
   Die Liste zeigt die **Produktdetails** -Ansicht für die Anwendung Now Assist in KI-Suche.
5. Wählen Sie im Abschnitt **„Version"Andere App-Versionen**aus.
   Das Fenster „Versionsverlauf" zeigt die Liste aller verfügbaren Versionen der Anwendung Now Assist in KI-Suche an. Jeder Eintrag enthält eine Versionsnummer, Familien-Release-Kompatibilität, Release-Typ und Release-Datum.
6. Um die Liste für eine andere Version der Anwendung Now Assist in KI-Suche anzuzeigen, erweitern Sie den Eintrag für diese Version, indem Sie das entsprechende Pfeilsymbol (⌄) auswählen und dann **Details anzeigen**auswählen.
   Die Liste zeigt die **Produktdetails** -Ansicht für die ausgewählte Version der Anwendung Now Assist in KI-Suche an.

Now Assist in KI-Suchekonfigurieren

Als Administrator oder Suchadministrator können Sie Einstellungen konfigurieren, um das Verhalten von Now Assist in KI-Suchezu steuern.

Aktivieren Sie Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche , Portalen und mobilen Anwendungen

Geben Sie die Now Assist Genius-Ergebnistypen an, die Sie in jedem Ihrer KI-Suche , Portalen und mobilen Anwendungenverfügbar machen möchten.

Vorbereitungen

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche ServiceNow® Store muss auf Ihrer Instanz von installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Now Assist in KI-Sucheinstallieren.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist in KI-Suche bietet mehrere KI-gestützte Genius-Ergebniskonfigurationen. Als Suchadministrator können Sie einzelne Now Assist Genius-Ergebniskonfigurationen in KI-Suche Portal- und Mobile-Anwendungenaktivieren.

Weitere Informationen zur Funktionsweise von Genius-Ergebnissen finden Sie unter Genius-Ergebnisse. Einzelheiten zu den Now Assist Genius-Ergebniskonfigurationen finden Sie unter Genius-Ergebnisse fürNow Assist F&A und Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *Now Assist* **in** *KI-Suche* **-Setup**.
   Im Bereich Now Assist in KI-Suche einrichten wird eine Liste der Suchprofile angezeigt, die KI-Suche , Portalen und mobilen Anwendungen zugeordnet sind, sowie ein Abschnitt Voraussetzungen für jede Now Assist Genius-Ergebniskonfiguration.
2. **Wahlweise:** Wenn eine Aktivierungsoption Now Assist Genius-Ergebnis nicht auswählbar ist, befolgen Sie die Anweisungen im Eintrag Voraussetzungen, um sie auswählbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Hinweis:
Nachdem Sie die Anleitung zu Voraussetzungen befolgt haben, müssen Sie möglicherweise den Bereich Einrichten Now Assist in KI-Suche aktualisieren, damit die Aktivierungsoption Now Assist Genius-Ergebnis auswählbar ist.

3. Wählen Sie in jeder Suchprofilzeile die Optionen für die einzelnen Now Assist Genius-Ergebnisse aus, die Sie für das entsprechende KI-Suche Portal oder die mobile Anwendungaktivieren möchten.

   Um beispielsweise Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in Serviceportalzu aktivieren, wählen Sie in der Zeile **Standardsuchprofil des Serviceportals** die Option *Now Assist* **F&A** aus.

Hinweis:
Sie können ein Now Assist Genius-Ergebnis für ein KI-Suche oder eine mobile Anwendung deaktivieren, indem Sie die entsprechende Option deaktivieren.

4. Wählen Sie **Changes übernehmen**aus.

Ergebnisse

KI-Suche aktiviert Ihre ausgewählten Now Assist Genius-Ergebniskonfigurationen für die angegebenen KI-Suche Portale und mobile Anwendungen.

Genius-Ergebnisse fürNow Assist F&A

Now Assist F&A Genius-Ergebnisse verwenden Now LLM Service, um in Suchen von Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Centerund global aus Wissensartikelergebnissen kurze, umsetzbare Antworten zu generieren.

Now Assist F&A – Genius-Ergebnisse – Übersicht

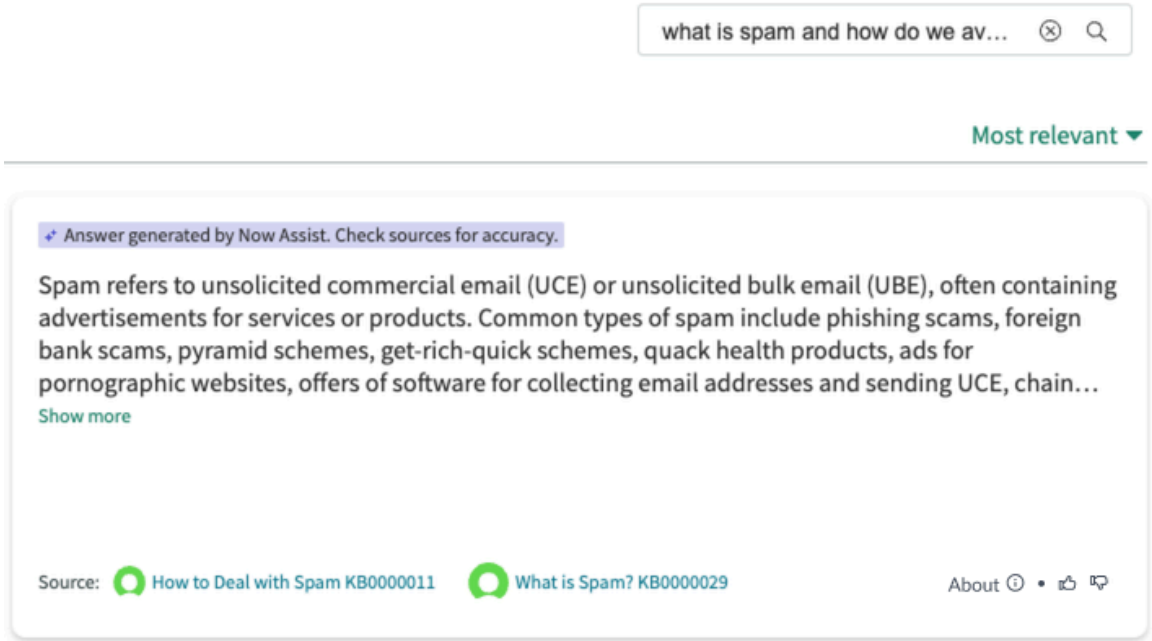
Now Assist F&A Genius-Ergebnisse senden die relevantesten Wissensartikel aus Ihrer Suche an Now LLM Service, das Antwortausschnitte aus den HTML-Feldern der Artikel generiert.

Auf jeder Now Assist F&A Genius-Ergebnis-Antwortkarte werden bis zu drei generierte Antwortausschnitte angezeigt. Zur Referenz enthält die Antwortkarte auch einen Link, über den Sie die Quell-Wissensartikel anzeigen können.

Das folgende Beispiel zeigt eine Now Assist F&A Genius-Ergebnis-Antwortkarte, die ein Fragment enthält, das einen Wissensartikel zusammenfasst. Wählen Sie den Aktionslink **Artikel anzeigen** der Antwortkarte, um den vollständigen Wissensartikel anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielkarte für Now Assist eine F&A -Antwort



Hinweis:
Da die Antwort zum Genius-Ergebnis für Now Assist F&A automatisch generiert wird, empfiehlt es sich, sie auf Richtigkeit zu überprüfen. Sie können Feedback zu der Antwort geben, indem Sie das Symbol „Daumen hoch“ ( ) wählen, wenn die generierte Antwort korrekt ist, oder das Symbol „Daumen runter“ ( ), wenn die Antwort nicht korrekt ist. Ihr Feedback hilft ServiceNow, zukünftige Versionen dieser Genius-Ergebniskonfiguration zu verbessern.

Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A verwenden die semantische Vektorsuche und die veraltete Stichwortsuche, um Wissensartikel zu finden, die der Bedeutung und dem Zweck Ihrer Suchabfrage am besten entsprechen. Weitere Informationen zur semantischen Vektorsuche finden Sie unter Semantische Vektorsuche in KI-Suche.

Die Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration ersetzt die ursprüngliche Genius-Ergebniskonfiguration für F&A aus dem Basissystem. Die F&A Genius-Ergebniskonfiguration des Basissystems extrahiert Antworten aus Wissensartikeln mithilfe interner Routinen, anstatt Now LLM Servicezu verwenden. Weitere Informationen zur Konfiguration des Genius-Ergebnisses für F&A des Basissystems finden Sie unter Genius-Ergebnisse für F&A.

Aktivieren von Now Assist F&A -Suchergebnisse in Genius

Sie können Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in Ihren KI-Suche -Portalen und mobilen Anwendungen mit dem Setup-Modul Now Assist in KI-Suche aktivieren. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche , Portalen und mobilen Anwendungen.

Um Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in der globalen Suche zu verwenden, können Sie die Konfiguration Now Assist F&A Genius-Ergebnis in der Anwendung KI-Suche für Next Experience aktivieren. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einschränkungen

Standardmäßig unterstützen Now Assist F&A Genius-Ergebnisse nur englischsprachige Suchen. Administratoren können Unterstützung für andere Sprachen aktivieren, indem sie Dynamische Übersetzungaktivieren. Weitere Informationen zur Übersetzung von Inhalten und Antworten finden Sie unter Dynamische Übersetzung für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A. Ausführliche Informationen zu Dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung.

Wissensartikel, die durch Ergebnisverbesserungsregeln unterstützt oder heraufgestuft werden, werden eher als Now Assist F&A Genius-Ergebnisse angezeigt, es ist jedoch nicht garantiert, dass sie angezeigt werden.

Hinweis:
Die Einstellungen für die Eigenschaft „Wissenssuche“ wirken sich nicht auf Now Assist F&A Genius-Ergebnisse aus. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter Eigenschaften der Wissenssuche .

Wenn Sie die Anwendung Connectors für externe Inhalte ServiceNow® Store installiert haben, Now Assist F&A Genius-Ergebnisse schließen beim Generieren von Antworten Suchergebnisse aus, die aus externen Inhaltsquellsystemen abgerufen wurden.

Erstellung von Antwortausschnitt für Now Assist F&A- Suche in Genius-Ergebnissen

KI-Suche verwendet Now LLM Service, um die einzelnen Now Assist F&A -Antwortausschnitte aus den HTML-Feldern eines Wissensartikel-Datensatzes zu erstellen. Jede Now Assist F&A -Antwortkarte kann bis zu drei Fragmente enthalten. Diese Fragmente können alle aus demselben Quellartikel oder aus verschiedenen Quellartikeln generiert werden.

Now LLM Service bestimmt automatisch, welche Elemente des Textes eines Wissensartikels in ein Now Assist F&A -Antwortfragment aufgenommen werden sollen. Sie können die Kriterien für dieses Verhalten nicht konfigurieren.

Now LLM Service fasst Inhalte aus den Textfeldern der Wissensartikel zusammen und abstrahiert sie. Antwortausschnitte, die auf Now Assist F&A Genius-Ergebnis-Antwortkarten angezeigt werden, sind möglicherweise nicht Wort für Wort in den Quelldatensätzen vorhanden.

Sowohl der Inhaltsabruf KI-Suche von als auch Now LLM Service werden kontinuierlich verbessert, daher können die Ergebnisse Now Assist F&A von für bestimmte Abfragen mit der Zeit variieren. Da Ergebnisse aus Now LLM Service nicht deterministisch sind, sollten Sie eine höhere Antwortvariabilität im Vergleich zu den Genius-Ergebnissen für F&A des Basissystems erwarten.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden die Interaktionen zwischen Now Assist F&A Genius-Ergebnissen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Now Assist F&A Genius-Ergebnissen
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Bei der Berechnung von Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Interaktion mit Now Assist F&A Genius-Ergebnissen
	eine Suchabfrage wendet KI-Suche die Ergebnisverbesserungsregeln normal an. Die Auswirkungen hängen wie folgt von der Aktion der Ergebnisverbesserungsregel ab: • *block*: Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A generieren keine Antworten aus blockierten Datensätzen. • *boost* oder *promote*: Vorgeschlagene und heraufgestufte Datensätze werden mit größerer Wahrscheinlichkeit beim Generieren von Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten verwendet.
Stoppwörter	Now Assist F&A Genius-Ergebnisse verwenden eine Mischung aus semantischer Vektorsuche, die keine Stoppwörter unterstützt, und stichwortbasierter Suche. KI-Suche entfernt nur Stoppwörter aus stichwortbasierten Suchen, sodass Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten möglicherweise nicht Ihre Stoppworteinstellungen widerspiegeln.
Synonyme	Now Assist F&A Genius-Ergebnisse verwenden eine Mischung aus semantischer Vektorsuche, die keine Synonyme unterstützt, und stichwortbasierter Suche. KI-Suche erweitert Synonyme in stichwortbasierten Suchen, sodass Ihre Synonyme wahrscheinlich die Relevanz der Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten verbessern.
Tippfehlerbehandlung	Bei der Berechnung von Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage korrigiert KI-Suche falsch geschriebene Begriffe in der Abfrage.

Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A aktivieren

Als Suchadministrator können Sie die Kompetenz Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in KI-Suche Portalen und mobilen Anwendungen verwenden, indem Sie Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in Suchprofilen aktivieren. Sie können die Kompetenz auch in der globalen Suche verwenden, indem Sie Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in der Anwendung KI-Suche für Next Experience aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A in KI-Suche -Portalen und mobilen Anwendungen

Einzelheiten zum Aktivieren von Now Assist F&A Genius-Ergebnisse und anderen Now Assist Genius-Ergebnissen in Ihren KI-Suche -Portalen und Mobile-Anwendungen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche , Portalen und mobilen Anwendungen.

Aktivieren Sie Now Assist „F&A Genius-Ergebnisse für F&A durchsuchen“ in globaler Suche

Aktivieren Sie Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in der globalen Suche mithilfe der Anwendung KI-Suche für Next Experience.

Vorbereitungen

Next Experience UI muss in Ihrer -Instanz aktiviert sein. Informationen zum Aktivieren Next Experience der -UI finden Sie unter Considerations for activating Next Experience .

Die Anwendung KI-Suche für Next Experience muss in Ihrer Instanz installiert und aktiviert sein. Weitere Informationen zur Anwendung finden Sie unter KI-Suche für Next Experience.

Die Anwendung Now Assist für die Suche muss in Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung über die Konsole Now Assist-Administrator finden Sie unter Now Assist in KI-Sucheinstallieren.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Suchadministrator können Sie Agent- KI-Modellantwortgenerierung für Artikelergebnisse Wissen in globalen Suchen aktivieren, indem Sie dem von Now Assist F&AKI-Suche für Next Experienceverwendeten Suchprofil „Next Experience-Suchkonfiguration“ die Konfiguration „Genius-Ergebnis“ hinzufügen.

Hinweis:
Durch das Verknüpfen der Konfiguration Now Assist F&A Genius-Ergebnis mit dem Suchprofil der Next Experience-Suchkonfiguration wird der Status der Kompetenz Now Assist F&A Genius-Ergebnisse in der Konsole Now Assist-Administrator in **Aktiv** geändert. Die Kompetenz bleibt aktiv, solange ein Suchprofil einen Link zur Genius-Ergebniskonfiguration für F&A Now Assist enthält.

Prozedur

1. Wählen Sie in Zentrale Navigationdas Symbol für Anwendungsbereich und Update-Satz ( ), und legen Sie dann den Anwendungsbereich ***KI-Suche*** **für** ***Next Experience***fest.
2. Wenn Sie Version 1.x oder 2.x der Anwendung KI-Suche für Next Experience auf einer Instanz Tokyo oder Utah installiert haben, fügen Sie die Datenquelle „Genius-Ergebnis“ der Definition KI-Suche Für nächste Suche EVAM hinzu.
   Wenn Sie Version 3.x oder höher von KI-Suche für Next Experience installiert haben oder Vancouver oder höher verwenden, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > ***EVAM*** **Definitionen**.

   b. Öffnen Sie den Definitionsdatensatz KI-Suche Für nächste Suche, indem Sie ihn aus der Liste auswählen.

   c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste EVAM Datenquelle M2Ms **Vorhandene verknüpfen**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Füllen Sie im Formular EVAM Datenquelle M2M das Feld **Datenquelle** mit einem Verweis auf den Datensatz der Genius-Ergebnisdatenquelle aus der Tabelle EVAM Datenquellen aus, indem Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ) verwenden.

e. Wählen Sie **Absenden**.
Die Referenz Datenquelle für Genius-Ergebnis wird in der zugehörigen Liste Datenquelle M2Ms EVAM angezeigt.

3. Fügen Sie dem von Now Assist F&A KI-Suche für Next Experience] verwendeten Suchprofil die Konfiguration Genius-Ergebnis hinzu.

a. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**.

b. Öffnen Sie den Suchprofildatensatz „Next Experience-Suchkonfiguration“, indem Sie ihn aus der Liste auswählen.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Genius-Ergebnisse **“ Vorhandene verknüpfen**aus.

d. Füllen Sie im Formular „Suchprofil - Genius-Ergebniszuordnung“ die folgenden Feldwerte aus.

Feld	Wert
Genius – Ergebniskonfiguration	Geben Sie F&A ein, oder wählen Sie *Now Assist* **F&A**aus.
Reihenfolge	Geben Sie die Bewertungsreihenfolge für die Konfiguration Now Assist Genius-Ergebnis für F&A im Suchprofil an. KI-Suche wertet aktive Genius-Ergebniskonfigurationen für ein Suchprofil der Reihe nach aus, vom niedrigsten Wert im Feld „ **Reihenfolge“** bis zum höchsten. Weitere Informationen zur Bewertungsreihenfolge für Genius-Ergebnisse finden Sie unter Legen Sie die Bewertungsreihenfolge für Genius-Ergebniskonfigurationen in einem Suchprofil fest.

e. Wählen Sie **Absenden**.

4. Wählen Sie die vorhandene zugehörige Listenzeile für die F&A-Genius-Ergebniskonfiguration aus, und wählen Sie dann **Verknüpfung der Auswahl aufheben aus**.
Die Genius-Ergebniskonfiguration Now Assist F&A ersetzt die ursprüngliche Genius-Ergebniskonfiguration für F&A. Sie müssen nicht beide Konfigurationen im selben Suchprofil verwenden.

Ergebnisse

Die Konfiguration Now Assist F&A „ Genius-Ergebnis“ ist für globale Suchen aktiviert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Konsole Now Assist-Administrator lautet der Status für die Kompetenz Now Assist F&A Genius-Ergebnisse **Aktiv**.

Definieren Sie einen Abfragefilter für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A

Definieren Sie ein Muster für einen regulären Java-Ausdruck, dem eine Suche entsprechen muss, um Now Assist F&A Genius-Ergebnisse auslösen zu können. Suchvorgänge, die nicht mit diesem Muster übereinstimmen, geben keine Genius-Ergebnisantworten aus Now Assist F&A Genius-Ergebnissen zurück.

Vorbereitungen

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche ServiceNow® Store muss auf Ihrer Instanz von installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Now Assist in KI-Sucheinstallieren.

Stellen Sie sicher, dass Sie mit der Mustersyntax für reguläre Ausdrücke in Java vertraut sind. Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke finden Sie im Javadoc für die Klasse java.regex.util.Pattern .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist F&A Genius-Ergebnisse senden berechtigte Suchergebnisse für Wissensartikel an die Now LLM Service, um Genius-Ergebnisantworten für F&A zu generieren.

Standardmäßig sendet das System nur dann Wissensartikelergebnisse an die Now LLM Service, wenn die Suche alle diese Bedingungen erfüllt.

- Die Suchanwendung ist Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Centeroder global Suche.
- Die Sitzungssprache des Benutzers ist Englisch.
- Die Suche enthält mindestens zwei Begriffe.
- Die Suche entspricht dem Muster des regulären Java-Ausdrucks, das durch den Wert der Systemeigenschaft *sn_ais_assist.u_question_regex* definiert ist. Für diese Systemeigenschaft ist im Basissystem kein Wert festgelegt, daher erfüllen standardmäßig alle Suchabfragen diese Bedingung.

Sie können die Musterübereinstimmungsbedingung anpassen, indem Sie ein eigenes Java-Muster für reguläre Ausdrücke zur Verwendung durch Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfigurationen definieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**sys_properties.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Systemeigenschaft *sn_ais_assist.u_question_regex*, indem Sie sie aus der Liste auswählen.
   Wenn Sie vom System aufgefordert werden, den Anwendungsbereich zu ändern, um den Datensatz bearbeiten zu können, wählen Sie den bereitgestellten Link.
3. Geben Sie im Feld **Wert** der Systemeigenschaft ein Java-Muster für reguläre Ausdrücke ein, dem die F&A-Suchabfragen entsprechen sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der Übereinstimmung des regulären Java-Ausdrucks wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Um beispielsweise die Erweiterung von F&A-Antworten auf Suchabfragen einzuschränken, die mit einem Fragestichwort beginnen, können Sie den Wert der Eigenschaft auf `^(Was|Wo|Wann|Warum|Wer|Wer|Welche|Wie)\b` festlegen.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Now Assist F&A Genius-Ergebnisse senden keine Suchergebnisse für Wissensartikel zur Generierung von F&A-Antworten an Now LLM Service, es sei denn, die Suchabfrage stimmt mit Ihrem Java-Muster für reguläre Ausdrücke überein.

Ändern Sie die Mindestanzahl von Suchbegriffen für Now Assist F&A Genius-Ergebnisse

Geben Sie die Mindestanzahl von Begriffen an, die eine Suche enthalten muss, damit Now Assist F&A F&A Genius-Ergebnisse ausgelöst werden können. Suchen mit weniger Begriffen geben nicht Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten zurück.

Vorbereitungen

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche ServiceNow® Store muss auf Ihrer Instanz von installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Now Assist in KI-Sucheinstallieren.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Assist F&A Genius-Ergebnisse senden berechtigte Suchergebnisse für Wissensartikel an die Now LLM Service, um Genius-Ergebnisantworten für F&A zu generieren.

Standardmäßig sendet das System nur dann Wissensartikelergebnisse an die Now LLM Service, wenn die Suche alle diese Bedingungen erfüllt.

- Die Suchanwendung ist Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Centeroder global Suche.
- Die Sitzungssprache des Benutzers ist Englisch.
- Die Suche enthält mindestens zwei Begriffe.
- Die Suche entspricht dem Muster des regulären Java-Ausdrucks, das durch den Wert der Systemeigenschaft *sn_ais_assist.u_question_regex* definiert ist. Für diese Systemeigenschaft ist im Basissystem kein Wert festgelegt, daher erfüllen standardmäßig alle Suchabfragen diese Bedingung.

Sie können die Bedingung für die Begriffsanzahl anpassen, indem Sie die für Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfigurationen erforderliche Mindestanzahl von Begriffen ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Genius-Ergebnisse**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Konfiguration „F&A – Now Assist Genius-Ergebnis“, indem Sie ihn aus der Liste auswählen.
3. Suchen Sie im Feld *KI-Suche* **„Antwortprozessor“** den folgenden Codeblock:

```
var searchPhrase = context.getOriginalSearchPhrase();
if (searchPhrase.split(" ").length < 2) {
   return answer;
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Ändern Sie das numerische Argument der Ungleichheitsaussage von 2 in eine andere positive Ganzzahl. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass die Genius-Ergebniskonfiguration nur bei Suchen mit drei oder mehr Suchbegriffen funktioniert, ändern Sie 2 in 3. Wenn die Genius-Ergebniskonfiguration bei Suchen mit einer beliebigen Anzahl von Suchbegriffen funktionieren soll, ändern Sie 2 in 1.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die geänderte Konfiguration Genius-Ergebnis“ sendet keine Suchergebnisse aus Wissensartikeln an Now LLM Service, um F&A-Antworten zu generieren, es sei denn, die Suchabfrage verfügt über genügend Suchbegriffe, um den von Ihnen gewählten Grenzwert zu erfüllen.

[store-future: BEGIN review]

Aktivieren Sie den Anwenderkontextabgleich für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A

Konfigurieren Sie Now LLM Service, um Wissensartikel zu bevorzugen, die dem Standort und Unternehmensnamen des Suchanwenders entsprechen, wenn Sie Artikel für Now Assist die F&A-Antwortgenerierung auswählen.

Vorbereitungen

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche ServiceNow® Store muss auf Ihrer Instanz von installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Now Assist in KI-Sucheinstallieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig enthält Now LLM Service keine Anwenderkontextfunktionen, wie z. B. Standort oder Unternehmen des Suchanwenders, wenn bestimmt wird, welcher Wissensartikel für Now Assist F&A Genius-Ergebnisantwortgenerierung ausgewählt werden soll. Daher kann ein Benutzer in Frankreich, der nach Leistungen für Mitarbeiter sucht, eine Antwortkarte zum Genius-Ergebnis für Now Assist Fragen und Antworten sehen, deren Antwort aus einem Wissensartikel für Leistungen für Mitarbeiter in den USA generiert wurde.

Administratoren können Now LLM Service so konfigurieren, dass bei der Auswahl von Wissensartikeln für Now Assist F&A-Antworten die Benutzerkontextfunktionen für Standort und Unternehmensname berücksichtigt werden. Wenn diese Fähigkeit aktiviert ist, wählt die Now LLM Service Wissensartikel aus, die mit dem Standort oder Unternehmensnamen des Anwenderkontexts übereinstimmen, anstatt Artikel, die nicht mit diesen Funktionen übereinstimmen. Wenn beispielsweise ein Benutzer in Frankreich nach Leistungen für Mitarbeitersucht, wählt Now LLM Service Wissensartikel aus, die den Leistungen an Mitarbeiter entsprechen, und Frankreich den Artikeln, die nur den Leistungen an Mitarbeiterentsprechen.

⚠ Warnung:
Durch die Aktivierung des Anwenderkontextabgleichs generieren Now Assist F&A Genius-Ergebnisse weitere Antworten vom Typ „Keine Antwort“. Es empfiehlt sich, diese Funktion in einer Umgebung außerhalb der Produktion zu testen, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Now Assist Der Anwenderkontextabgleich für Genius-Ergebnisse für F&A wird aktiviert, wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Wert der Systemeigenschaft `glide.ais.query.disable_augmentation_for_boost` ist auf `false`festgelegt.
- Bei einem oder mehreren der zur Berücksichtigung an Now LLM Service gesendeten Wissensartikel wird die Relevanzpunktzahl durch eine Ergebnisverbesserungsregel erhöht, die die folgenden Bedingungen erfüllt:
  - Die Förderungsaktion der Ergebnisverbesserungsregel wendet einen Förderungswert größer als 1,0 an.
  - Die Förderungsaktion der Ergebnisverbesserungsregel wird auf ein Feld angewendet, dessen Name eines dieser Wörter enthält: Stadt, Unternehmen, Land, Abteilung, Bundesland/Kanton.
- Das Suchprofil der aktiven Suchanwendung enthält einen Link zum Benutzerkontext-Synonym-Wörterbuch. Dieses Wörterbuch definiert Synonym für geografische Standorte in Anwenderkontextfeldern wie Länder, Regionen, Bundesstaaten und Städte. Sie können dem Anwenderkontext-Synonym-Wörterbuch eigene anwenderkontextsynonyme Begriffe hinzufügen.

Weitere Informationen zu Ergebnisverbesserungsregeln und Förderungsaktionen finden Sie unter Regeln zur Ergebnisverbesserung und Erhöhen Sie Suchergebnisse mit einer Ergebnisverbesserungsregel. Einzelheiten zu Synonymen und zum Erstellen und Ändern von Synonymen finden Sie unter Synonyme und Erstellen Sie Synonyme.

Prozedur

1. Geben Sie im Feld **Filter**sys_properties.list ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft `glide.ais.query.disable_augmentation_for_boost`.
   - Wenn die Systemeigenschaft bereits vorhanden ist, legen Sie den Wert auf `false` fest, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
   - Wenn die Systemeigenschaft nicht vorhanden ist, fahren Sie mit den folgenden Schritten fort.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ die folgenden Feldwerte ein.

Feld	Wert
Name	glide.ais.query.disable_augmentation_for_boost
Typ	richtig | falsch
Wert	falsch

Weitere Informationen zu Systemeigenschafts-Datensatzfeldern finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Wert der Systemeigenschaft ist auf `false`festgelegt.
6. Verknüpfen Sie für jede KI-Suche -Anwendung, für die Sie den Anwenderkontextabgleich des Genius-Ergebnisses für Now Assist F &A aktivieren möchten, das Anwenderkontext-Synonym-Wörterbuch mit dem Suchprofil der Suchanwendung, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > **Experience durchsuchen** > **Anwendungen durchsuchen**.
Die Tabelle „Suchanwendungskonfiguration“ [sys_search_context_config] wird in der Listenansicht angezeigt.

b. Suchen Sie den Datensatz für die von Ihnen ausgewählte Anwendung KI-Suche, und wählen Sie in der zugehörigen Spalte „Suchprofil“ den Link zum **Suchprofil** -Datensatz.

Example
Wenn Sie beispielsweise den Anwenderkontextabgleich Now Assist von F&A Genius-Ergebnis für Serviceportalaktivieren möchten, suchen Sie nach der *Serviceportal* **Standardsuchanwendung**, und wählen Sie in der Spalte **Suchprofil** den Link *Serviceportal* **Standardsuchprofil** aus.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Synonyme“ des Formulars „Suchprofil“ **die Option Vorhandene verknüpfen**aus.

d. Füllen Sie im Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“ das Feld **Wörterbuch** aus.

Feld	Wert
Lexikon	user_context_synonym_dictionary

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Suchprofil – Wörterbuchzuordnung“..

e. Wählen Sie **Absenden**.
Das Synonymwörterbuch für den Anwenderkontext wird in der zugehörigen Liste „Synonyme“ des Suchprofils angezeigt.

f. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

Das Synonymwörterbuch für den Anwenderkontext ist mit dem ausgewählten Suchprofil verknüpft.

[End]

Dynamische Übersetzung für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A

Dynamische Übersetzung verbessert die internationale Sucherfahrung für Wissensartikelinhalte. Wenn Dynamische Übersetzung aktiviert ist, kann Now AssistKI-Suche aus nicht englischsprachigen Wissensartikeln Antworten für das Genius-Ergebnis für Fragen und Antworten generieren. Dynamische Übersetzung ermöglicht KI-Suche auch, Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten in die Sprache des Suchanwenders zu übersetzen.

Bei der Berechnung von Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten akzeptiert Now LLM Service nur englischsprachige Wissensartikel und generiert nur Antworten in englischer Sprache.

Dynamische Übersetzung erweitert den Bereich der von Now Assist F&A Genius-Ergebnissen unterstützten Sprachen um die folgenden Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Beschreibung
Inhaltsübersetzung	Now LLM Service übersetzt Wissensartikelinhalte aus nicht-englischen Sprachen automatisch ins Englische, bevor diese Inhalte zum Generieren von Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten verwendet werden. **Hinweis:** Die Übersetzung basiert auf der Sprache, die für den Wissensartikeldatensatz angegeben ist. Wenn für den Datensatz keine Sprache angegeben ist, analysiert Now LLM Service den Inhalt des Datensatzes, um seine Sprache zu bestimmen.
Antwortübersetzung	Wenn Sie in einer anderen Sprache als Englisch suchen, übersetzt Now LLM Service die von Now Assist F&A Genius-Ergebnissen generierten Antworten automatisch aus dem Englischen in Ihre Suchsprache.

Weitere Informationen zu den Funktionen von Dynamische Übersetzung und zu seiner Aktivierung finden Sie unter Dynamische Übersetzung.

Unterstützte Sprachen

Dynamische Übersetzung funktioniert mit allen Sprachen, die von Now Platform®unterstützt werden.

Interaktion mit Now Assist F&A Genius-Ergebniscache

Die Caches für die Abfragezeit für Now Assist F&A-Genius-Ergebnisse unterstützen nur englischsprachige Suchen, Artikel und Antworten. Bei der Suche in einer anderen Sprache als Englisch oder dem Abgleich eines Wissensartikels in einer anderen Sprache hängt das Verhalten des Now Assist Q&A Genius-Ergebnisses vom Cache-Modus ab:

Cache-Modus	Beschreibung
`on` oder `online`	KI-Suche umgeht die Caches und fragt Now LLM Service ab, um eine Antwort für das F&A-Genius-Ergebnis Now Assist zu generieren.
`offline`	KI-Suche umgeht die Caches und gibt keine Antwort für das F&A Genius-Ergebnis Now Assist zurück.

Weitere Informationen zu den Caches für die Abfragezeit für Now Assist F&A Genius-Ergebnisse finden Sie unter Caching für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse.

Caching für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse

KI-Suche stellt zwei Caches für die Abfragezeit bereit, um die Suchleistung für Now Assist F&A Genius-Ergebnisse zu verbessern. Durch das Caching kann KI-Suche zuvor generierte Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten zurückgeben, ohne Wissensartikel zur Antwortgenerierung an Now LLM Service zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist Übersicht über das Zwischenspeichern von F&A-Genius-Ergebnissen

Wenn eine Suchabfrage eine Now Assist F&A Genius-Ergebniskonfiguration auslöst, verwendet KI-Suche die Suchabfrage und die sys_id des am besten bewerteten Suchergebnisses der Suche nach Wissensartikeln, um nach zwischengespeicherten Artikelzusammenfassungen zu suchen. Wenn in den aktiven Caches keine Artikelzusammenfassung gefunden wird, sendet KI-Suche die Suchabfrage und die sys_id des Artikels an Now LLM Service zur Antwortgenerierung.

Hinweis:
Standardmäßig verwendet KI-Suche nur den Cache der ersten Ebene und Now LLM Service, wenn Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten gesucht werden. Um den Cache der zweiten Ebene zu aktivieren oder die Verwendung von Now LLM Servicezu deaktivieren, können Administratoren den Betriebsmodus für die Caches wie in diesem Thema beschrieben ändern.

Die Abfragezeit-Caches unterstützen nur englischsprachige Suchen, Wissensartikel und Antworten.

Cache-Ebenen

Der Cache enthält zwei Ebenen, die auf unterschiedliche Weise arbeiten, um die Suchleistung für Now Assist F&A Genius-Ergebnisse zu verbessern.

Cache der ersten Ebene

Der Cache der ersten Ebene enthält eine Liste von Schlüssel-Wert-Paaren, die für den schnellen Zugriff im Speicher gespeichert sind. Jeder Cache-Eintrag hat einen Schlüssel, der eine Suchabfrage und die sys_id des von dieser Abfrage zurückgegebenen Wissensartikels enthält. Der Wert des Cache-Eintrags enthält die Zusammenfassung, die von Now LLM Service für die angegebene Suchabfrage und den angegebenen Wissensartikel generiert wurde.

Bei der Überprüfung des Cache der ersten Ebene vergleicht KI-Suche Ihre Suchabfrage und die sys_id des Suchergebnisses für Wissensartikel mit den Cache-Eintragsschlüsseln. Wenn ein passender Schlüssel gefunden wird, wird die Artikelzusammenfassung aus dem entsprechenden Cache-Eintragswert zurückgegeben. Andernfalls wird der Cache der zweiten Ebene überprüft.

Hinweis:
Der Cache der ersten Ebene gibt nur dann ein Ergebnis zurück, wenn Ihre Suchabfrage eine exakte lexikalische Übereinstimmung mit der zwischengespeicherten Suchabfrage ist. Wenn Sie beispielsweise nach `der Vermeidung von Betrug` suchen, erhalten Sie für einen zwischengespeicherten Eintrag mit der Suchabfrage, `wie Betrug verhindert werden kann`, kein Ergebnis, da die beiden Suchabfragen nicht dieselben Begriffe enthalten.

Cache der zweiten Ebene

Der Cache der zweiten Ebene enthält eine Tabelle, die als indizierte KI-Suche -Quelle konfiguriert ist. Jeder Datensatz in dieser Tabelle ist ein Cache-Eintrag und enthält eine Suchabfrage, die sys_id für ein zugeordnetes Suchergebnis eines Wissensartikels, die für diese Abfrage und den Wissensartikel generierte Zusammenfassung und andere Felder wie angeheftet, sys_updated_on und run_as. KI-Suche aktualisiert den Index für diese Tabelle, wenn ihre Datensätze erstellt, aktualisiert oder gelöscht werden. Diese Indexaktualisierung kann bis zu einer Minute dauern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der Überprüfung des Cache der zweiten Ebene fragt KI-Suche die indizierte Tabelle ab und sucht nach einem Eintrag, der Ihrer Suchabfrage und der sys_id des Suchergebnisses für den Wissensartikel entspricht. Wenn ein übereinstimmender Eintrag gefunden wird, wird die in der indizierten Tabelle gespeicherte Artikelzusammenfassung zurückgegeben. Andernfalls werden Ihre Suchanfrage und das Ergebnis der Suche nach dem Wissensartikel an Now LLM Serviceübermittelt.

Hinweis:
Im Gegensatz zum Cache der ersten Ebene vergleicht der Cache der zweiten Ebene die Bedeutung von Suchabfragen mithilfe der semantischen Vektorsuche, sodass Sie möglicherweise ein Cache-Ergebnis erhalten, auch wenn Ihre Suchabfrage keine exakte lexikalische Übereinstimmung mit der zwischengespeicherten Suchabfrage aufweist. Wenn Sie beispielsweise nach der Vermeidung von Betrug suchen, erhalten Sie möglicherweise das Ergebnis für einen zwischengespeicherten Eintrag mit der Suchabfrage, wie Betrug verhindert werden kann, da die Bedeutung der beiden Suchabfragen ähnlich ist. Weitere Informationen zur semantischen Vektorsuche finden Sie unter Semantische Vektorsuche in KI-Suche.

Vorteile von Caching

Das Zwischenspeichern von Now Assist F&A Genius-Ergebnissen bietet die folgenden Vorteile:

- Verringert die durchschnittliche Antwortzeit für allgemeine Now Assist F&A-Genius-Ergebnisantworten
- Verringert den Verbrauch der Now Assist -Berechtigung, indem die Anzahl der Suchabfrageergebnisse reduziert wird, die an die Now LLM Service für Now Assist F&A-Antwortextraktion gesendet werden
- Erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass eine Now Assist F&A Genius-Ergebnisantwort zurückgegeben wird
- Verbessert die Suchkonsistenz, indem für ähnliche Suchen dieselbe Now Assist F&A Genius-Ergebnisantwort zurückgegeben wird

Inhaltssicherheit für zwischengespeicherte Abfragen

Da KI-Suche Einschränkungen der Inhaltssicherheit auf Ihre Suche anwendet, bevor Wissensartikel abgeglichen und die Caches überprüft werden, gibt keiner der Caches Treffer für Wissensartikel zurück, auf die Sie keinen Zugriff haben. Ausführliche Informationen zum Inhaltssicherheitsmodell von KI-Suchefinden Sie unter Inhaltssicherheit in KI-Suche.

Cache-Modi

Die Now Assist Q&A Genius-Ergebnisantwort-Caches unterstützen die folgenden Betriebsmodi:

- *off*: Verwenden Sie den Cache der ersten Ebene und Now LLM Service, um Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten zu finden.

  KI-Suche sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Wissensartikelergebnis übereinstimmen. Wenn keine übereinstimmende Antwort gefunden wird, werden Ihre

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abfrage und die sys_id des Wissensartikels zur Antwortgenerierung an Now LLM Service gesendet.

Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die von Now LLM Service generiert werden, füllen den Cache der ersten Ebene aus.

Bei Verwendung von Dynamische ÜbersetzungKI-Suche umgeht die Caches und fragt Now LLM Service ab, um eine Antwort für das F&A-Genius-Ergebnis Now Assist zu generieren.

- *offline*: Verwenden Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene, um Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten zu finden. Senden Sie keine Abfragen an Now LLM Service.

  KI-Suche sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Wissensartikelergebnis übereinstimmen. Wenn keine passende Antwort gefunden wird, verwendet es die semantische Vektorsuche, um im Cache der zweiten Ebene nach Antworten zu suchen, die der Bedeutung Ihrer Abfrage entsprechen. Wenn keine zwischengespeicherten Antworten mit Ihrer Abfrage und dem Ergebnis des Wissensartikels übereinstimmen, gibt KI-Suche keine Antwort für das F&A Genius-Ergebnis Now Assist zurück.

  Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die im Cache der zweiten Ebene gefunden werden, füllen den Cache der ersten Ebene.

  Bei Verwendung von Dynamische ÜbersetzungKI-Suche umgeht die Caches und gibt keine Antwort für das F&A Genius-Ergebnis Now Assist zurück.

- *online*: Verwenden Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene sowie Now LLM Service, um Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten zu finden.

  KI-Suche sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Wissensartikelergebnis übereinstimmen. Wenn keine passende Antwort gefunden wird, verwendet es die semantische Vektorsuche, um im Cache der zweiten Ebene nach Antworten zu suchen, die der Bedeutung Ihrer Abfrage entsprechen. Wenn keine zwischengespeicherten Antworten mit Ihrer Abfrage und dem Ergebnis des Wissensartikels übereinstimmen, übermittelt KI-Suche die sys_id der Abfrage und des Artikels an den Now LLM Service, um die Antwort zu generieren.

  Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die von Now LLM Service generiert werden, füllen den Cache der ersten und zweiten Ebene aus.

  Bei Verwendung von Dynamische Übersetzung, KI-Suche umgeht die Caches und fragt Now LLM Service ab, um eine Antwort für das F&A-Genius-Ergebnis Now Assist zu generieren.

Der Standardbetriebsmodus ist *off*.

Administratoren können den Betriebsmodus für die Now Assist F&A Genius-Ergebnisantwort-Caches ändern, indem sie den Wert für die Systemeigenschaft *sn_ais_assist.semantic_cache_mode* auf *off*, *offline*oder *online*festlegen. Einzelheiten zu den Einstellungen für Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

Weitere Informationen zur Verwendung von Dynamische Übersetzung mit Now Assist Genius-Ergebnissen finden Sie unter Dynamische Übersetzung für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgabe für die Cache-Verwaltung

Die geplante Aufgabe *Update Semantic Cache* wird täglich ausgeführt, um die folgenden Aufgaben auszuführen:

- Füllen Sie den Cache der zweiten Ebene mit Ergebnissen für die am häufigsten übermittelten Abfragen aus, die in der Suchsignaltabelle für Suchereignisse [sys_search_event] gefunden wurden. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Signaltabellen durchsuchen.
- Löschen Sie alle nicht angehefteten Cache-Einträge der zweiten Ebene, die in den letzten sieben Tagen nicht verwendet wurden. Suchadministratoren können Ergebnisse in der Cache-Tabelle der zweiten Ebene anheften, um zu verhindern, dass sie gelöscht werden. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Heften Sie zwischengespeicherte Antworten für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A an.

Heften Sie zwischengespeicherte Antworten für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A an

Verbessern Sie die Leistung für Now Assist F&A Genius-Ergebnisse, indem Sie häufig verwendete Antworten im Cache der zweiten Ebene anheften. Durch das Anheften einer Antwort wird diese vom Löschmechanismus des Cache befreit.

Vorbereitungen

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche ServiceNow® Store muss auf Ihrer Instanz von installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Now Assist in KI-Sucheinstallieren.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchadministratoren können Einträge im Cache der zweiten Ebene für Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten anheften. Die geplante Aufgabe *Update Semantic Cache* ignoriert angeheftete Einträge beim Löschen des Cache der zweiten Ebene.

Das Anheften häufig verwendeter Einträge verbessert die Suchleistung, indem KI-Suche aktiviert wird, um zuvor generierte Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten zurückzugeben, ohne Wissensartikel zur Antwortgenerierung an Now LLM Service zu senden.

Weitere Informationen zum Cache für Genius-Ergebnisantworten für F&A der zweiten Ebene Now Assist und zu seiner Verwendung finden Sie unter Caching für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu KI-SucheNow Assist in der Listenansicht der Tabelle „Semantischer Cache [sn_ais_assist_semantic_cache]“.
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter**sn_ais_assist_semantic_cache.listein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
   Jeder Datensatz in dieser Tabelle stellt einen Cache-Eintrag der zweiten Ebene dar. Die Tabelle wird mit Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten ausgefüllt, die zuvor von Now LLM Servicegeneriert wurden.
2. Führen Sie für jeden Cache-Eintragsdatensatz, den Sie anheften möchten, die folgenden Schritte aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Öffnen Sie den Cache-Eintragsdatensatz, indem Sie ihn in der Listenansicht auswählen.

b. Legen Sie den Wert des Felds **„Angeheftet** “ des Datensatzes auf **„true“**fest.

c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die geplante Aufgabe *`Update Semantic Cache`* ignoriert Ihre angehefteten Einträge beim Löschen des Cache der zweiten Ebene.

Genius-Ergebnisse für Fragen und Antworten zu externen Inhalten

Genius-Ergebnisse für externe Inhalte – F&A zeigen kurze, umsetzbare KI-generierte Antworten an, die aus Dokumenten in Ihrer Instanz Microsoft SharePoint Online abgeleitet sind.

Wichtig:
Ab Release Now Assist in KI-Suche 10 wird die Funktion „Genius-Ergebnisse für externe Inhalte – F&A“ auf eine zukünftige Einstellung vorbereitet. Diese Funktion ist in neuen Instanzen nicht mehr installiert und wird aus Instanzen entfernt, in denen sie nicht verwendet wird. Sie wird jedoch weiterhin in Instanzen unterstützt, in denen sie verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Externer Inhalt – F&A – Genius-Ergebnisse – Übersicht

Die Konfiguration für das Genius-Ergebnis für F&A mit externem Inhalt sucht mithilfe eines Subflows IntegrationHub nach Dokumenten, die für Ihre Suche relevant sind. Wenn ausreichend relevante Dokumente gefunden werden, werden sie an Now LLM Servicegesendet, die Antworten aus ihren Inhalten und Metadaten generieren.

Jede Antwortkarte für Genius-Ergebnis für F&A mit externem Inhalt enthält eine generierte Antwort. Zur Referenz enthält die Antwortkarte auch einen Link, über den Sie die Quelldokumente herunterladen können.

Hinweis:
Da die Antwort für das Genius-Ergebnis für externe Inhalte automatisch generiert wird, empfiehlt es sich, sie auf Richtigkeit zu überprüfen. Sie können Feedback zu der Antwort geben, indem Sie das Symbol „Daumen hoch“ ( ) wählen, wenn die generierte Antwort korrekt ist, oder das Symbol „Daumen runter“ ( ), wenn die Antwort nicht korrekt ist. Ihr Feedback hilft ServiceNow, zukünftige Versionen dieser Genius-Ergebniskonfiguration zu verbessern.

Bei der Suche nach relevanten Dokumenten verwendet das System Ihre Anmeldeinformationen Microsoft SharePoint Online und Ihr Anwenderprofil, sodass Ihre Suche Antworten zu Genius-Ergebnisfragen für externe Inhalte aus Dokumenten generiert, auf die Sie zugreifen können.

Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt aktivieren

Um Genius-Ergebnisse für F&A mit externen Inhalten für die Verwendung in KI-Suche -Anwendungen verfügbar zu machen, müssen Administratoren zuerst die folgenden Schritte ausführen:

1. Stellen Sie sicher, dass das Plugin „ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer“ [com.glide.hub.integrations.enterprise] auf Ihrer Instanz installiert ist. Wenn dieses Plugin nicht installiert ist, können Sie es anfordern. Weitere Informationen zum Anfordern von IntegrationHub-Plugins finden Sie unter Request an Integration Hub plugin .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Erstellen und konfigurieren Sie eine OAuth-Anwendung im -Portal Microsoft Azure, um Verbindungsanforderungen von Ihrer Instanz Now Platform® zu verifizieren und zu autorisieren. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter .
3. Fügen Sie Ihrer neuen OAuth-Anwendung im Portal Microsoft Azure die delegierte SharePoint-Berechtigung „AllSites.FullControl“ hinzu (und erteilen Sie die Administratoreinwilligung). Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Konfigurieren Sie SharePoint API-Berechtigungen für Ihre OAuth 2.0-Anwendung Genius-Ergebnisse für externe Inhalte für F&A.
4. Definieren Sie OAuth-Konfigurationseinstellungen für Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt. Ausführliche Informationen zu den erforderlichen OAuth-Einstellungen finden Sie unter Konfigurieren Sie OAuth-Einstellungen für Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt.

Als Nächstes müssen Suchadministratoren Genius-Ergebnisse für F&A mit externen Inhalten in einem oder mehreren KI-Suche -Portalen aktivieren. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche , Portalen und mobilen Anwendungen.

Sobald alle diese Schritte abgeschlossen sind, können Anwender des Portals KI-Suche Genius-Ergebnisse für externe Inhalte für ihre Suchen autorisieren, indem sie sich bei Microsoft SharePoint Onlineauthentifizieren. Einzelheiten zu diesem Authentifizierungsverfahren finden Sie unter Melden Sie sich bei Microsoft SharePoint Online an, um Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt zu autorisieren.

Einschränkungen

Standardmäßig unterstützen Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt nur Suchvorgänge in englischer Sprache. Administratoren können Unterstützung für andere Sprachen aktivieren, indem sie Dynamische Übersetzungaktivieren. Weitere Informationen zur Übersetzung von Inhalten und Antworten finden Sie unter Dynamische Übersetzung für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A. Ausführliche Informationen zu Dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung.

Genius-Ergebnisse für F&A mit externen Inhalten generieren nur Antworten aus Dokumenten, die in Ihrer Instanz Microsoft SharePoint Online gefunden wurden. Sie generieren keine Antworten aus Sites, die in Ihrer Instanz gefunden wurden.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden die Interaktionen zwischen Genius-Ergebnissen für F&A mit externem Inhalt und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit externen Inhaltsfragen und -antworten Genius-Ergebnisse Genius-Ergebnisse
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Bei der Berechnung von Genius-Ergebnisantworten für F&A mit externem Inhalt wendet KI-Suche Ihre Ergebnisverbesserungsregeln nicht an, da sie nicht für Dokumente aus Ihrer Instanz von Microsoft SharePoint Online gelten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Interaktion mit externen Inhaltsfragen und -antworten Genius-Ergebnisse Genius-Ergebnisse
Stoppwörter	Bei der Berechnung der Antworten für Genius-Ergebnis für F&A mit externem Inhalt entfernt KI-Suche keine Stoppwörter aus Ihrer Suche.
Synonyme	Bei der Berechnung von Antworten für Genius-Ergebnisse für externe Inhalte erweitert KI-Suche die in Ihrer Suche gefundenen Synonyme nicht.
Tippfehlerbehandlung	Bei der Berechnung von Genius-Ergebnisantworten für F&A mit externem Inhalt korrigiert KI-Suche keine falsch geschriebenen Suchbegriffe.

Konfigurieren Sie SharePoint API-Berechtigungen für Ihre OAuth 2.0-Anwendung Genius-Ergebnisse für externe Inhalte für F&A

Fügen Sie Ihrer Anwendung Externe F&A Genius-Ergebnisse für OAuth 2.0 im Portal Microsoft Azure die delegierte SharePoint-API-Berechtigung „AllSites.FullControl“ hinzu, und erteilen Sie die Administratoreinwilligung, damit die Anwendung auf diese Berechtigung zugreifen kann. Die Anwendung OAuth 2.0 für Genius-Ergebnisse für externe F&A erfordert die delegierte Berechtigung, um Ihre Microsoft SharePoint Online -Websites zu durchsuchen.

Vorbereitungen

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche ServiceNow® Store muss auf Ihrer Instanz von installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Now Assist in KI-Sucheinstallieren.

Im Portal Microsoft Azure muss eine OAuth 2.0-Anwendung für Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt konfiguriert sein. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter .

Sie müssen berechtigt sein, die Einstellungen der OAuth 2.0-Anwendung im Portal Microsoft Azure zu ändern.

Erforderliche Rolle: Administrator

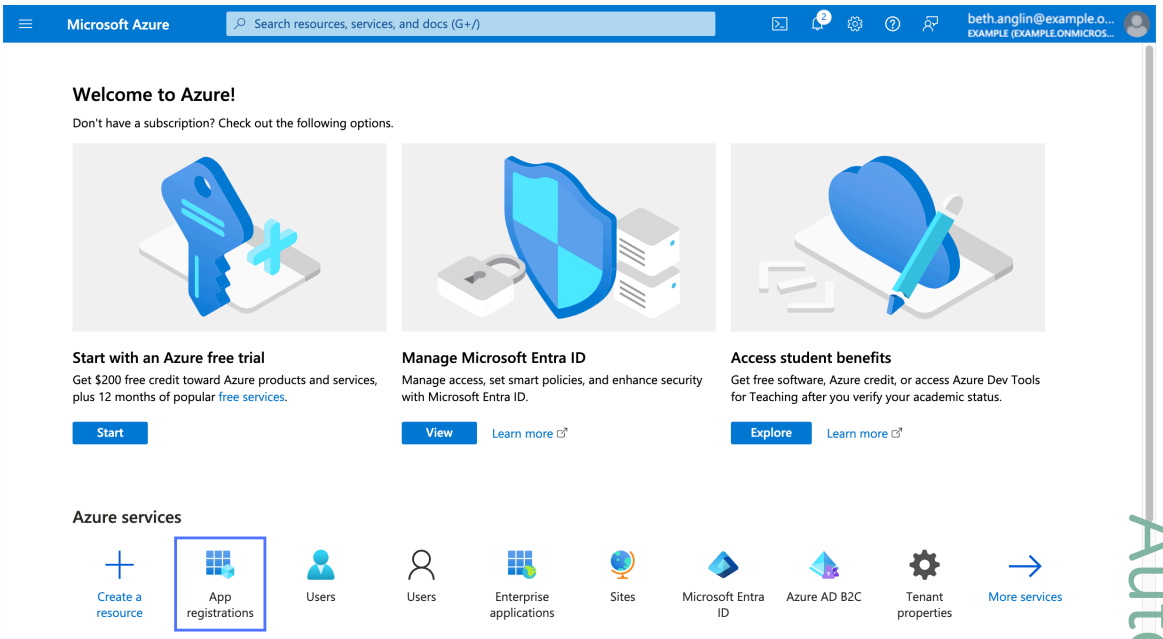
Prozedur

1. Um auf die Einstellungen Ihrer OAuth 2.0-Anwendung im Portal Microsoft Azure zuzugreifen, führen Sie die folgenden Schritte aus.

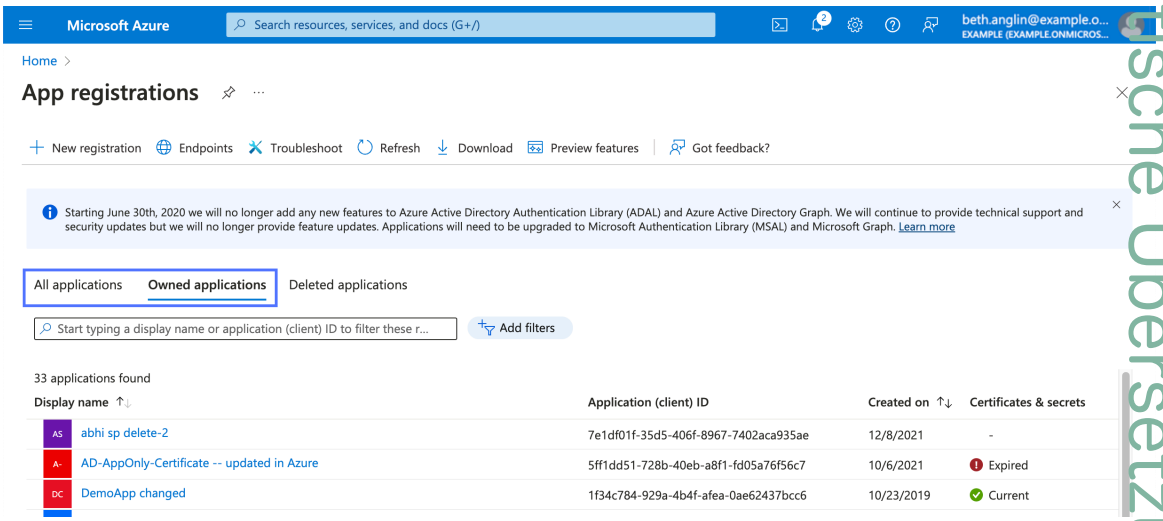
   a. Melden Sie sich bei https://portal.azure.com/ an.

   b. Wählen Sie im Abschnitt **„Azure-Services“App-Registrierungen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



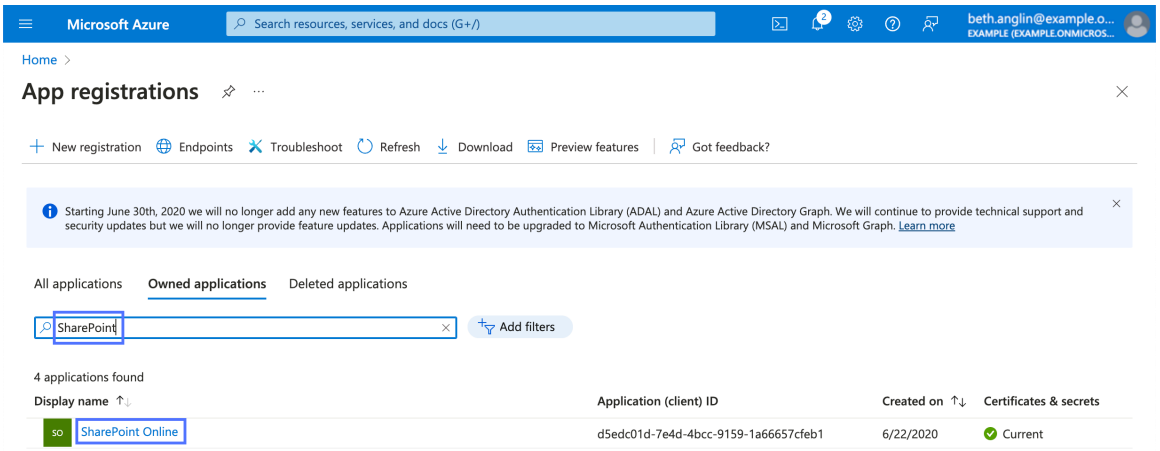
c. Wählen Sie **Alle Anwendungen** oder **Eigene Anwendungen**aus.



d. Geben Sie im Suchfeld den Namen oder die Anwendungs-ID (Client) der OAuth 2.0-Anwendung ein, die Sie für Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt erstellt haben, und wählen Sie dann den Anzeigenamen dieser Anwendung aus der Ergebnisliste aus.

Automatische Übersetzung

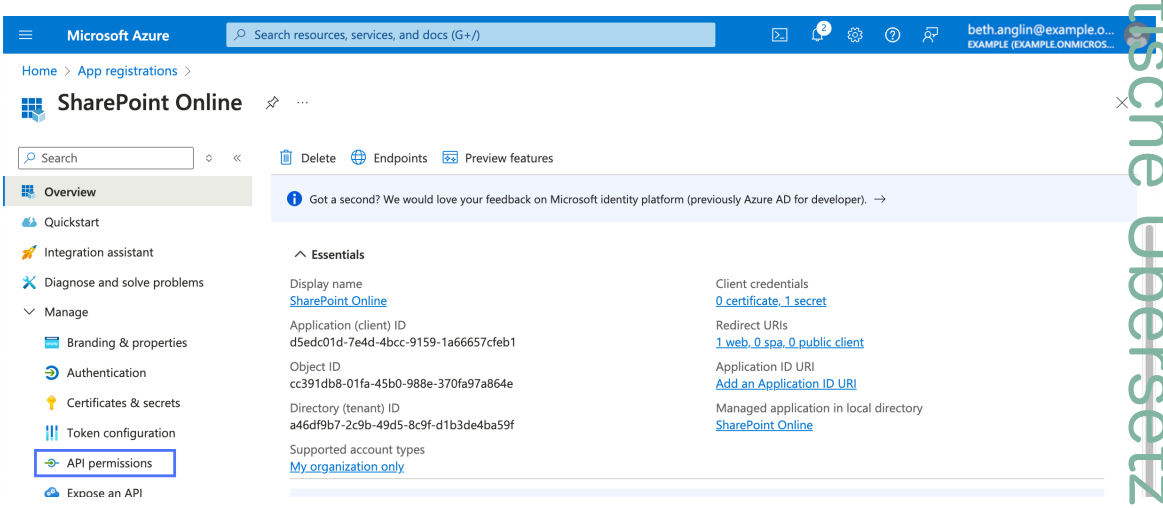
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



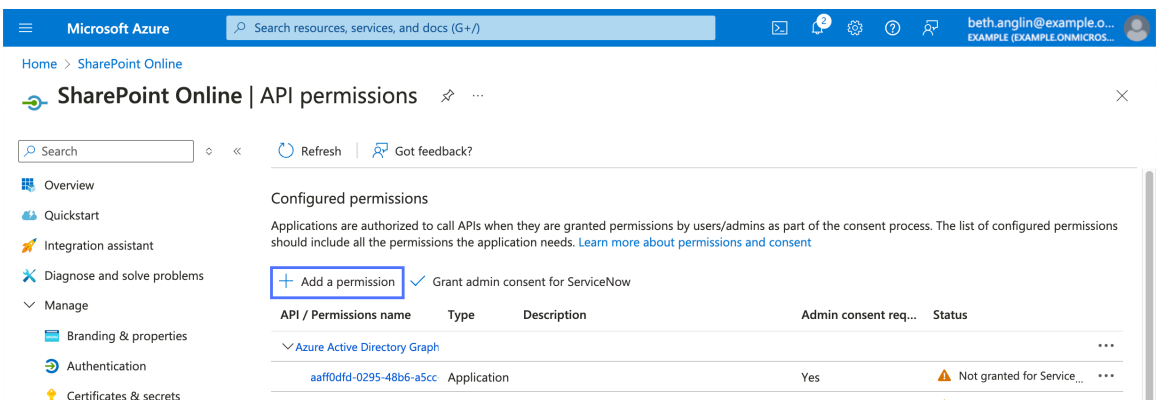
Informationen zum Konfigurieren einer OAuth 2.0-Anwendung für Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt finden Sie unter .

2. Fügen Sie Ihrer OAuth 2.0-Anwendung die von der SharePoint-API „AllSites.FullControl“ delegierte Berechtigung hinzu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. Wählen Sie im linken Bereich aus **Verwalten** > **API-Berechtigungen**.



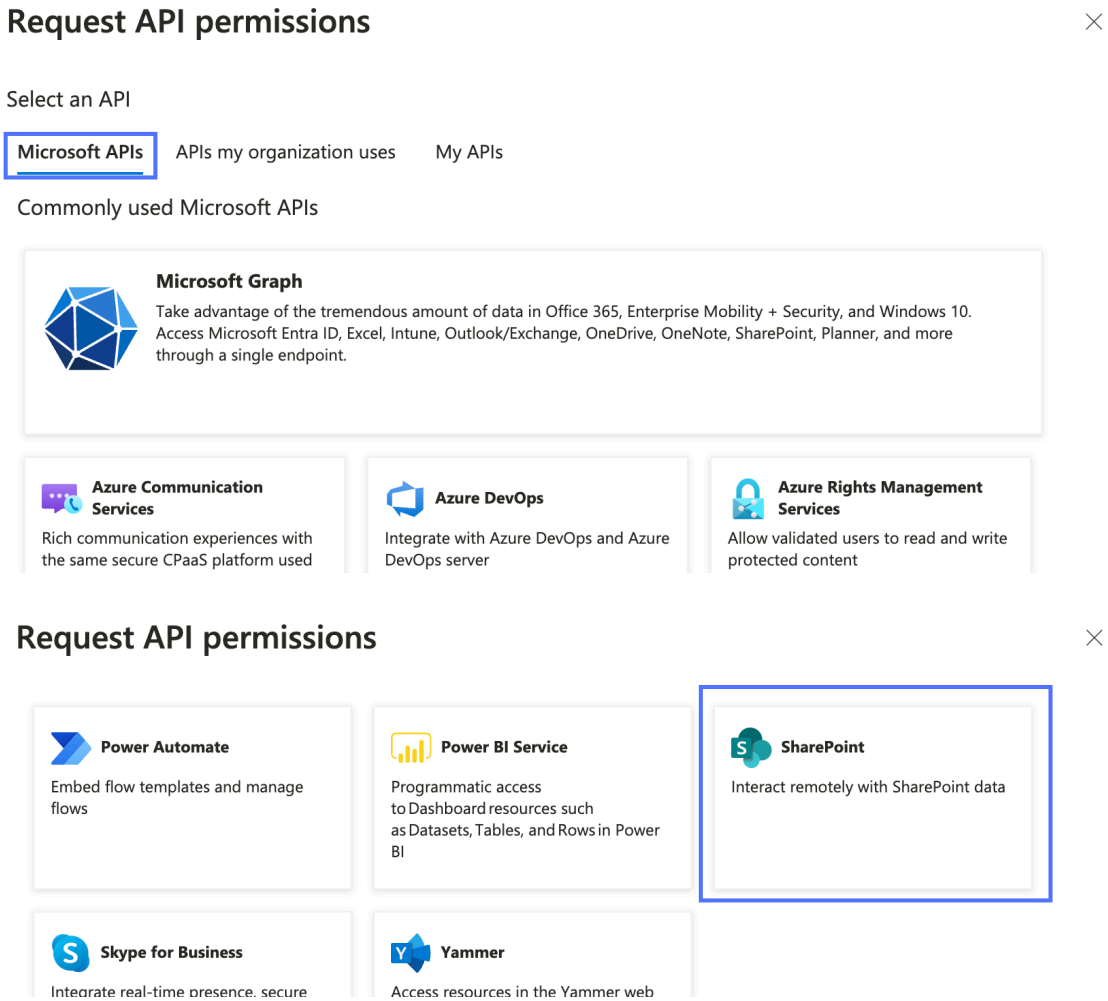
b. Wählen Sie unter der Überschrift **Konfigurierte Berechtigungendie Option Berechtigung hinzufügen aus**.



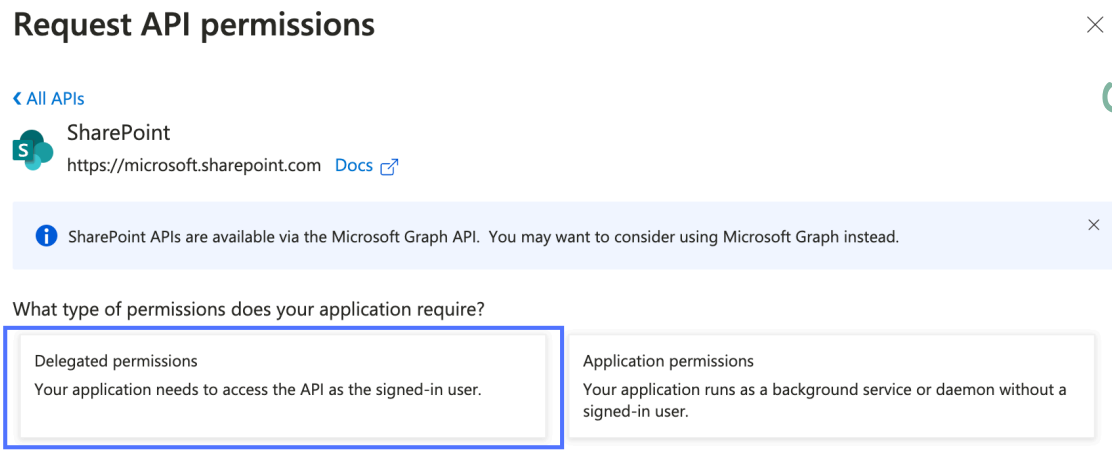
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Abschnitt API **auswählen des Fensters API-Berechtigungen** anfordern **Microsoft-APIs**und dann die **SharePoint-** API aus.



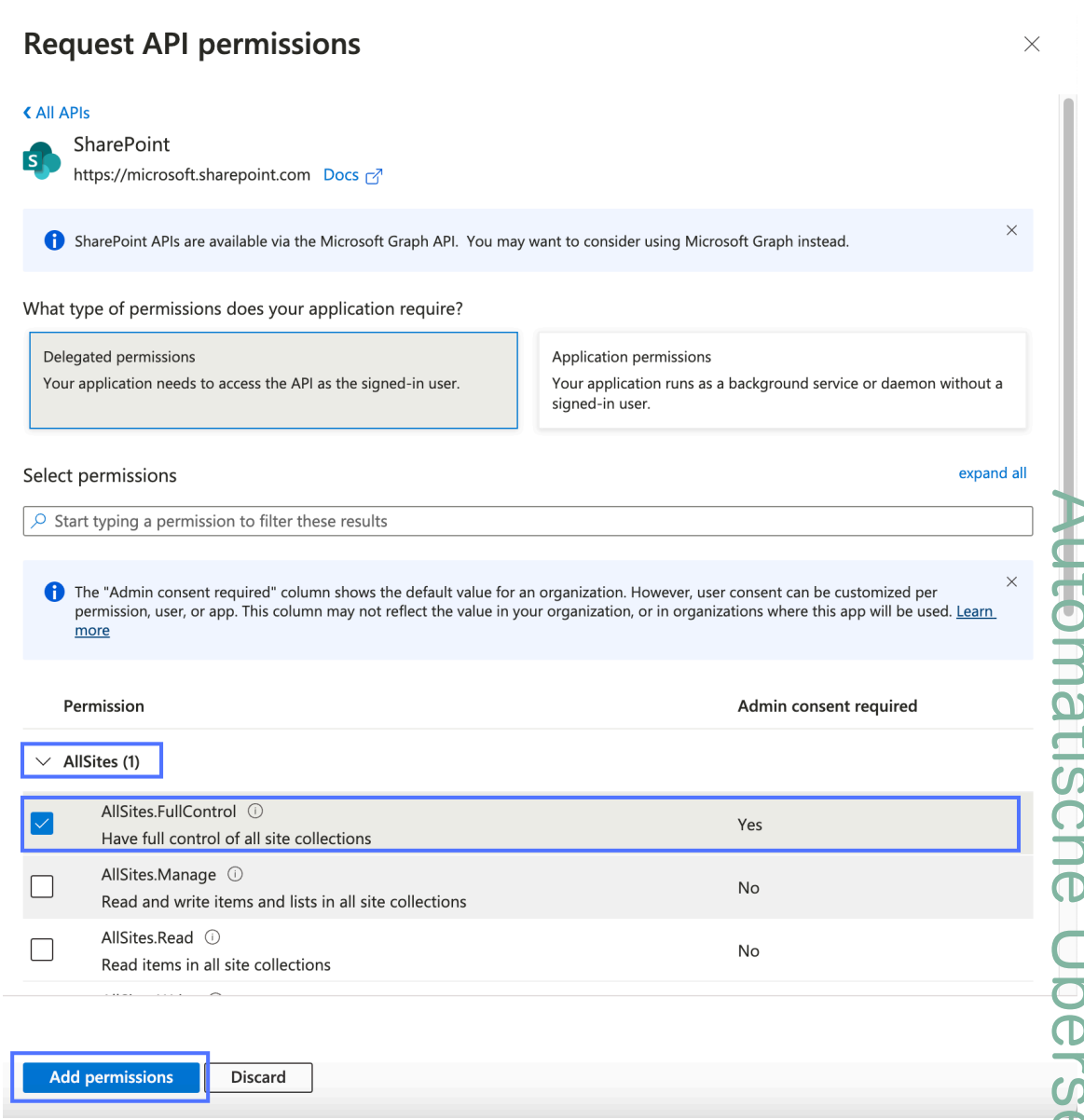
d. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie **Delegierte Berechtigungen** als Typ der hinzuzufügenden Berechtigung aus.



e. Wählen Sie im Abschnitt **Berechtigungen auswählen** die Option aus **AlleSites** > **AlleSites.VollständigeSteuerung**und wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.

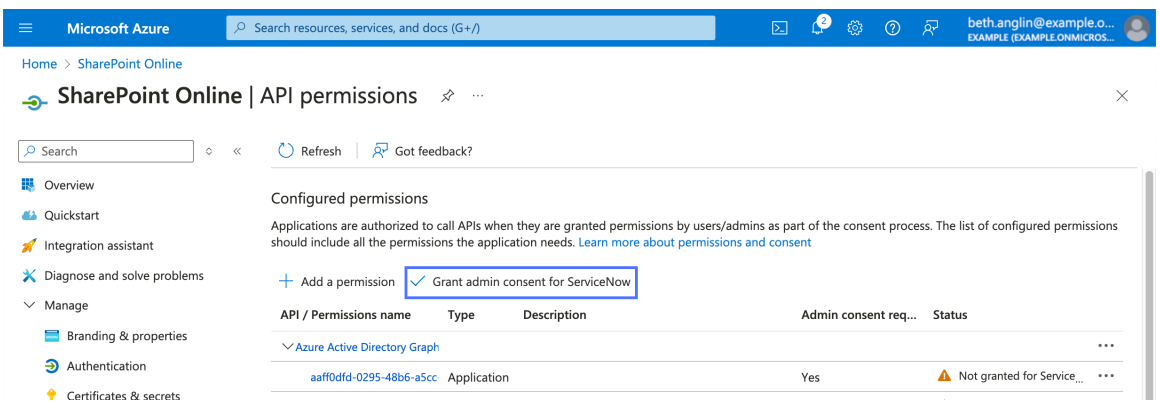
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In der Liste der konfigurierten Berechtigungen wird die neue SharePoint-API-Berechtigung AllSites.FullControl mit dem Status Nicht gewährt für *`ServiceNow`*angezeigt.

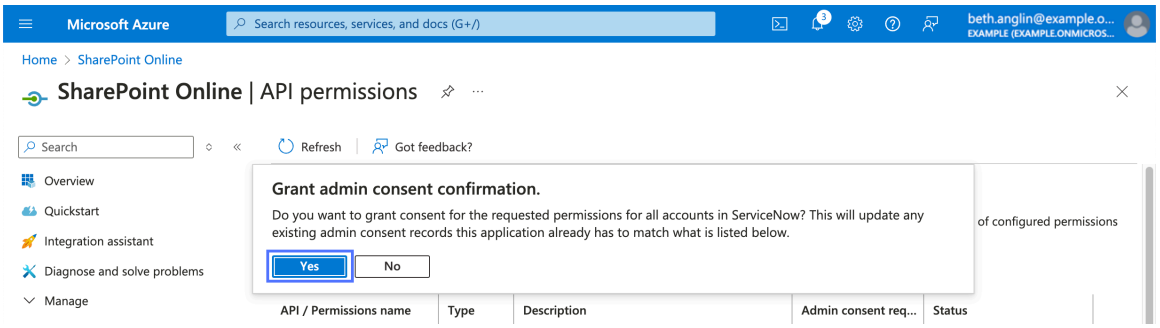
f. Wählen Sie unter der Überschrift **Konfigurierte Berechtigungendie Option Administratorzustimmung erteilen für aus** *`ServiceNow`*.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Wählen Sie im **Bestätigungsdialogfeld Administratorzustimmung** erteilen die Option **Ja**aus.



Der Status der SharePoint-API-Berechtigung AllSites.FullControl ändert sich in Gewährt für *ServiceNow*.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die OAuth 2.0-Einstellungen in Ihrer Instanz Now Platform®, die für Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt erforderlich sind. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Konfigurieren Sie OAuth-Einstellungen für Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt.

Konfigurieren Sie OAuth-Einstellungen für Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt

Konfigurieren Sie die Einstellungen, die Genius-Ergebnisse für F&A für externe Inhalte benötigen, um mit Ihrer Instanz Microsoft SharePoint Online zu interagieren.

Vorbereitungen

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche ServiceNow® Store muss auf Ihrer Instanz von installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Now Assist in KI-Sucheinstallieren.

Die folgenden Aufgaben müssen Sie bereits abgeschlossen haben:

- Fordern Sie die Installation des Plugins „ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer“ [com.glide.hub.integrations.enterprise] an
-

Sie benötigen Lesezugriff auf die folgenden Konfigurationseinstellungen des Microsoft Azure -Portals für Ihre Microsoft SharePoint Online -Instanz:

- Stammwebsite-URL
- Client-ID
- Geheimer Clientschlüssel
- Mandanten-ID
- Autorisierungs-URL
- Token-URL
- Token-Sperr-URL
- Umleitungs-URL

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren müssen dieses einmalige Verfahren ausführen, um Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt zu aktivieren.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Anwendungsregistrierungsdatensatz, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

   a. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Wählen Sie **Verbindung zu einem fremden OAuth-Provider herstellen** aus.

   d. Füllen Sie im Formular „Anwendungsregistrierungen“ die folgenden Felder aus:

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen Namen Ihrer Wahl für den Anwendungsregistrierungsdatensatz ein.
Client-ID	Geben Sie den Client-ID-Wert aus Ihrer Microsoft SharePoint Online -Konfiguration im Microsoft Azure -Portal ein.
Geheimer Clientschlüssel	Geben Sie den Wert des geheimen Clientschlüssels aus Ihrer Microsoft SharePoint Online -Konfiguration im Microsoft Azure -Portal ein.
Standardgewährungstyp	Wählen Sie `Authorization Code`.
Autorisierungs-URL	Geben Sie die vollständig qualifizierte Autorisierungs-URL für Ihr Microsoft SharePoint Online Quellsystem in diesem Format ein: https://login.microsoftonline.com/<tenant-id> /oauth2/v2.0/authorize . Ersetzen<tenant-id> mit Ihrer Microsoft SharePoint Online -Mandanten-ID, wie Sie sie in Ihren Microsoft Azure -Portaleinstellungen finden.
Token-URL	Geben Sie die vollständig qualifizierte Token-URL für Ihr Microsoft SharePoint Online -Quellsystem in diesem Format ein: https://login.microsoftonline.com/<tenant-id> /oauth2/v2.0/token . Ersetzen<tenant-id> mit Ihrer Microsoft SharePoint Online -Mandanten-ID, wie Sie sie in Ihren Microsoft Azure -Portaleinstellungen finden.
Token-Sperr-URL	Geben Sie die vollständig qualifizierte Tokenwiderruf-URL für Ihr Quellsystem Microsoft SharePoint Online in diesem Format ein: https://login.microsoftonline.com/<tenant-id> /oauth2/v2.0/token . Ersetzen<tenant-id> mit Ihrer Microsoft SharePoint Online -Mandanten-ID, wie Sie sie in Ihren Microsoft Azure -Portaleinstellungen finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

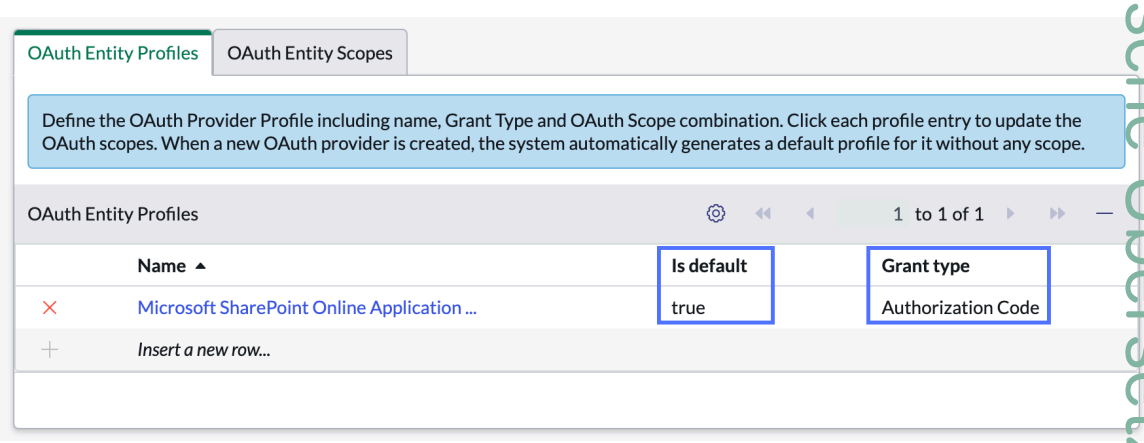
Feld	Wert
Umleitungs-URL	Geben Sie die vollständig qualifizierte Umleitungs-URL für den Subflow IntegrationHub in diesem Format ein: https://.<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do Ersetzen<instance-name> mit dem Instanznamen Now Platform®, wie in den Portaleinstellungen Microsoft Azurefür angegeben.

e. Wählen Sie **Absenden**.
Der neue Anwendungsregistrierungsdatensatz wird in der Tabellenlistenansicht angezeigt.

2. Definieren Sie einen OAuth-Entitätsbereich für Ihren neuen Anwendungsregistrierungsdatensatz, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

a. Öffnen Sie Ihren neuen Anwendungsregistrierungsdatensatz in der Formularansicht, indem Sie ihn auswählen.

b. Vergewissern Sie sich, dass in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsprofile ein OAuth-Entitätsprofil-Datensatz angezeigt wird, bei dem **Ist Standard** auf *true* und **Gewährungstyp** auf *Authorization Code*festgelegt ist.

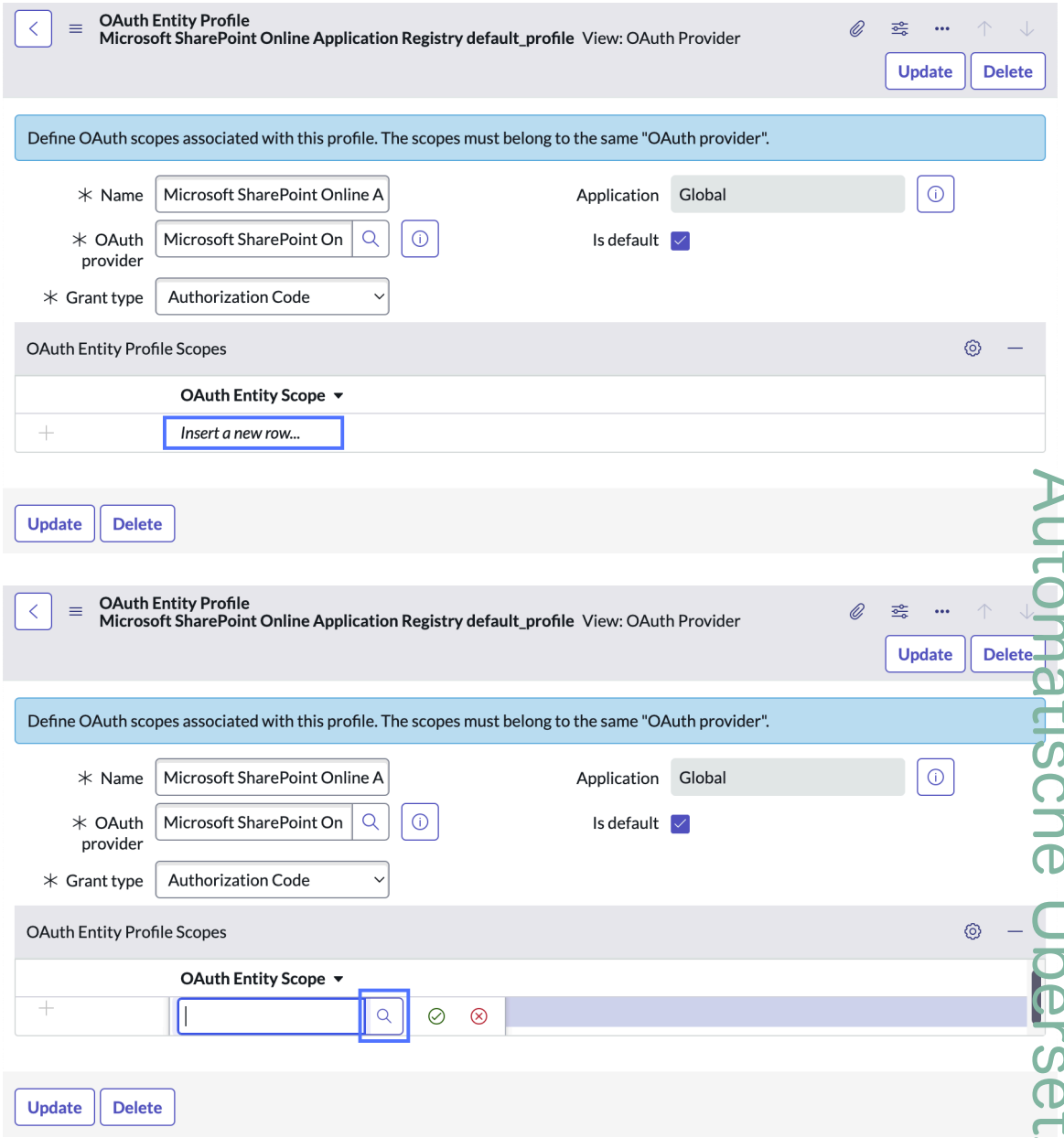


c. Öffnen Sie den neuen OAuth-Entitätsprofil-Datensatz in der Formularansicht, indem Sie dessen Namen auswählen.

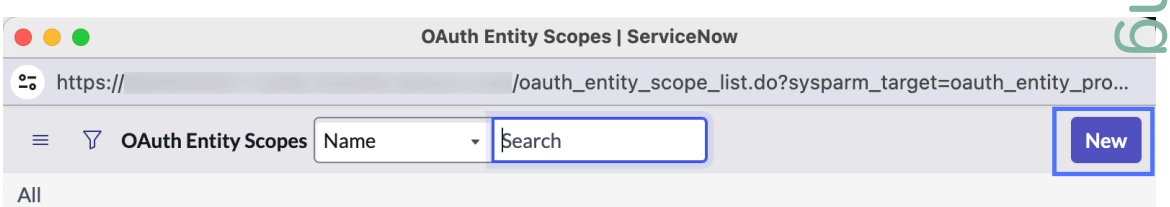
d. Doppelklicken Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofilbereiche **“ auf Neue Zeile einfügen**, und wählen Sie dann das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



e. Wählen Sie im Formular „OAuth-Entitätsbereiche“ **Neu**.



f. Füllen Sie im Formular „OAuth-Entitätsbereich“ die folgenden Felder aus:

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen Namen Ihrer Wahl für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ein.

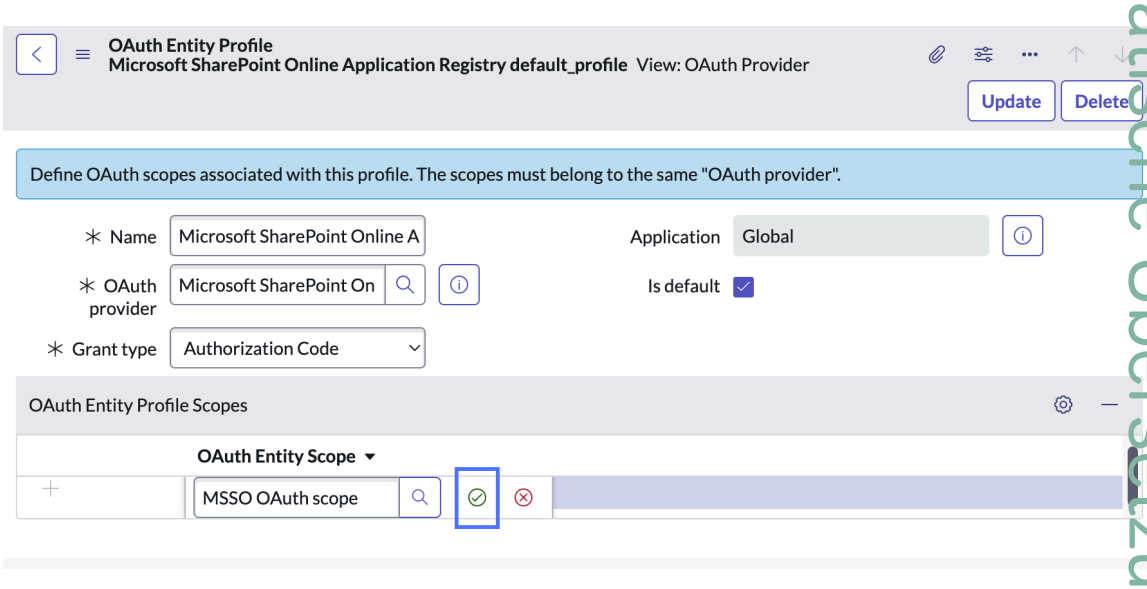
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
OAuth-Provider	Wählen Sie den Namen des Anwendungsregistrierungsdatensatzes aus, den Sie in Schritt 1.eerstellt haben, oder geben Sie den Namen ein.
OAuth-Anwendungsbereich	`offline_access https://` eingeben<root-site> .sharepoint.com/.default , ersetzen mit dem Namen der Stammwebsite Ihrer Instanz Microsoft SharePoint Online . **Wichtig:** Achten Sie darauf, den Punkt vor dem Standardwerteinzufügen.

g. Wählen Sie **Absenden**.

h. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofilbereiche“ das Symbol Speichern (Eingabe) ( ).



Der neue OAuth-Entitätsumfangsdatensatz wird in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsprofilbereiche angezeigt.

i. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Definieren Sie einen Aliasdatensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft SharePoint Online, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.

b. Öffnen Sie den Aliasdatensatz **„MicrosoftSharePointOnlineforAISearch“** in der Formularansicht, indem Sie ihn auswählen.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen **“ Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Füllen Sie im Formular „HTTP(s)-Verbindung“ die folgenden Felder aus:

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen Namen Ihrer Wahl für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ein.
Verbindungs-URL	Geben Sie die vollständig qualifizierte URL für Ihre Instanz Microsoft SharePoint Online ein: `https://<root-site> .sharepoint.com .`

e. Um Ihren neuen Verbindungsdatensatz zu erstellen, wählen Sie **Absenden**aus.
Der neue Verbindungsdatensatz wird in der zugehörigen Liste Verbindungen angezeigt.

4. Definieren Sie neue OAuth 2.0-Anmeldeinformationen, die Ihrem Anwendungsregistrierungsdatensatz zugeordnet werden, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.

d. Wenn das Feld **„Integrationstyp“** im Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“ nicht sichtbar ist, konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass das Feld sichtbar ist.
Einzelheiten zum Konfigurieren eines Formularlayouts finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.

e. Füllen Sie im Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“ die folgenden Felder aus:

Feld	Wert
Name	Geben Sie einen Namen Ihrer Wahl für den OAuth 2.0-Anmeldeinformationsdatensatz ein.
OAuth-Einheitenprofil	Wählen Sie den neuen OAuth-Entitätsprofil-Datensatz aus, der dem Anwendungsregistrierungsdatensatz zugeordnet ist, den Sie in Schritt 1.eerstellt haben.
Integrationstyp	Wählen Sie `Personal`.

f. Wählen Sie **Absenden**.
Der neue OAuth 2.0-Anmeldeinformationsdatensatz wird in der Listenansicht der Tabelle „Anmeldeinformationen“ [discovery_credentials] angezeigt.

5. Geben Sie Ihre neuen OAuth 2.0-Anmeldeinformationen als Anmeldeinformationen für die Verbindung mit Microsoft SharePoint Online an, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.

b. Öffnen Sie den Aliasdatensatz **„MicrosoftSharePointOnlineforAISearch“** in der Formularansicht, indem Sie ihn auswählen.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Verbindungen den Verbindungsdatensatz aus, den Sie in Schritt 3.eerstellt haben.

d. Wählen Sie im Formular „HTTP(s)-Verbindung“ das Symbol „Suche mithilfe von Liste“ ( ) im Feld **Anmeldeinformationen** , und wählen Sie dann die Anmeldeinformationen aus, die Sie in Schritt 4definiert haben.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können optional eine MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Keyword Query Language(KQL)-Abfrage konfigurieren, um die Menge der Microsoft SharePoint Online Websites einzuschränken, die in Genius-Ergebnissen für Fragen und Antworten zu externen Inhalten nach relevanten Dokumenten suchen. Einzelheiten zum Definieren dieser KQL-Abfrage finden Sie unter Schränken Sie die Microsoft SharePoint Online Websites ein, die von Genius-Ergebnissen für F&A mit externem Inhalt durchsucht werden können.

Schränken Sie die Microsoft SharePoint Online Websites ein, die von Genius-Ergebnissen für F&A mit externem Inhalt durchsucht werden können

Definieren Sie eine MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Keyword Query Language(KQL)-Abfrage, um den Satz von Microsoft SharePoint Online Websites (Pfaden) einzuschränken, die mit Genius-Ergebnissen für F&A für externe Inhalte nach Dokumenten suchen können. Nur Dokumente, die Ihre Frage erfüllen, sind für die Genius-Ergebnisantwort für F&A mit externem Inhalt berechtigt.

Vorbereitungen

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche ServiceNow® Store muss auf Ihrer Instanz von installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Now Assist in KI-Sucheinstallieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig suchen Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt auf allen Websites (Pfaden) in Ihrem Microsoft SharePoint Online -Quellsystem nach relevanten Dokumenten. Sie können die Anzahl der durchsuchten Websites einschränken, indem Sie einen Abfrageausdruck für die Eigenschaftsbeschränkung MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Keyword Query Language (KQL) als Wert für die Systemeigenschaft `sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter` angeben. Nur Dokumente von Websites, die Ihre Eigenschaftsbeschränkungsabfrage erfüllen, sind für den Abruf von Genius-Ergebnissen für externe Inhalte und die Antwortgenerierung berechtigt.

Weitere Informationen zu Abfragen zur Einschränkung von KQL-Eigenschaften und den von ihnen unterstützten Operatoren finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/sharepoint/dev/general-development/keyword-query-language-kql-syntax-reference .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
   a. Wählen Sie **Alle** aus.
   b. Geben Sie im Feld **Filter** sys_properties.list ein.
   c. Drücken Sie die Eingabetaste.
2. Durchsuchen Sie die Liste nach dem Systemeigenschaftsdatensatz *sn_ais_assist.sharepoint_search.query_filter*.
   - Wenn der Systemeigenschaftsdatensatz in der Liste angezeigt wird, öffnen Sie ihn in der Formularansicht, indem Sie ihn auswählen.
   - Wenn der Systemeigenschaftsdatensatz nicht in der Liste angezeigt wird, fügen Sie ihn hinzu, indem Sie den **Typ** auf Zeichenfolge festlegen. Informationen zum Hinzufügen einer neuen Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.
3. Geben Sie im Feld **Wert** des Systemeigenschaften-Datensatzes einen gültigen Abfrageausdruck für die KQL-Eigenschaftseinschränkung ein.
   Angenommen, Ihr Quellsystem Microsoft SharePoint Online lautet https://beispiel.sharepoint.com.
   - Um die Suche in Genius-Ergebnissen für F&A-Inhalte mit externen Inhalten auf Dokumente auf Ihren Marketing- und Vertriebswebsites zu beschränken, geben Sie den Pfad ein:("https://beispiel.sharepoint.com/teams/Marketing/" "https://beispiel.sharepoint.com/ teams/Vertrieb/“) als Abfrageausdruck für Eigenschaftseinschränkung.
   - Um zu verhindern, dass F&A-Genius-Ergebnisse für externe Inhalte Dokumente auf Ihren Engineering- und QA-Sites durchsuchen, geben Sie Folgendes ein : NOT-Pfad: ("https://example.sharepoint.com/teams/Engineering/" "https://example.sharepoint.com / teams/QA/“) als Abfrageausdruck.

   Hinweis:
   Sie können den booleschen Wert von KQL und Einschluss-/Ausschlussoperatoren verwenden, um mehrere Eigenschaftseinschränkungsausdrücke in einem komplexen Abfrageausdruck zu kombinieren.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Bei der Suche nach Dokumenten in Ihrem Quellsystem Microsoft SharePoint Online wenden Genius-Ergebnisse für externe Inhalte – F&A Ihre Eigenschaftsbeschränkung als Filter an. Nur Dokumente in Sites, die Ihre Abfrage erfüllen, sind zum Abrufen und Generieren von Antworten berechtigt.

Melden Sie sich bei Microsoft SharePoint Online an, um Genius-Ergebnisse für F&A mit externem Inhalt zu autorisieren

Rufen Sie ein OAuth 2.0-Token von Microsoft SharePoint Online ab, damit Genius-Ergebnisse für F&A für externe Inhalte Dokumente finden und bei der Suche Antworten generieren können.

Vorbereitungen
Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn auf der Suchergebnisseite diese Informationsmeldung angezeigt wird: Sie müssen angemeldet sein, um in SharePoint generierte Ergebnisse anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Genius-Ergebnisse für Fragen und Antworten zu externen Inhalten verwenden ein OAuth 2.0-Token, um auf Ihre Instanz Microsoft SharePoint Online zuzugreifen und nach relevanten Dokumenten zu suchen. Das OAuth 2.0-Token ist spezifisch für Ihren -Benutzeraccount Microsoft SharePoint Online, sodass Ihre Suche nur Dokumente zurückgibt, auf die Sie zugreifen können.

Führen Sie diese Aufgabe aus, um ein gültiges OAuth 2.0-Token in Microsoft SharePoint Online zu generieren und Genius-Ergebnisse für F&A für externe Inhalte für Ihre Suche zu autorisieren.

Hinweis:
Wie oft Sie sich anmelden müssen, hängt von den Einstellungen Ihrer Instanz Microsoft SharePoint Online ab. Bei Fragen zur Lebensdauer des OAuth 2.0-Tokens wenden Sie sich an den Microsoft SharePoint Online -Administrator.

Prozedur

1. Wählen Sie in der Informationsnachricht auf der Seite mit den Suchergebnissen den Link **Anmelden aus**.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie Ihre Microsoft SharePoint Online -Anmeldeinformationen ein, um sich bei MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubszu authentifizieren.

   Hinweis:
   Bei diesem Anmeldeschritt werden Ihre Anmeldeinformationen direkt an MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubsübermittelt. Wenn Sie sich nicht authentifizieren können, wenden Sie sich an den Microsoft SharePoint Online -Administrator.

3. Wiederholen Sie nach der Authentifizierung die vorherige Suche.

   Hinweis:
   Genius-Ergebnisse für Fragen und Antworten zu externen Inhalten berücksichtigen die Sicherheitseinstellungen Ihres Microsoft SharePoint Online -Anwenderprofils. Wenn eine erwartete Genius-Ergebnisantwort nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an den Microsoft SharePoint Online -Administrator, um sicherzustellen, dass Sie Zugriff auf die entsprechenden Quelldokumente haben.

Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse

Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse zeigen umsetzbare Antworten zu Katalogelementen und Virtual Agent -Themen an, die Ihrer Suchabfrage entsprechen. KI-Suche gleicht Datensätze basierend auf ihrer Ähnlichkeit mit der Absicht und Bedeutung Ihrer Suche ab, anstatt nach genauen Begriffsübereinstimmungen zu suchen.

Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse senden Inhalte aus den relevantesten Katalogelementdatensätzen und Virtual Agent -Themendatensätzen Ihrer Suche an Now LLM Service. Now LLM Service ordnet und filtert die Inhalte der ausgewählten Datensätze für die Anzeige.

Eine Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisantwortkarte kann Inhalte aus bis zu drei Datensätzen anzeigen. KI-Suche verwendet die semantische Vektorsuche und die veraltete Stichwortsuche, um die Datensätze auszuwählen, die der Bedeutung und dem Zweck Ihrer Suchabfrage am besten entsprechen. Weitere Informationen zur semantischen Vektorsuche finden Sie unter Semantische Vektorsuche in KI-Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Datensatztypen

In Serviceportalwerden Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse nur für Katalogelemente angewendet. In Virtual Agentgelten Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse für Virtual Agent -Themen sowie für Katalogelemente. Weitere Informationen zu Virtual Agent -Themen finden Sie unter Virtual Agent .

In Virtual Agentordnen Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse Katalogelement- und Virtual Agent -Themendatensätze anhand eines einheitlichen Relevanzbewertungsschemas an. Daher können Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisantworten Datensätze beider Typen in beliebiger Reihenfolge anzeigen.

Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse werden aktiviert

Um die Kompetenz Now Assist Aktionen in einer Anwendung KI-Suche zu aktivieren, können Sie die Konfiguration des Genius-Ergebnisses Now Assist Aktionen mit Ihrem Suchprofil für die Suchanwendung verknüpfen. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Verknüpfen Sie eine Genius-Ergebniskonfiguration mit einem Suchprofil.

Für KI-Suche -Portalanwendungen können Sie Now Assist Genius-Ergebnisse mit dem Setup-Bildschirm Now Assist im KI-Suche aktivieren. Weitere Informationen zu diesem Ansatz finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Genius-Ergebnisse in KI-Suche , Portalen und mobilen Anwendungen.

Hinweis:
Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse werden nur in Serviceportal und Virtual Agentunterstützt.

Einschränkungen

Standardmäßig unterstützen Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse nur englischsprachige Suchen. Administratoren können Unterstützung für andere Sprachen aktivieren, indem sie Dynamische Übersetzungaktivieren. Weitere Informationen zur Übersetzung von Antworten finden Sie unter Dynamische Übersetzung für Now Assist Aktionen – Genius-Ergebnisse. Ausführliche Informationen zu Dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung.

Wenn Sie die Anwendung Connectors für externe Inhalte ServiceNow® Store installiert haben, Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse schließen beim Generieren von Antworten Suchergebnisse aus, die aus externen Inhaltsquellsystemen abgerufen wurden.

Interaktion mit anderen Suchfunktionen

In der folgenden Tabelle werden die Interaktionen zwischen Now Assist Aktionen Genius-Ergebnissen und anderen Suchfunktionen beschrieben.

Funktion	Interaktion mit Now Assist Aktionen Genius-Ergebnissen
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Bei der Berechnung von Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage wendet KI-Suche die Ergebnisverbesserungsregeln normalerweise an. Die Auswirkungen hängen wie folgt von der Aktion der Ergebnisverbesserungsregel ab:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Interaktion mit Now Assist Aktionen Genius-Ergebnissen
	• `block`: Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse geben keine blockierten Datensätze als Antworten zurück. • `boost` oder `promote`: Unterstützte und heraufgestufte Datensätze werden mit größerer Wahrscheinlichkeit als Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisantworten zurückgegeben.
Stoppwörter	Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse verwenden eine Mischung aus semantischer Vektorsuche, die keine Stoppwörter unterstützt, und stichwortbasierter Suche. KI-Suche entfernt nur Stoppwörter aus stichwortbasierten Suchen, sodass Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisantworten möglicherweise nicht Ihre Stoppworteinstellungen widerspiegeln.
Synonyme	Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisse verwenden eine Mischung aus semantischer Vektorsuche, die keine Synonyme unterstützt, und stichwortbasierter Suche. KI-Suche erweitert Synonyme in stichwortbasierten Suchen, sodass Ihre Synonyme wahrscheinlich die Relevanz der Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisantworten verbessern.
Tippfehlerbehandlung	Bei der Berechnung von Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisantworten für eine Suchabfrage korrigiert KI-Suche falsch geschriebene Begriffe in der Abfrage.

Dynamische Übersetzung für Now Assist Aktionen – Genius-Ergebnisse

Dynamische Übersetzung verbessert die internationale Such-Experience für Katalogelemente und Virtual Agent -Themen. Wenn Dynamische Übersetzung aktiviert ist, kann KI-Suche Suchen ins Englische übersetzen, bevor Katalogelemente und Virtual Agent -Themen für die Aufnahme in Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisantworten abgeglichen werden, und generierte Antworten in die Sprache des Suchanwenders übersetzen.

Bei der Berechnung von Now Assist Aktionen Genius-Ergebnisantworten unterstützt Now LLM Service nur englischsprachige Suchen nach Katalogelementen und Virtual Agent -Themen.

Dynamische Übersetzung erweitert den Bereich der von Now Assist Aktionen Genius-Ergebnissen unterstützten Sprachen um die folgenden Funktionen:

Funktion	Beschreibung
Übersetzung durchsuchen	Now LLM Service übersetzt nicht-englische Suchen automatisch ins Englische und verwendet die übersetzte Suche, um Katalogelemente und Virtual Agent -Themen zu finden, die in die Genius-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktion	Beschreibung
	Ergebnisantworten Now Assist Aktionen von aufgenommen werden sollen.
Antwortübersetzung	Wenn Sie in einer anderen Sprache als Englisch suchen, übersetzt Now Assist AktionenNow LLM Service die Genius-Ergebnisantworten automatisch in Ihre Suchsprache. Auf der Antwortkarte „Genius-Ergebnis“ wird der übersetzte Text angezeigt.

Weitere Informationen zu den Funktionen von Dynamische Übersetzung und zu seiner Aktivierung finden Sie unter Dynamische Übersetzung.

Unterstützte Sprachen

Dynamische Übersetzung funktioniert mit allen Sprachen, die von Now Platform®unterstützt werden.

Konfigurieren Sie das Widget KI-Suche Genius-Ergebnisse

Verbessern Sie die Abwendung von Incidents für Portale, indem Sie Datensatzersteller so konfigurieren, dass umsetzbare und relevante Vorschläge für Genius-Ergebnisse angezeigt werden. Diese Vorschläge helfen Anwendern, ihre eigenen Probleme zu lösen, ohne Incidents oder Fälle übermitteln zu müssen.

Vorbereitungen

KI-Suche muss in dem vom Datensatzersteller verwendeten Portal aktiviert sein. Weitere Informationen zur Aktivierung KI-Suche von in Portalen finden Sie unter KI-Suche im Serviceportal .

Stellen Sie sicher, dass Now Assist Genius-Ergebnisse in der Suchanwendung des Portals aktiviert sind. Informationen zum Aktivieren von Now Assist Genius-Ergebnissen in Suchanwendungen finden Sie unter Now Assist-Genius-Ergebnisse in KI-Suche Portale.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können das Widget KI-Suche Genius-Ergebnisse in einem Datensatzersteller konfigurieren, um die Anwender-Experience beim Erstellen eines incident oder Falls zu verbessern. Das Widget zeigt umsetzbare Genius-Ergebnisvorschläge an, die für die Problembeschreibung des Benutzers relevant sind. Anwender können aus diesen Genius-Ergebnisvorschlägen auswählen, um ihre eigenen Probleme zu beheben, oder mit der Übermittlung ihres incident oder Falls fortfahren, wenn keiner der Vorschläge ihr Problem löst.

Weitere Informationen zu Such-Widgets finden Sie unter Search widgets und AI Search Assist widget

Prozedur

1. Erstellen Sie eine neue Datensatzersteller-Konfiguration, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

a. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **KI-Suchunterstützung** > **Datensatzersteller-Konfiguration**.

b. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Füllen Sie im Formular „Datensatzersteller-Konfiguration“ die folgenden Felder aus:

Feld	Wert
Informationen der Suchanwendung	
Anwendung durchsuchen	Wählen Sie die Konfiguration für ein Portal aus, das Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A enthält. Als Beispiel können Sie die Konfiguration der **Serviceportal-Standardsuchanwendung** auswählen.
Informationen zum Datensatzersteller	
Datensatzersteller	Wählen Sie einen Datensatzersteller aus. Als Beispiel können Sie **Fall für einen Produktdatensatzersteller erstellen** auswählen.
Suchvariable	Wählen Sie den Namen des Felds aus, das Sie durchsuchen und Genius-Ergebnisse generieren möchten. Als Beispiel können Sie das Feld **Beschreibung** als Suchvariable auswählen.

d. Wählen Sie **Absenden**.

2. Aktualisieren Sie das Widget des Datensatzerstellers, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.

b. Bearbeiten Sie den Datensatz für den Datensatzersteller, den Sie in Schritt 1.causgewählt haben.

c. Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ die Variable **„KI-Suchunterstützung“**.

d. Ändern Sie in der zugehörigen Liste Typspezifikationen des Variablenformulars den Feldwert **Widget** in Genius-Ergebnisse der KI-Suche.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Erstellen Sie eine neue Variable mit Optionen für KI-Genius-Ergebnisse für den Datensatzersteller, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.

b. Bearbeiten Sie den Datensatz für den Datensatzersteller, den Sie in Schritt 1.causgewählt haben.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Variablen **“ Neu**.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars „Variable“ aus:

Feld	Wert
Typ	Wählen Sie *Custom*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Frage	
Frage	Geben Sie Optionen für KI-Genius-Ergebnisseein.
Name	Dieses Feld wird automatisch auf den Wert im Feld **„Frage“** festgelegt.
Standardwert	
Standardwert	Ein JSON-Array von Name/Wert-Paaren für KI-Suche Genius-Ergebnis-Widget-Optionen. Sie müssen nur Optionen angeben, für die Sie die Standardwerte überschreiben möchten. Als Beispiel können Sie ["search_application":"portal","search_event":"on_change"] eingeben, um zwei Standardwerte zu überschreiben. Lassen Sie das Feld leer, wenn Sie keine Standardwerte für Widget-Optionen überschreiben möchten. Eine Liste der Optionen für das KI-Suche Widget „Genius-Ergebnisse“ finden Sie unter KI-Suche Widget-Optionen für Genius-Ergebnisse.

e. Wählen Sie **Absenden**.

4. Erstellen Sie eine neue Variable Continue with Record Creation (Mit Datensatzerstellung fortfahren) für den Datensatzersteller, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.

b. Bearbeiten Sie den Datensatz für den Datensatzersteller, den Sie in Schritt 1.causgewählt haben.

c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Variablen **“ Neu**.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars „Variable“ aus:

Feld	Wert
Typ	Wählen Sie *Yes/No*.
Frage	
Frage	Geben Sie Mit Datensatzerstellung fortfahren ein.
Name	Ändern Sie den Standardwert in ai_genius_results_continue_with_record_creation.
Standardwert	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Standardwert	Geben Sie Nr. ein. Der Wert dieser Variable ändert sich in *Yes*, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter im Formular des Datensatzerstellers „ **Fortsetzen“** auswählt.

e. Wählen Sie **Absenden**.

Now Assist in KI-Suche Referenz

Referenzinformationen für die Anwendung Now Assist in KI-Suche.

Mit Now Assist in“ KI-Sucheinstallierte Komponenten

Die Anwendung Now Assist in KI-Suche installiert neue Systemkomponenten, einschließlich geplanter Aufgaben und Entity View Action Mapping (EVAM) -Konfigurationen und -Vorlagen.

Geplante Aufgaben installiert mit Now Assist in KI-Suche

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Semantischen Cache aktualisieren	• Füllen Sie den Cache für F&A-Genius-Ergebnisse der zweiten Ebene Now Assist mit Ergebnissen für die am häufigsten übermittelten Abfragen aus, die in der Suchsignaltabelle für Suchereignisse [sys_search_event] gefunden wurden. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Signaltabellen durchsuchen. • Löschen Sie alle nicht angehefteten Einträge im Cache für Now Assist F&A Genius-Ergebnisse auf zweiter Ebene, die in den letzten sieben Tagen nicht verwendet wurden. Suchadministratoren können Ergebnisse in der Cache-Tabelle der zweiten Ebene anheften, um zu verhindern, dass sie gelöscht werden. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Heften Sie zwischengespeicherte Antworten für Now Assist Genius-Ergebnisse für F&A an.

Konfigurationen der Entitätsansicht-Aktionszuordnung (EVAM), die mit Now Assist in“ KI-Sucheinstalliert werden

Konfiguration	Beschreibung
KI-Suche global – Now Assist F&A Genius-Ergebnis	Enthält die Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Konfiguration des Now Assist F&A Genius-Ergebnisses in KI-Suche für die globale Suche Next Experience von . • Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration	Beschreibung
Now Assist F&A Genius-Ergebnis	Enthält die Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Konfiguration des Now Assist F&A Genius-Ergebnisses in einer Suchanwendung. • Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**
Taxonomie – Now Assist F&A Genius-Ergebnis	Enthält die Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Konfiguration des Now Assist F&A Genius-Ergebnisses in Inhaltstaxonomie. • Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**
Virtual Agent – Now Assist F&A Genius-Ergebnis	Enthält die Ansichtskonfigurationseinstellungen für die Konfiguration des Now Assist F&A Genius-Ergebnisses in Virtual Agent. • Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Ansichtskonfigurationen**

Aktionszuordnungsvorlagen für Entitätsansicht (EVAM), die mit Now Assist in“ KI-Sucheinstalliert werden

Vorlage	Beschreibung
KI-Suche global – Now Assist Genius-Ergebnisvorlage für F&A	Enthält die Einstellungen für Komponente, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die Konfiguration des Genius-Ergebnisses Now Assist F&A in KI-Suche für die globale Suche Next Experience von . • Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**
Now Assist Genius-Ergebnisvorlage für F&A-Suche	Enthält die Einstellungen für Komponente, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die Genius-Ergebniskonfiguration Now Assist F&A in Serviceportal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlage	Beschreibung
	• Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**
Virtual Agent – Now Assist Genius-Ergebnisvorlage für F&A	Enthält die Einstellungen für Komponente, statischen Wert, Feldzuordnung und Aktionszuordnung für die Genius-Ergebniskonfiguration Now Assist F&A in Virtual Agent. • Anwendungsbereich: Now Assist in KI-Suche • Standort: **Alle** > **Aktionszuordnung für Entitätsansicht (*EVAM*)** > **Definitionen anzeigen** > **Vorlagen anzeigen**

Liste aller mit Now Assist in“ KI-Sucheinstallierten Komponenten

Um die vollständige Liste der mit Now Assist in KI-Sucheinstallierten Komponenten anzuzeigen, führen Sie die Schritte in Suchen Sie mit einer Anwendung installierte Komponentenaus. Der Paketname der Anwendung lautet *`Now Assist`* **in** *`KI-Suche`*“.

Now Assist in KI-Suche Eigenschaften

Systemeigenschaften, die Sie zum Ändern des Verhaltens von für Now Assist in KI-Suche Genius-Ergebnissen verwenden können.

Diese Eigenschaften sind für Now Assist in KI-Sucheverfügbar.

Hinweis:
Um die Listenansicht der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] zu öffnen, wählen Sie **Alle**, geben Sie im Feld **Filter**sys_properties.list ein, und drücken Sie **die Eingabetaste**.

Eigenschaften für Now Assist in KI-Suche

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ais_assist.semantic_cache_mode	Betriebsmodus für die Now Assist F&A Genius-Ergebnis-Caches. Verwenden Sie diesen Modus, um zu steuern, wie KI-Suche die Caches und Now LLM Service bei der Suche nach Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten verwendet. Einzelheiten dazu, wie KI-SucheNow Assist in Genius-Ergebnisantworten für Fragen und Antworten [] zwischenspeichert, finden Sie unter Caching für Now Assist Q&A Genius-Ergebnisse. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: aus • Unterstützte Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Now Assist in KI-Suche (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	○ *off*: Verwenden Sie den Cache der ersten Ebene und Now LLM Service, um Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten zu finden. KI-Suche sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Wissensartikelergebnis übereinstimmen. Wenn keine übereinstimmende Antwort gefunden wird, werden Ihre Abfrage und die sys_id des Wissensartikels zur Antwortgenerierung an Now LLM Service gesendet. Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die von Now LLM Service generiert werden, füllen den Cache der ersten Ebene aus. Bei Verwendung von Dynamische ÜbersetzungKI-Suche umgeht die Caches und fragt Now LLM Service ab, um eine Antwort für das F&A-Genius-Ergebnis Now Assist zu generieren. ○ *offline*: Verwenden Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene, um Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten zu finden. Senden Sie keine Abfragen an Now LLM Service. KI-Suche sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Wissensartikelergebnis übereinstimmen. Wenn keine passende Antwort gefunden wird, verwendet es die semantische Vektorsuche, um im Cache der zweiten Ebene nach Antworten zu suchen, die der Bedeutung Ihrer Abfrage entsprechen. Wenn keine zwischengespeicherten Antworten mit Ihrer Abfrage und dem Ergebnis des Wissensartikels übereinstimmen, gibt KI-Suche keine Antwort für das F&A Genius-Ergebnis Now Assist zurück. Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die im Cache der zweiten Ebene gefunden werden, füllen den Cache der ersten Ebene. Bei Verwendung von Dynamische ÜbersetzungKI-Suche umgeht die Caches und gibt keine Antwort für das F&A Genius-Ergebnis Now Assist zurück. ○ *online*: Verwenden Sie die Caches der ersten und zweiten Ebene sowie Now LLM Service, um Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten zu finden. KI-Suche sucht im Cache der ersten Ebene nach Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die genau mit Ihrer Suchabfrage und dem Wissensartikelergebnis übereinstimmen. Wenn keine passende Antwort gefunden wird, verwendet es die semantische Vektorsuche, um im Cache der zweiten Ebene nach Antworten zu suchen, die der Bedeutung Ihrer Abfrage entsprechen. Wenn keine zwischengespeicherten Antworten mit Ihrer Abfrage und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Now Assist in KI-Suche (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	dem Ergebnis des Wissensartikels übereinstimmen, übermittelt KI-Suche die sys_id der Abfrage und des Artikels an den Now LLM Service, um die Antwort zu generieren. Now Assist F&A Genius-Ergebnisantworten, die von Now LLM Service generiert werden, füllen den Cache der ersten und zweiten Ebene aus. Bei Verwendung von Dynamische Übersetzung, KI-Suche umgeht die Caches und fragt Now LLM Service ab, um eine Antwort für das F&A-Genius-Ergebnis Now Assist zu generieren. • Speicherort: Standardmäßig nicht in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] vorhanden. Um den Standardwert zu überschreiben, fügen Sie diese Eigenschaft hinzu, indem Sie die Schritte in Systemeigenschaft hinzufügenausführen.
sn_ais_assist.u_llm_api_timeout	Maximale Zeit in Sekunden, die auf die Ergebnisse der Generierung von F&A-Antworten für Now Assist aus dem Now LLM Servicegewartet wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 120 • Speicherort: Standardmäßig nicht in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] vorhanden. Um den Standardwert zu überschreiben, fügen Sie diese Eigenschaft hinzu, indem Sie die Schritte in Systemeigenschaft hinzufügenausführen.
sn_ais_assist.u_question_regex	Java-Muster für reguläre Ausdrücke ohne Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung, das Suchvorgänge definiert, die für die Generierung von Now Assist F&A-Antworten geeignet sind. Das Muster `^(Was|Wo|Wann|Warum|Wer|Wer|Welche|Wie)\b` schränkt beispielsweise die Berechtigung für Suchabfragen ein, die mit einem der angegebenen Schlüsselwörter beginnen. Wenn für diese Systemeigenschaft ein Wert definiert ist, sind nur Suchen in unterstützten Anwendungen, die dem angegebenen Muster entsprechen, für die Generierung von Now Assist F&A-Antworten geeignet. Wenn kein Wert definiert ist, sind alle Suchen in unterstützten Anwendungen für die Generierung von Now Assist F&A-Antworten berechtigt. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] Weitere Informationen zur Mustersyntax für reguläre Ausdrücke in Java finden Sie im Javadoc für die Klasse java.regex.util.Pattern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Now Assist in KI-Suche (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ais_assist.u_sanitize_html	Option zum Entfernen von HTML-Tags aus Wissensartikeltext vor dem Senden an die Generierung von F&A-Antworten für [Now LLM Service für Now Assist. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Standardmäßig nicht in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] vorhanden. Um den Standardwert zu überschreiben, fügen Sie diese Eigenschaft hinzu, indem Sie die Schritte in Systemeigenschaft hinzufügenausführen.

KI-Suche Widget-Optionen für Genius-Ergebnisse

Das Widget KI-Suche Genius-Ergebnisse enthält eine Reihe von Optionen. Administratoren können die Werte für diese Optionen anpassen, um das Verhalten des Widgets für einen Datensatzersteller zu steuern.

Einzelheiten zum Festlegen von Werten für das Widget „Genius-Ergebnisse“ in einem Datensatzersteller finden Sie unter KI-SucheKonfigurieren Sie das Widget KI-Suche Genius-Ergebnisse.

Option	Beschreibung
Continue_button_label	Bezeichnung für die Schaltfläche **„Fortsetzen** “ im Datensatzersteller. Typ: Zeichenfolge Standardwert: `Continue`
disable_attachments	Ob Anhänge in Genius-Ergebnissen angezeigt werden sollen, die im Datensatzersteller angezeigt werden. Typ: Boolesch Unterstützte Werte: • *FALSE*: Zeigt Anhänge in Genius-Ergebnissen für den Datensatzersteller an. • *TRUE*: Anhänge in Genius-Ergebnissen für den Datensatzersteller nicht anzeigen. Standardwert: *FALSE*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
disable_save_as_draft_button	Gibt an, ob die Schaltfläche **„Als Entwurf speichern“** im Datensatzersteller angezeigt werden soll. Typ: Boolesch Unterstützte Werte: • *FALSE*: Schaltfläche **„Als Entwurf speichern“** im Datensatzersteller anzeigen. • *TRUE*: Schaltfläche **„Als Entwurf speichern“** im Datensatzersteller ausblenden. Standardwert: *FALSE*
disable_submit_button	Gibt an, ob die Schaltfläche **„Senden“** im Datensatzersteller angezeigt werden soll. Typ: Boolesch Unterstützte Werte: • *FALSE*: Schaltfläche **„Absenden“** im Datensatzersteller anzeigen. • *TRUE*: Schaltfläche **„Absenden“** im Datensatzersteller ausblenden. Standardwert: *TRUE*
search_application	Gibt an, ob bei der Suche nach Genius-Ergebnissen die Suchanwendung aus der Datensatzerstellerkonfiguration oder die Suchanwendung aus dem Portal verwendet werden soll. Typ: Zeichenfolge Unterstützte Werte: • *aisrp*: Verwenden Sie die Suchanwendung aus der Konfiguration des Datensatzerstellers. • *portal*: Verwenden Sie die Suchanwendung aus der Portalkonfiguration. Standardwert: *aisrp*
search_event	Zeitpunkt für die Suche nach Genius-Ergebnissen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	Typ: Zeichenfolge Unterstützte Werte: • *on_change*: Suche, wenn der Anwender den Fokus vom Suchfeld des Datensatzerstellers in ein anderes Feld verschiebt. • *on_wait*: Suche, wenn der Anwender aufhört, Text in das Suchfeld des Datensatzerstellers einzugeben. Standardwert: *on_wait*
search_loading_text	Text, der während einer Suche nach Genius-Ergebnissen angezeigt wird. Typ: Zeichenfolge Standardwert: *Now Assist is generating the results…*
search_type	Anzuzeigende Suchergebnistypen. Typ: Zeichenfolge Unterstützte Werte: • *genius_result*: Zeigt Genius-Ergebniskarten, aber keine Vorschläge. • *genius_result_and_suggestions*: Genius-Ergebniskarten und -Vorschläge anzeigen. Standardwert: *genius_result_and_suggestions*
show_buttons_on_load	Ob Schaltflächen angezeigt werden sollen, wenn das Formular geladen wird. Typ: Boolesch Unterstützte Werte: • *FALSE*: Schaltflächen ausblenden, wenn das Formular geladen wird. • *TRUE*: Schaltflächen beim Laden des Formulars anzeigen. Standardwert: *TRUE*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
solution_found_button_label	Bezeichnung für die Schaltfläche „Lösung gefunden“, die die Incident-/Fallerstellung abbricht. Typ: Zeichenfolge Standardwert: `Cancel`
sources_label	Bezeichnung für Quellen. Typ: Zeichenfolge Standardwert: `Sources`
„vorschläge_label“	Bezeichnung für Vorschläge zugehöriger Inhalte. Typ: Zeichenfolge Standardwert: `Related Content`

[store-future: BEGIN review]

KI-Suche Optimierung

Die Anwendung KI-Suche Optimierung ServiceNow® Store ermöglicht Suchadministratoren und ausgewählten Geschäftskunden, die Bewertung und Optimierung der Relevanz von KI-Suche zu optimieren.

[End]

Installieren Sie KI-Suche Optimierung

Installieren Sie die Anwendung „ KI-Suche Optimierung“ aus dem ServiceNow Store.

Vorbereitungen

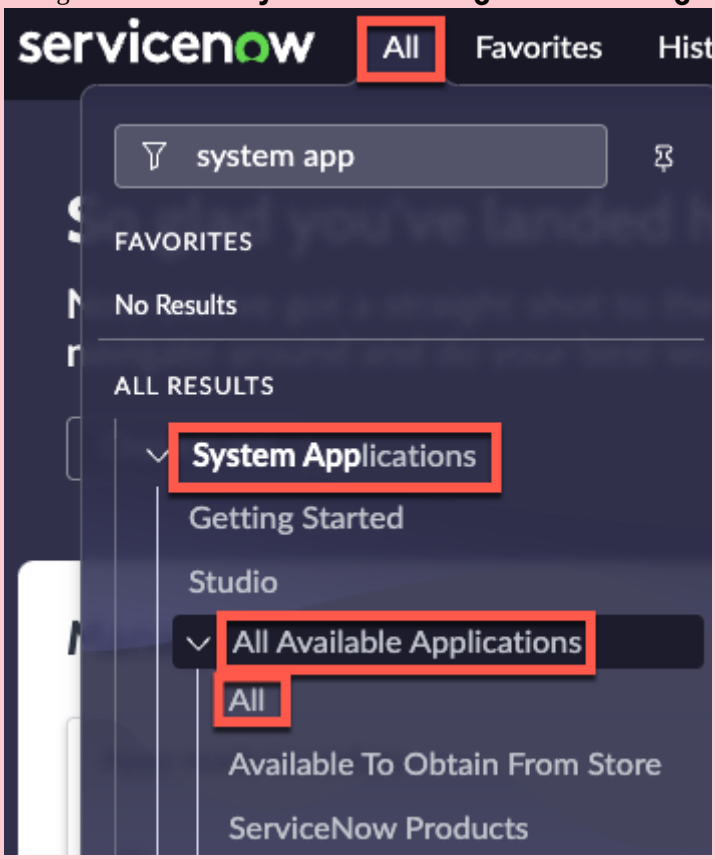
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung KI-Suche Optimierung (sn_aisearch_global).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie **Installieren** aus.

KI-Suche Optimierung wird verwendet

Suchadministratoren können KI-Suche Optimierung verwenden, um Auswertungen für KI-Suche zu erstellen. Für jede Auswertung können Suchadministratoren Geschäftsfachleute als Prüfer für Suchergebnisse zuweisen und Suchanalysen basierend auf Ergebnisbewertungen anzeigen.

Weisen Sie Geschäftskunden die Rolle KI-Suche Optimierungsprüfer zu

Gewähren Sie Geschäftskunden die Rolle sn_ais_data.tuning_reviewer, damit sie Suchergebnisse in Optimierungsauswertungen bewerten und überprüfen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Die Anwendung KI-Suche Optimierung ServiceNow® Store muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Sie KI-Suche Optimierung.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Bewerten und Überprüfen von Suchergebnissen in KI-Suche Optimierung Auswertungen benötigen Benutzer entweder die Rolle ais_admin oder die Rolle sn_ais_data.tuning_reviewer.

Die Rolle ais_admin ist auf Administratoren KI-Suche beschränkt. Gewähren Sie die Rolle sn_ais_data.tuning_reviewer Geschäftsbenutzern, die Sie als Überprüfer in Auswertungen KI-Suche Optimierung von angeben möchten.

Prozedur

- Einem Benutzer eine Rolle zuweisen
- Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Eine KI-Suche Optimierungsauswertung erstellen

Erstellen Sie eine Bewertung, um die Ergebnisrelevanz zweier Suchanwendungen für einen bestimmten Satz von Suchabfragen zu messen. Vergleichen Sie die Leistung von KI-Suche und der Zing-Textsuche oder vergleichen Sie die Leistung zweier verschiedener KI-Suche -Anwendungen.

Vorbereitungen
Die Anwendung KI-Suche Optimierung ServiceNow® Store muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Sie KI-Suche Optimierung.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Bewertung KI-Suche Optimierung können Sie die Relevanz der Suchergebnisse für zwei Suchanwendungen vergleichen. Sie können eine Auswertung für einen der folgenden Anwendungsfälle erstellen:

- Vergleichen Sie die Relevanz von Suchergebnissen für die Anwendungen Zing und KI-Suche, die dieselben Suchquellen haben
- Vergleichen Sie die Relevanz der Suchergebnisse für zwei Anwendungen der KI-Suche, die dieselben Suchquellen verwenden

Die Auswertung enthält die folgenden Einstellungen:

1. Die beiden zu vergleichenden Suchanwendungen – eine Baselineanwendung und eine Vergleichsanwendung
2. Der Satz von Suchbegriffen und die Suchsprache, die bei der Bewertung der Relevanz von Suchergebnissen für die beiden ausgewählten Anwendungen verwendet werden
3. Die zugewiesenen Suchanwender, die Suchergebnisse für die ausgewählten Abfragen in den beiden ausgewählten Anwendungen bewerten und überprüfen sollen
4. Eine Frist für den Abschluss der Bewertungs- und Überprüfungsphasen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Optimierung der KI-Suche** > **Admin-Homepage**.
2. Wählen Sie auf der Karte **Neues Optimierungsziel startendie Option Setup anzeigen aus**. Der Assistent KI-Suche Optimierung wird angezeigt.
3. Auf **des Assistenten 1. Richten Sie den Bildschirm für die neue Bewertung** ein, und führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Geben Sie im Abschnitt **Auswertungsdetails** einen Namen und eine Beschreibung für Ihre Auswertung ein.

   b. Geben Sie ein Stichtagsdatum für den Prüfer ein, oder wählen Sie eines mit dem Kalenderauswahltool aus ( ).

   c. Im Feld **Welche Suchanwendungen möchten Sie vergleichen?** Wählen Sie im Abschnitt „“ die entsprechende Suchmaschine für Ihre Baseline-Suchanwendung aus.

   d. Wählen Sie die Baselineanwendung Zing oder KI-Suche für Ihren Relevanzvergleich aus.

   e. Wählen Sie die Anwendung KI-Suche aus, die Sie mit der ausgewählten Baseline-Suchanwendung vergleichen möchten.

   Hinweis:
   Sie können nur eine KI-Suche -Anwendung auswählen, die dieselben Suchquellen wie Ihre Baseline-Suchanwendung verwendet. Wenn die Auswahlliste leer ist, ist für die ausgewählte Basissystemanwendung keine Bewertung möglich.

   f. **Wahlweise:** Um die Konfigurationseinstellungen einer ausgewählten Suchanwendung zu überprüfen, wählen Sie den zugehörigen Link **Details der Suchanwendung anzeigen**.

   g. Wechseln Sie zum nächsten Bildschirm, indem Sie **Continue to (Fortfahren mit) wählen. 2. Suchbegriffe auswählen**.

4. Auf **des Assistenten 2. Bildschirm „Suchbegriffe auswählen** “ , geben Sie die Quelle für Suchbegriffe an, die Anwender in den beiden ausgewählten Suchanwendungen bewerten und überprüfen sollen.
   - Um Suchbegriffe in einer bestimmten Sprache aus der Tabelle „Suchereignis“ [sys_search_event] abzurufen, wählen Sie **Aus Protokollen auswählen,** und wählen Sie die gewünschte Sprache aus.

     Hinweis:
     Das System filtert Suchbegriffe heraus, die nur Datensatznummern enthalten oder maximal 3 Zeichen lang sind.

   - Wenn Sie die Administratorrolle innehaben und Suchbegriffe aus einer anderen Tabelle abrufen möchte, wählen Sie **Erweiterte Konfiguration**, geben Sie die Tabelle und die Spalte an, die die Suchbegriffe enthalten, und wählen Sie optional **Suchbegriffe mit Bedingungsgenerator filtern** aus, um Filterbedingungen zu definieren, die Begriffe erfüllen müssen .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie im Feld **Maximale Anzahl Suchbegriffe** eine Ganzzahlbeschränkung ein.

b. Geben Sie im Feld **Maximum vorgeschlagener Suchergebnisse pro Anwendung** einen ganzzahligen Grenzwert ein.

c. Wechseln Sie zum nächsten Bildschirm, indem Sie **„Fortfahren mit 3. Suchbegriffe verfeinern“**wählen.

5. Auf **des Assistenten 3. Auf dem Bildschirm „Suchbegriffe einschränken** “ gehen Sie wie folgt vor.

a. Wählen Sie **Suchbegriffe laden aus**.

b. Überprüfen Sie die geladenen Suchbegriffe.

c. **Wahlweise:** Verwenden Sie das Suchfeld und das Suchsymbol ( ), um die angezeigten Suchbegriffe zu verfeinern, oder wählen Sie das Symbol zum Löschen der Eingabe ( ), um die vollständige Liste der geladenen Suchbegriffe anzuzeigen.

d. **Wahlweise:** Um unerwünschte Suchbegriffe zu entfernen, wählen Sie sie aus, wählen Sie **Löschen**, und bestätigen Sie Ihre Suche, indem Sie **Alle löschen**wählen.

e. **Wahlweise:** Um neue Suchbegriffe hinzuzufügen, wählen Sie **Neue Suchbegriffe hinzufügen**, geben Sie dann Ihre neuen Begriffe ein, wählen Sie nach jedem Suchbegriff **Hinzufügen**, und wählen Sie schließlich das Symbol zum Schließen des Dialogfelds ( ).

f. Wechseln Sie zum nächsten Bildschirm, indem Sie **Continue to 4. Assign (Prüfer zuweisen)**wählen.

6. Auf **des Assistenten 4. Führen Sie im Bildschirm Prüfer zuweisen** die folgenden Schritte aus.

a. Wählen Sie im Feld **Überprüfer** einen oder mehrere Suchanwender aus, um die Suchergebnisse für die Auswertung zu bewerten und zu überprüfen.

> **Hinweis:**
> Sie können nur Anwender mit den Rollen sn_ais_data.tuning_reviewer oder ais_admin als Überprüfer auswählen.

b. Wechseln Sie zum nächsten Bildschirm, indem Sie **Überprüfung fortsetzen und Sabsenden**wählen.

7. **Führen Sie im Bildschirm Überprüfen und S** des Assistenten die folgenden Schritte aus.

a. Bestätigen Sie, dass Ihre Auswertungseinstellungen korrekt sind.

> **Hinweis:**
> Wenn eine Einstellung falsch ist, wählen Sie den Link für den entsprechenden Assistentenbildschirm, korrigieren Sie die Einstellung, und kehren Sie dann zum Bildschirm **Überprüfen und Sabsenden** zurück.

b. Wählen Sie **Speichern**und dann **Verstanden aus**.

Nächste Maßnahme

Benachrichtigen Sie Ihre ausgewählten Prüfer , dass sie mit der Bewertung und Überprüfung von Suchergebnissen für die Bewertung beginnen können. Weitere Informationen zu diesem Verfahren finden Sie unter Bewerten und überprüfen Sie Suchergebnisse in einer KI-Suche Optimierungsauswertung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Ändern Sie die Konfiguration der Suchanwendungen Ihrer Auswertung bis zum Abschluss der Überprüfung nicht. Änderungen an Suchanwendungskonfigurationen während der Überprüfung können zu unerwartetem Verhalten in der Überprüfungsoberfläche führen.

Bewerten und überprüfen Sie Suchergebnisse in einer KI-Suche Optimierungsauswertung

Wählen Sie die Ergebnisse für Suchbegriffe in einer Auswertung für KI-Suche Optimierung aus, überprüfen und bewerten Sie sie.

Vorbereitungen

Die Anwendung KI-Suche Optimierung ServiceNow® Store muss auf Ihrer Instanz installiert sein. Weitere Informationen zur Installation dieser Anwendung finden Sie unter Installieren Sie KI-Suche Optimierung.

Erforderliche Rolle: sn_ais_data.tuning_reviewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfer bewerten die Relevanz der Suchergebnisse für KI-Suche Optimierung Auswertungen. Die Relevanz der Suchergebnisse wird für jeden in der Bewertung definierten Suchbegriff separat bewertet. Die gesammelten Suchergebnisbewertungen bestimmen die Gesamtrelevanzqualität der Suche für die bewerteten Suchanwendungen.

Jeder Überprüfer wählt aus der Liste der in der Bewertung definierten Begriffe die zu überprüfenden Suchbegriffe aus. Sobald ein Prüfer einen Suchbegriff auswählt, wird dieser Suchbegriff für die Auswahl durch andere Prüfer für dieselbe Bewertung nicht verfügbar.

Wenn Sie Ergebnisse für einen Suchbegriff überprüfen, zeigt der Überprüfungsbildschirm bis zu 10 deduplizierte Genius-Ergebnisse und Suchergebnisse aus einer oder beiden der beiden zu evaluierenden Suchanwendungen an. Ergebnisse werden in einer zufälligen Reihenfolge angezeigt und nicht nach Relevanzbewertung sortiert. Überprüfer vergeben für jedes angezeigte Ergebnis eine numerische Bewertung von 2, 1 oder 0, die ihre Relevanz für den ausgewählten Suchbegriff angibt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Optimierung der KI-Suche** > **Überprüfer-Homepage**.
2. Wählen Sie auf der Karte für die Bewertung KI-Suche Optimierung, an der Sie arbeiten möchten, **Erste Schritte** oder **Überprüfung fortsetzen aus**.
3. Wählen Sie im Dialogfeld **„Suchbegriffe auswählen“ die** zu bewertenden und zu überprüfenden Suchbegriffe aus, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.
   a. **Wahlweise:** Verwenden Sie das Suchfeld und das Suchsymbol ( ), um die angezeigten Suchbegriffe zu verfeinern, oder wählen Sie das Symbol zum Löschen der Eingabe ( ), um die vollständige Liste der Suchbegriffe anzuzeigen.
   b. Wählen Sie alle Suchbegriffe aus, die Sie bewerten und überprüfen möchten.
   c. Wählen Sie **Überprüfung starten aus**.
4. Bewerten und überprüfen Sie im Bildschirm **Suchergebnisse** überprüfen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der Liste der Suchbegriffe einen Suchbegriff zum Bewerten und Überprüfen aus.

> **Hinweis:**
> Die Liste der Suchbegriffe zeigt Suchbegriffe in alphabetischer Reihenfolge und hebt den ausgewählten Suchbegriff hervor. Die Anzahl der **überprüften** Elemente zeigt die Anzahl der für den ausgewählten Suchbegriff bewerteten Suchergebnisse und die Gesamtanzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse an.

b. Wählen Sie für jedes angezeigte Suchergebnis einen Bewertungswert aus:

Bewertung	Beschreibung
2: Genau	Das Ergebnis ist eine genaue Übereinstimmung für die Suche. Es sollte mit hoher Relevanz in den Ergebnissen für den Suchbegriff angezeigt werden.
1: Hilfreich	Das Ergebnis ist nicht direkt relevant für die Suche, kann für einige Suchanwender jedoch nützlich sein. Es sollte mit geringer Relevanz in den Ergebnissen für den Suchbegriff angezeigt werden.
0: Irrelevant	Das Ergebnis ist für die Suche nicht relevant. Es darf nicht in den Ergebnissen für den Suchbegriff angezeigt werden.

c. **Wahlweise:** Wenn Suchergebnisse für den ausgewählten Suchbegriff fehlen, fügen Sie sie hinzu, indem Sie **Ergebnisse hinzufügen**wählen, diese Ergebnisse auswählen und dann **Hinzufügen**wählen.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie alle Ergebnisse für einen Suchbegriff als irrelevant bewerten, werden Sie durch eine Meldung aufgefordert, fehlende Suchergebnisse hinzuzufügen.

d. **Wahlweise:** Um zum Bildschirm für die Auswahl der Suchbegriffe zurückzukehren, wählen Sie **Zurück zur Liste** in der Liste der Suchbegriffe.

> **Hinweis:**
> Wenn keine weiteren Suchbegriffe zur Auswahl stehen, gelangen Sie durch Auswahl **von Zurück zur Liste** zurück zur Liste der Auswertungen.

e. Wenn die Überprüfung abgeschlossen ist, wählen Sie **Verstanden aus**.

Durchsuchen Sie Metriken und Analysen nach KI-Suche Optimierungsauswertungen

Suchmetriken und Analysen bieten einen Überblick über die Suchrelevanzqualität für bewertete Suchanwendungen. Die Metriken und Analysen einer Evaluierung werden aus Bewertungen der Suchergebnisse abgeleitet, die von Evaluierungsprüfern zugewiesen wurden.

Suchadministratoren können auf das Suchqualitätsdiagramm und die Gesamtfortschrittsanzeige einer Auswertung zugreifen, indem sie zu navigieren **Alle** > **Optimierung der KI-Suche** > **Admin-Homepage**. Um die vollständige Analytics-Seite der Auswertung mit allen Metriken anzuzeigen, wählen Sie **Vollständige Analytics anzeigen**aus.

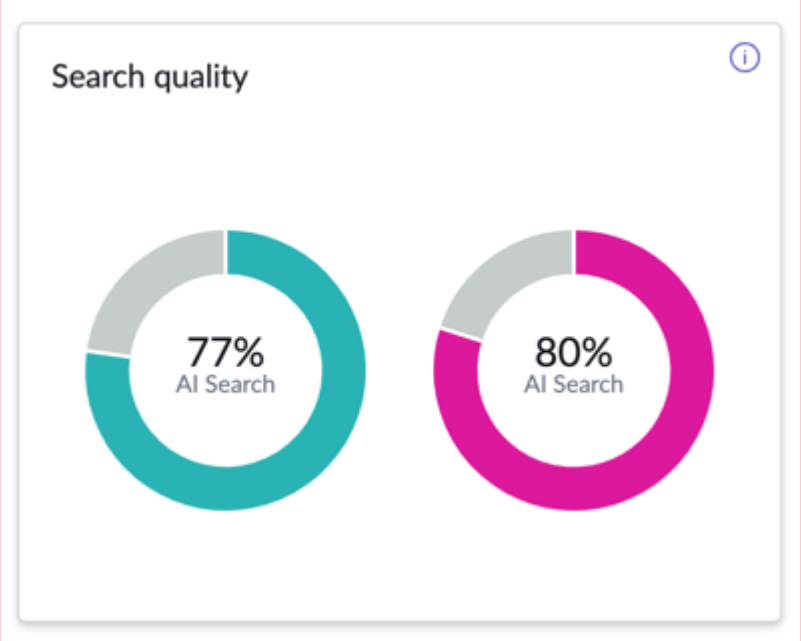
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
KI-Suche Optimierung füllt das Suchqualitätsdiagramm und die Analytics-Seitenmetriken nur für Auswertungen mit 20 oder mehr überprüften Suchbegriffen aus. Die Gesamtfortschrittsanzeige wird immer gefüllt.

Suchqualitätsdiagramm

Diese Metrik wird auf der Administrator-Homepage von KI-Suche Optimierung und auf der vollständigen Analytics-Seite angezeigt. Der Link **Punktzahlvergleich nach Suchbegriffen** wird nur auf der Karte auf der vollständigen Analytics-Seite angezeigt.

Karte für Suchqualität



Die Karte „Suchqualität“ zeigt die allgemeine Suchrelevanzqualität für die in einer Bewertung angegebenen Baseline- und Vergleichssuchanwendungen an. Die Punktzahl für die Suchqualität einer Anwendung gibt an, wie gut die fünf besten Suchergebnisse für überprüfte Suchbegriffe mit den Suchergebnisbewertungen der Prüfer für diese Begriffe übereinstimmen. Höhere Qualitätspunktzahlen zeigen relevantere Suchergebnisse und eine insgesamt bessere Suchrelevanz an.

- In San Diego und früheren Releases werden die Punktzahlen für die Suchqualität als Zahlen zwischen 0 und 100 angezeigt.
- Ab Release Tokyo werden die Punktzahlen für die Suchqualität als Prozentsätze angezeigt.

Um Punktzahlvergleiche für einzelne Suchbegriffe aus der Auswertung anzuzeigen, wählen Sie **Punktzahlvergleich nach Suchbegriffen**aus. Dieser Link wird nur auf der Suchqualitätskarte auf der vollständigen Analytics-Seite angezeigt. Wählen Sie **Zurück**, um zur vollständigen Analytics-Seite zurückzukehren.

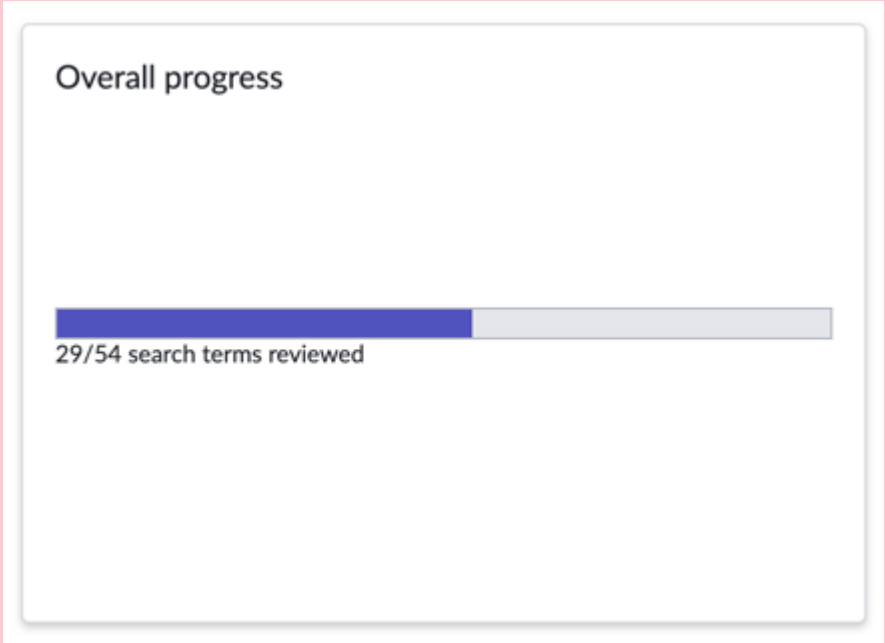
Diagramm des Gesamtfortschritts

Diese Metrik wird auf der Administrator-Homepage von KI-Suche Optimierung und auf der vollständigen Analytics-Seite angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karte für allgemeinen Fortschritt

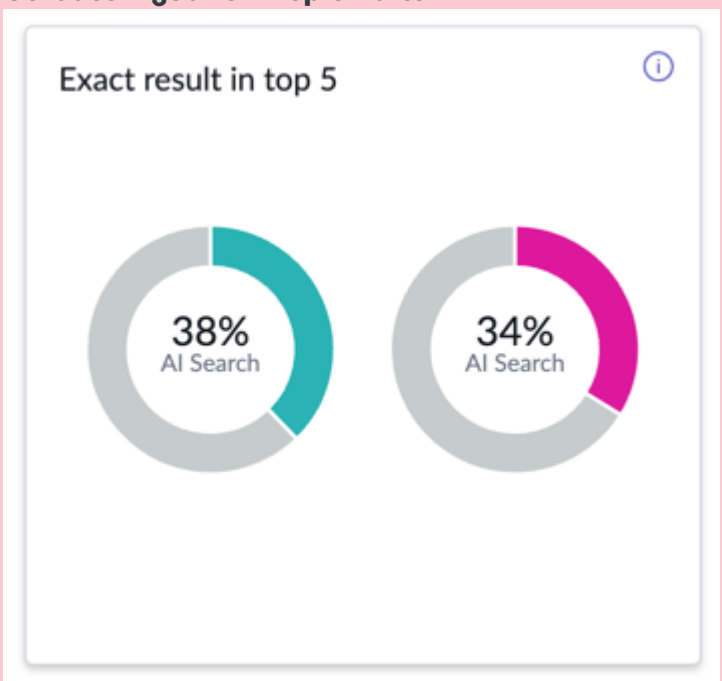


Das Diagramm Gesamtfortschritt zeigt die Anzahl der überprüften Suchbegriffe und die Gesamtzahl der Suchbegriffe, die zur Überprüfung in einer Auswertung verfügbar sind.

Genaues Ergebnis in Top-5-Diagramm

Diese Metrik wird nur auf der vollständigen Analytics-Seite angezeigt.

Genaues Ergebnis in Top-5-Karte



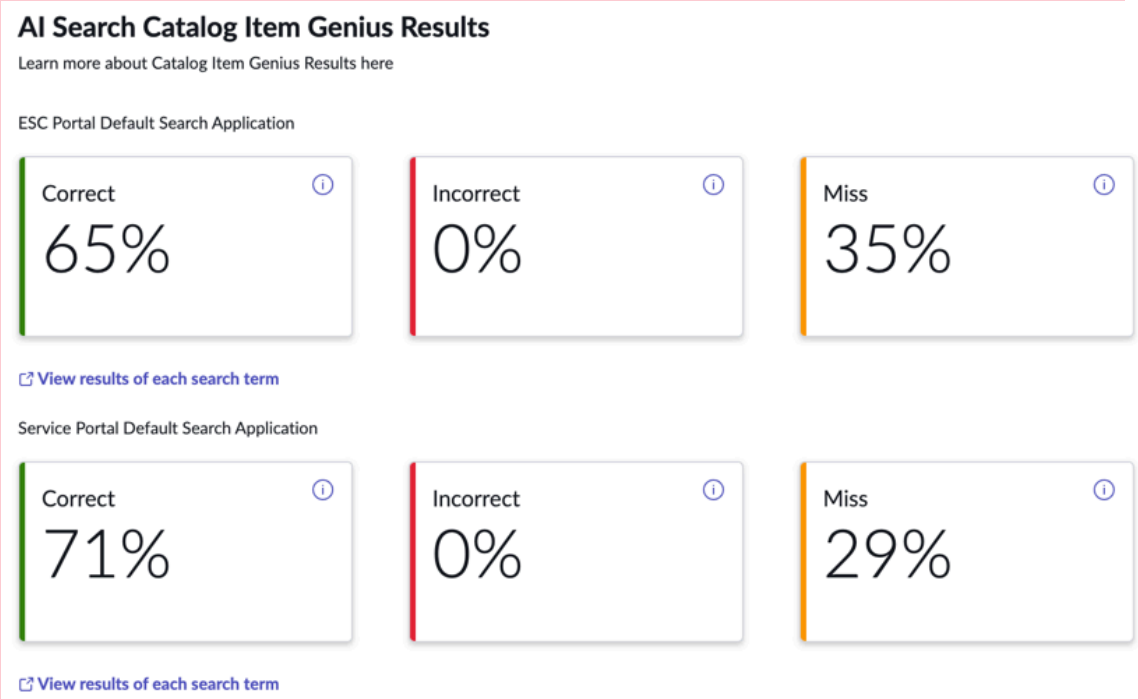
Die Karte Genaues Ergebnis in Top 5 zeigt den Prozentsatz der überprüften Suchbegriffe an, für die ein Überprüfer mindestens eines der fünf besten Suchergebnisse als genaue Übereinstimmung bewertet hat. Höhere Punktzahlen zeigen an, dass relevantere Ergebnisse bei bewerteten Suchen zuerst angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Genius-Ergebnisse des Katalogelements

Diese Metrik wird nur auf der vollständigen Analytics-Seite angezeigt.

KI-Suche Karte „Genius-Ergebnisse für Katalogelement“.



Die Karte KI-Suche Katalogelement Genius-Ergebnisse zeigt richtige, falsche und fehlende Prozentsätze für Katalogelement Genius-Ergebnisse in den beiden bewerteten Suchanwendungen. Diese Kategorieprozentsätze sind wie folgt definiert.

Kategorie	Beschreibung
Richtig	Die Summe der folgenden Prozentsätze: • Der Prozentsatz der überprüften Suchbegriffe, die ein Genius-Ergebnis für ein Katalogelement zurückgegeben haben, das als exakte oder nützliche Übereinstimmung bewertet wurde. • Der Prozentsatz der überprüften Suchbegriffe, für die kein Genius-Ergebnis für Katalogelemente zurückgegeben wurde und für die keine Suchergebnisse für Katalogelemente gefunden wurden, die als exakte oder nützliche Übereinstimmungen bewertet wurden.
Falsch	Der Prozentsatz der überprüften Suchbegriffe, die ein Genius-Ergebnis für das Katalogelement zurückgegeben haben, das als irrelevant eingestuft wurde.
Miss	Der Prozentsatz der überprüften Suchbegriffe, für die kein Genius-Ergebnis für Katalogelemente zurückgegeben wurde und für die keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kategorie	Beschreibung
	Suchergebnisse für Katalogelemente gefunden wurden, die als exakte oder nützliche Übereinstimmungen bewertet wurden.

Um die Details des Katalogelements Genius-Ergebnisse einer Suchanwendung für einzelne Suchbegriffe anzuzeigen, wählen Sie **Ergebnisse für jeden Suchbegriff für die gewünschte Anwendung anzeigen**. Wählen Sie **Zurück**, um zur vollständigen Analytics-Seite zurückzukehren.

KI-Suche Optimierungsreferenz

Referenzinformationen für die Anwendung KI-Suche Optimierung.

Mit KI-Suche Optimierung installierte Komponenten

Die Anwendung KI-Suche Optimierung installiert neue Systemkomponenten, einschließlich einer -Anwenderrolle und mehrerer Tabellen.

Mit KI-Suche Optimierung installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
KI-Suche Optimierung Überprüfer [sn_ais_data.tuning_reviewer]	Bewertet und überprüft Suchbegriffe in Optimierungsauswertungen.	Keine

Mit KI-Suche Optimierung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
KI-Suche – Zuweisung von Datenbezeichnungen [ais_labeling_assignment]	Liste der Zuordnungen zwischen Überprüfern und Suchbegriffen aus Optimierungsauswertungen.
KI-Suche – Datenbezeichnungsbezeichnung [ais_labeling_label]	Liste der Suchergebnisse für Suchbegriffe, die in Optimierungsauswertungen angegeben sind.
KI-Suche – Datenbezeichnungsprojekt [ais_labeling_project]	Liste der Optimierungsauswertungen.
KI-Suche – Begriff für Datenbezeichnung [ais_labeling_term]	Liste der Zuordnungen zwischen Optimierungsauswertungen und Suchbegriffen.

[store-future: BEGIN review]

Genius-Ergebnisse für KI-Suche

Diese Anwendung ServiceNow Store stellt NLU -Modelle und Genius-Ergebniskonfigurationen bereit, die Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch -Suchabfragen in KI-Sucheunterstützen.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen sind dieser Anwendung zugeordnet:

- Now Platform® Administrator (admin): Installieren und aktivieren Sie diese Anwendung.
- KI-Suche -Administrator (ais_admin): Überprüfen Sie den Veröffentlichungsstatus der NLU -Modelle der Anwendung. Verknüpfen Sie die Genius-Ergebniskonfigurationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Anwendung mit Suchprofilen. Klonen Sie die Genius-Ergebniskonfigurationen zur Änderung. Ändern Sie die Definitionen der Suchanwendung Entity View Action Mapping (EVAM) so, dass sie mit den neuen Genius-Ergebniskonfigurationen funktioniert.

- Entity View Action Mapping (EVAM) Administrator (Evam_admin): Ändern Sie die Definitionen der Suchanwendung EVAM so, dass sie mit den neuen Genius-Ergebniskonfigurationen funktionieren.

[End]

Installieren Sie Genius-Ergebnisse für KI-Suche

Sie können die Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche (sn_genius_results) installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

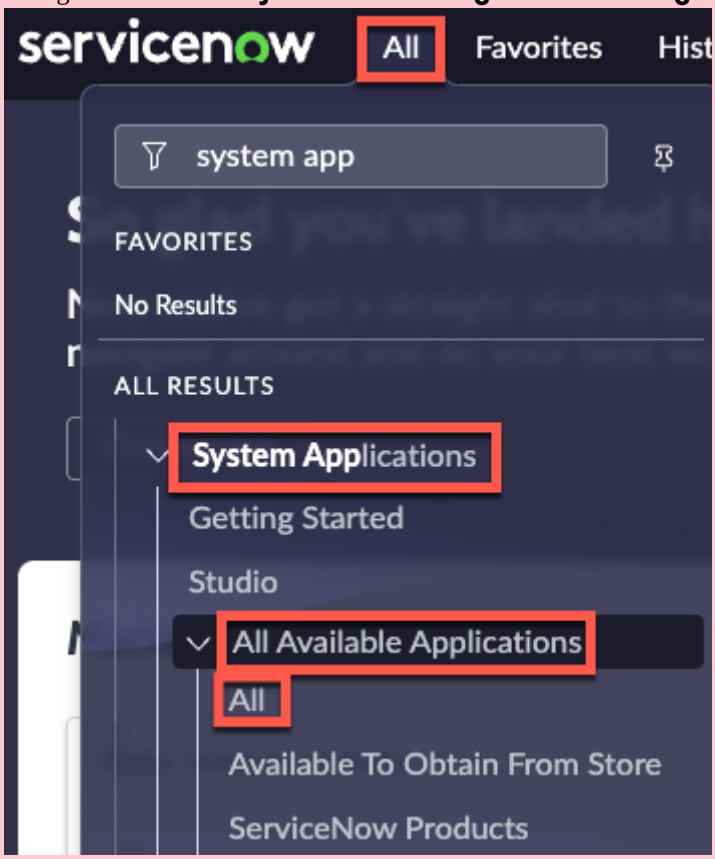
Genius-Ergebnisse für KI-Suche enthält NLU -Modelle und Genius-Ergebniskonfigurationen für KI-Suche -Abfragen in Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch.

Weitere Informationen zu diesen installierten Elementen finden Sie unter Genius-Ergebnis-NLU-Modelle für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch und Standardmäßige Genius-Ergebniskonfigurationen für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche (sn_genius_results).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Die Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche enthält die Konfiguration EVAM für Katalogelement-Genius-Ergebnisantwortkarten in Serviceportal. Details zum Konfigurieren von Personen- und Katalogelement-Antwortkarten in anderen Suchanwendungen finden Sie unter EVAM Einstellungen für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch Genius-Ergebnisse in Suchanwendungen.

EVAM Einstellungen für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch Genius-Ergebnisse in Suchanwendungen

Um Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch Personen und Katalogelement-Genius-Ergebnisse in Ihren Suchanwendungen zu verwenden, müssen Sie Entity View Action Mapping (EVAM)-Einstellungen für diese Anwendungen konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung durchsuchen	EVAM Konfigurationsschritte
Mitarbeiter-Servicecenter	Die Standardeinstellungen Mitarbeiter-Servicecenter EVAM unterstützen nur englischsprachige Personen und Katalogelement-Genius-Ergebniskonfigurationen. Anweisungen zum Aktualisieren der Einstellungen für Mitarbeiter-Servicecenter EVAM im Rahmen der neuen Konfigurationen Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch für Personen und das Katalogelement Genius-Ergebnis finden Sie unter RFF.
Now Mobile	Die Standardeinstellungen Now Mobile EVAM unterstützen nur englischsprachige Personen und Katalogelement-Genius-Ergebniskonfigurationen.
Serviceportal	Die Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche enthält Konfigurationen Serviceportal EVAM für die neuen Genius-Ergebniskonfigurationen des Katalogelements Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch. Sie müssen keine Einstellungen EVAM für konfigurieren, um diese Genius-Ergebniskonfigurationen in Serviceportalzu verwenden. **Hinweis:** Serviceportal verwendet keine People Genius-Ergebnisse.
Virtual Agent	Die Standardeinstellungen Virtual Agent EVAM unterstützen nur englischsprachige Personen und Katalogelement-Genius-Ergebniskonfigurationen. Anweisungen zum Aktualisieren der Einstellungen für Virtual Agent EVAM zur Berücksichtigung der neuen Konfigurationen für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch Personen und Katalogelement Genius-Ergebnis finden Sie unter Nicht-englischsprachige Genius-Ergebnisse für Virtual Agentkonfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie in Ihrem anwenderdefinierten Portal Einstellungen für EVAM für Genius-Ergebnisse in Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch

Konfigurieren Sie die Einstellungen Entity View Action Mapping (EVAM), um Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch Personen und Katalogelement-Genius-Ergebnisse in Ihrem anwenderdefinierten Portal zu aktivieren.

Vorbereitungen

Bei diesen Schritten wird davon ausgegangen, dass Sie bereits erstellt haben EVAM Definition für Ihr anwenderdefiniertes Portal enthalten und dass diese Definition ein Ansichtskonfigurationspaket mit Ansichtskonfigurationen für die Standardkonfigurationen „Katalogelement – DE“ und „Personen – EN“ für Genius-Ergebnis enthält.

Weitere Informationen zum Erstellen eines anwenderdefinierten Portals in Serviceportalfinden Sie unter Portal erstellen .

Erforderliche Rolle: avam_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Konfigurationsdateien der Ansicht EVAM für Ihr anwenderdefiniertes Portal klonen und ändern, um Katalogelemente und People Genius-Ergebnisse in den Sprachen Französisch, Deutsch, Japanisch oder Spanisch zu unterstützen. Um eine neue Ansichtskonfiguration für eine dieser Genius-Ergebniskonfigurationen zu erstellen, duplizieren Sie Ihren vorhandenen englischsprachigen Katalogelement- oder Personenansichtskonfigurationsdatensatz mit der Methode **„Einfügen und beibehalten“** und ändern Sie ihn dann mit den Einstellungen für die ausgewählte Sprache.

Weitere Informationen zur Methode **Einfügen und beibehalten** finden Sie unter Datensatz einfügen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Entity View Action Mapping* **(***EVAM***)** > *EVAM* **Definitionen** > **Ansichtskonfigurationen**.
2. Öffnen Sie den vorhandenen Konfigurationsdatensatz für die Ansicht Katalogelement oder Personen EVAM in englischer Sprache für Ihr anwenderdefiniertes Portal.
3. Notieren Sie sich die Aktionen, die dieser Ansichtskonfiguration in der zugehörigen Liste EVAM Ansichtskonfigurationsaktionszuweisung M2Ms zugewiesen sind.
4. Um ein neues Duplikat des Datensatzes zu erstellen, wählen Sie das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ) und dann **Einfügen und beibehalten**aus.
5. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen ein, der die Genius-Ergebniskonfiguration für diesen neuen Datensatz beschreibt.
   Wenn Sie beispielsweise einen Ansichtskonfigurationsdatensatz für die Konfiguration Katalogelement - FR Genius-Ergebnis erstellen, können Sie Katalogelement - FR Genius-Ergebnisseeingeben.
6. Ändern Sie das Argument für den Filter „ **Bedingungstyp** “, um die zu verwendende Genius-Ergebniskonfiguration anzugeben.
   Wenn Sie beispielsweise Genius-Ergebnisse auf Japanisch konfigurieren:
   - Geben Sie für einen Katalogelementdatensatz Folgendes an: **[Typ] [ist] [Katalogelement - JA]**
   - Geben Sie für einen Personendatensatz Folgendes an: **[Typ] [ist] [Personen - JA]**
7. Wählen Sie im Feld **Tabellenfelder** die Feldelemente aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Entfernen Sie im Abschnitt **Ausgewählt** die vorhandenen Felder.

b. Wählen Sie im Abschnitt **Verfügbar** die Option Spalten(+), wählen Sie **+**aus, und wählen Sie die entsprechende Genius-Ergebniskonfiguration, z. B. Katalogelement - ES.

c. Verschieben Sie im Abschnitt **Verfügbar** die entsprechenden Felder für den Datensatz nach **Ausgewählt**.
Wählen Sie beispielsweise für Katalogelementkonfigurationen Folgendes aus: Tabelle, Kategorie, Name, sys_id, Bild, Preis und short_description.

d. Ändern Sie im Abschnitt **Verfügbar** das Feld Typ zu **Ausgewählt**.

8. Um den Ansichtskonfigurationsdatensatz zu speichern, wählen Sie das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ) und dann **Speichern**.
9. Wählen Sie in der zugehörigen Liste EVAM Konfigurationsaktionszuweisung der Ansicht M2Ms die **Option Vorhandene verknüpfen** und verknüpfen Sie alle zuvor notierten Aktionen mit dem Datensatz für die Ansichtskonfiguration.
Im Formular „Aktionszuweisungen“ können Sie beispielsweise „request_item“ als deklarative Aktion für eine Konfiguration einer Katalogelementansicht oder „viewProfile“ und „viewOrgChart“ als deklarative Aktion für eine Konfiguration einer Personenansicht auswählen.

Genius-Ergebnis-NLU-Modelle für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch

Die Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche enthält NLU -Modelle, die Genius-Ergebniskonfigurationen für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch -Suchabfragen ermöglichen.

Um diese NLU -Modelle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.

NLU Modelle, die in der Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche enthalten sind

NLU-Modell	Beschreibung
Standard KI-Suche Genius-Ergebnismodell – DE	Stellt Abfrageabsichten für Suchabfragen in englischer Sprache bereit.
Standard KI-Suche Genius-Ergebnismodell – ES	Stellt Abfrageabsichten für Suchabfragen auf Spanisch bereit.
Standard KI-Suche Genius-Ergebnismodell – FR	Stellt Abfrageabsichten für Suchabfragen in Französisch bereit.
Standard KI-Suche Genius-Ergebnismodell – JA	Stellt Abfrageabsichten für Suchabfragen auf Japanisch bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Trainieren und Veröffentlichen der NLU -Modelle für Standardkonfigurationen von Genius-Ergebnissen

Die standardmäßigen Genius-Ergebniskonfigurationen mit *NLU* -Auslösern verwenden Absichten aus dem Modell NLU für ihre Sprache. Diese Modelle werden nach der Installation der Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche automatisch trainiert und veröffentlicht.

Abhängig von der Datenmenge in Ihrer Instanz kann das System einige Zeit benötigen, um diese Modelle zu trainieren und zu veröffentlichen. Sie können den aktuellen Status eines Modells überprüfen, indem Sie zu navigieren **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Absichten suchen**. Wenn das Modell veröffentlicht wird, kann es verwendet werden.

Standardmäßige Genius-Ergebniskonfigurationen für Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch

Die Anwendung Genius-Ergebnisse für KI-Suche enthält vorkonfigurierte Genius-Ergebniskonfigurationen für Suchabfragen für Personen und Katalogelemente in Französisch, Deutsch, Japanisch und Spanisch.

Um auf diese Genius-Ergebniskonfigurationen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > *KI-Suche* > **Suchabfrageeinstellungen** > **Genius-Ergebnisse**.

Sie können diese Standardkonfigurationen für Genius-Ergebnisse mit Ihren eigenen Suchprofilen verknüpfen. Sie können die Standardkonfigurationen für das Genius-Ergebnis nicht ändern, aber Sie können sie klonen und die geklonten Konfigurationen konfigurieren.

Katalogelement: DE

Die Konfiguration „Katalogelement – DE Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] für Suchabfragen in Deutsch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen CI-Datensatz.

Beispiel für Katalogelement – DE-Antwortkarte

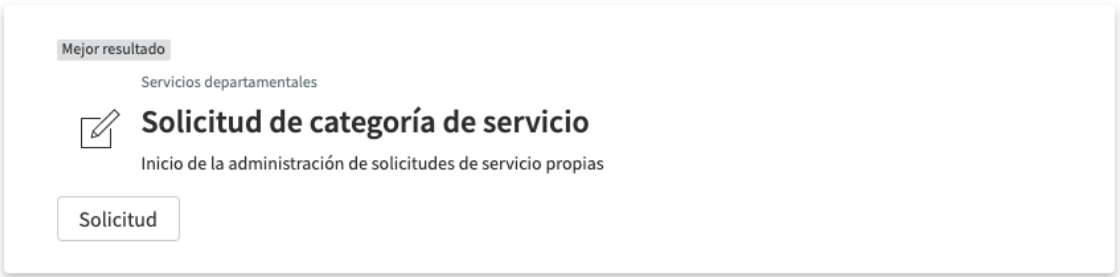
Wählen Sie den Link **Anforderungsaktion** der Antwortkarte, um eine neue Anforderung für das angegebene CI zu erstellen.

Katalogelement: ES

Die Konfiguration „Katalogelement – ES Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] für Suchabfragen in Spanisch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen CI-Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielkatalogelement – ES-Antwortkarte

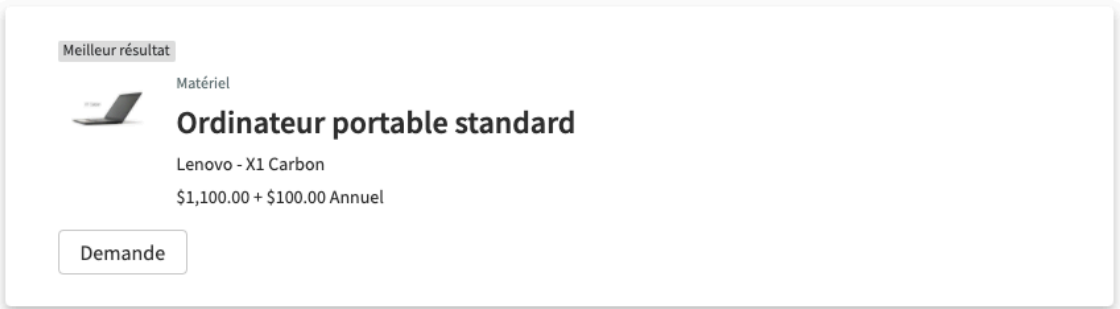


Wählen Sie den Link **Solicitud** -Aktion der Antwortkarte aus, um eine neue Anforderung für das angegebene CI zu erstellen.

Katalogelement: FR

Die Konfiguration „Katalogelement – FR Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] für Suchabfragen in Französisch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen CI-Datensatz.

Beispielkatalogelement – FR-Antwortkarte

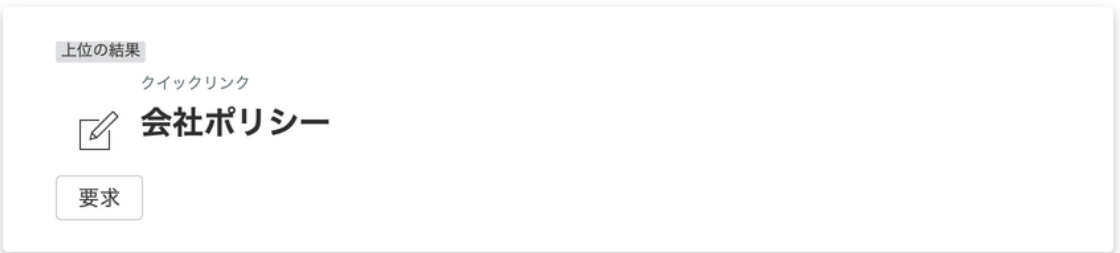


Wählen Sie den Link **Anforderungsaktion** der Antwortkarte, um eine neue Anforderung für das angegebene CI zu erstellen.

Katalogelement: JA

Die Konfiguration „Katalogelement – JA Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item] für Suchabfragen in Japanisch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen CI-Datensatz.

Beispiel für eine Antwortkarte für Katalogelement - JA



Wählen Sie den **Aktionslink** auf der Antwortkarte, um eine neue Anforderung für das angegebene CI zu erstellen.

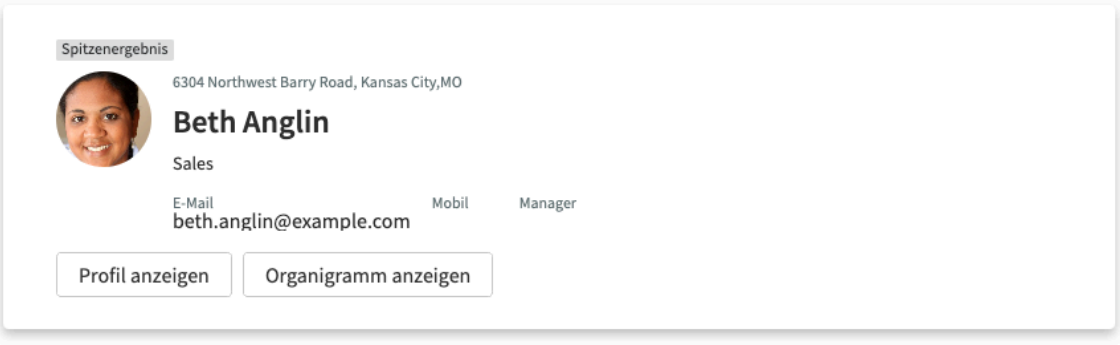
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personen – DE

Die Konfiguration „Menschen – DE Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Benutzertabelle [sys_user] für Suchabfragen in englischer Sprache an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Benutzerdatensatz.

Beispiel für Personen – DE – Antwortkarte

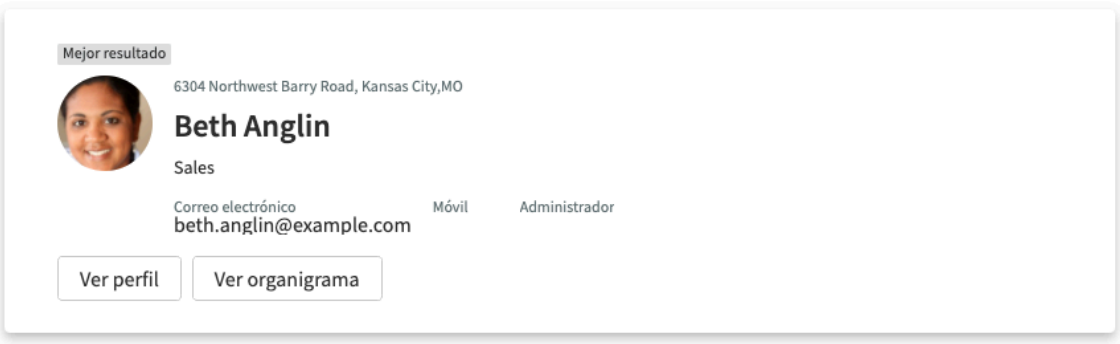


Wählen Sie den Aktionslink **Profil anzeigen** der Antwortkarte, um das Profil des Benutzers anzuzeigen, oder wählen Sie den Aktionslink **Organigramm anzeigen,** um das Organigramm des Benutzers anzuzeigen.

Personen – ES

Die Konfiguration „Personen – ES Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Benutzertabelle [sys_user] für Suchabfragen auf Spanisch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Benutzerdatensatz.

Beispiel für Personen – ES-Antwortkarte



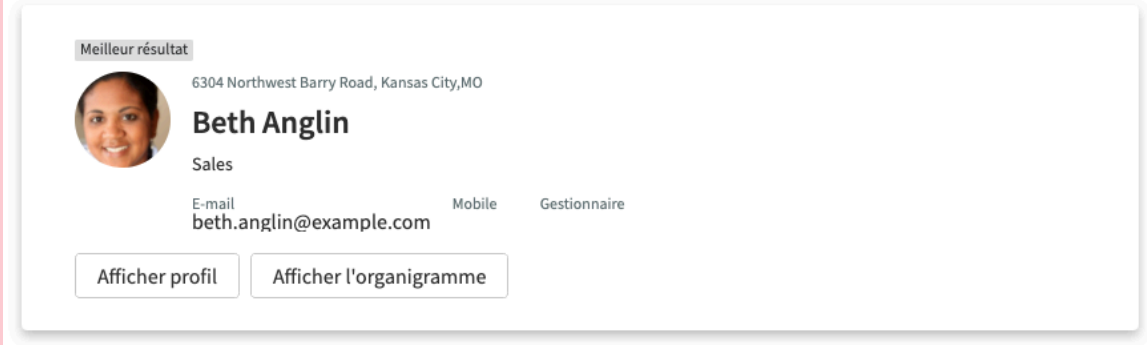
Wählen Sie den Aktionslink **Ver perfil** der Antwortkarte aus, um das Profil des Benutzers anzuzeigen, oder wählen Sie den Aktionslink **Ver organigram,** um das Organigramm des Benutzers anzuzeigen.

Personen: FR

Die Konfiguration „Menschen – FR Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Benutzertabelle [sys_user] für Suchabfragen in Französisch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Benutzerdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielperson – Antwortkarte „FR“.



Wählen Sie den Aktionslink **Afficher profil** der Antwortkarte aus, um das Profil des Benutzers anzuzeigen, oder wählen Sie den Aktionslink **Afficher l'organigramme** aus, um das Organigramm des Benutzers anzuzeigen.

Personen: JA

Die Konfiguration „Menschen – JA Genius-Ergebnis“ zeigt die besten Suchergebnisse aus der Benutzertabelle [sys_user] für Suchabfragen in Japanisch an. Jede Antwortkarte zeigt einen einzelnen Benutzerdatensatz.

Beispiel für Personen – JA-Antwortkarte

Wählen Sie auf der Antwortkarte den Aktionslink プロフプ ー トえトトトトトトプロies arten プロGell プロ **Ge%%%%A% %C3%A4tem**==========

KI-Suche-Administratorkonsole

Die Anwendung KI-Suche Administratorkonsole bietet Administratoren von KI-Suche ein codefreies Verwaltungstool zum Konfigurieren, Testen und Aktivieren KI-Suche von -Lösungen für verschiedene Arten von Suchanwendungen.

KI-Suche Übersicht über die Administratorkonsole

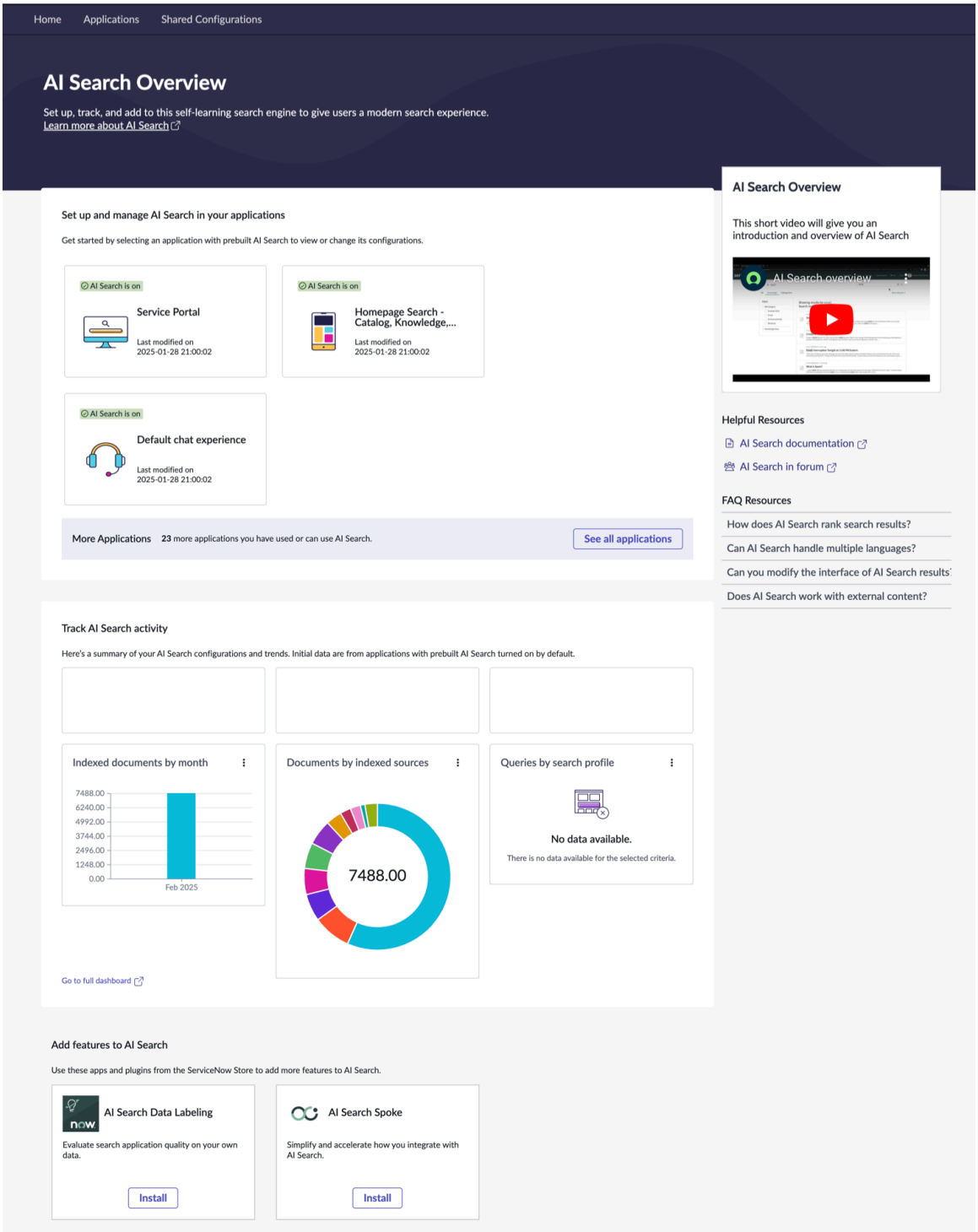
Die KI-Suche -Administratorkonsole ist ein zentraler Hub für die Verwaltung und Überwachung von KI-Suche -Funktionen in Suchanwendungen. Bietet eine optimierte Experience zum Einrichten, Nachverfolgen und Verbessern von KI-Suche -Konfigurationen. Diese Konsole unterstützt KI-Suche und Now Assist in KI-Suche, wodurch sich erweiterte Funktionen KI-Suche von problemlos integrieren lassen.

Das folgende Beispiel zeigt die Startseite der Administratorkonsole KI-Suche.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Startseite der Administratorkonsole



Automatische Übersetzung

Die Homepage von enthält die folgenden Abschnitte, die Suchadministratoren dabei helfen zu verstehen, wie KI-Suche funktioniert und wie [] mit der Administratorkonsole KI-Suche verwaltet wird:

Einrichten und verwalten KI-Suche

Zeigen Sie KI-Suche für unterstützte Anwendungen an, und konfigurieren Sie sie. Wählen Sie eine Anwendung aus, um auf ihre Einstellungen zuzugreifen, oder erkunden Sie alle verfügbaren Anwendungen.

Verfolgen Sie die Aktivität KI-Suche .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachen Sie wichtige Metriken, z. B. indizierte Dokumente und Suchabfragen. Aktualisieren Sie Ansichten, oder greifen Sie auf das vollständige Dashboard zu, um tiefere Einblicke zu erhalten.

KI-Suche mit zusätzlichen Funktionen

Erkennen und installieren Sie Anwendungen und Plugins, um die Fähigkeiten KI-Suche in Ihrer Suchanwendung zu erweitern.

Weitere Informationen zur Homepage und ihren Steuerelementen finden Sie unter KI-Suche Homepage der Administratorkonsole.

KI-Suche Vorteile der Administratorkonsole

- Vorgefertigte KI-Suche -Konfigurationen für Serviceportal, Now Mobile, Virtual Agentund andere Anwendungen, die KI-Sucheunterstützen.
- Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Aktivieren von Now Assist Genius-Ergebnissen.
- Einfacher Zugriff auf Seiten mit verschiedenen Konfigurationseinstellungen.
- Performance Analytics -Indikatoren zur Nachverfolgung und Überwachung der Suchanwendungen.

Installieren Sie die KI-Suche -Administratorkonsole

Wenn Sie über die Rolle „admin“ oder „ais_admin“ verfügen, können Sie die Anwendung KI-Suche Administratorkonsole (com.sn_ai_search_admin) installieren, die auf Einladung von ServiceNow Storeverfügbar ist.

Vorbereitungen
Die folgenden ServiceNow Store -Anwendungen müssen in Ihrer -Instanz installiert sein:

- Admin Experience Framework (sn_ace) ab Version 1.4.1
- Erweitert KI-Suche Verwaltungstools

Hinweis:
Die Anwendung „Admin Experience Framework“ ist nur auf Einladung verfügbar.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Installation der Administratorkonsole KI-Suche wird die Anwendung für Benutzer mit der Rolle ais_admin oder admin verfügbar gemacht. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche Rollen der Administratorkonsole.

Informationen zu den Aufgaben, die Benutzer in der Anwendung ausführen können, finden Sie unter Über die Administratorkonsole KI-Suche.

Prozedur

1. Navigieren Sie in einem Webbrowser zur Seite der Administratorkonsole KI-Suche in ServiceNow Store, indem Sie auf den Link in Ihrer Einladung klicken.
2. Wählen Sie **Anforderungen anzeigen**aus.
3. Geben Sie im Formular ServiceNow Store Anforderung für App-Installation den Namen Ihrer Instanz und den Grund für die Anforderung ein, und wählen Sie dann **Anforderung**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Ihre Installationsanforderung wird übermittelt. Sie erhalten eine E-Mail, wenn diese Anforderung genehmigt oder abgelehnt wird. Wenn dies genehmigt wird, wird die Anwendung in Ihrer Instanz installiert.

Nächste Maßnahme
Greifen Sie auf KI-Suche zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > *KI-Suche*-**Administrator** > *KI-Suche* **Administrator-Homepage**.

Zugehörige Informationen

Mit KI-Suche der -Administratorkonsole installierte Komponenten

Über die Administratorkonsole KI-Suche

Wenn Sie über die Rolle admin oder ais_admin verfügen, können Sie die KI-Suche -Administratorkonsole verwenden, um KI-Suche in Suchanwendungen einzurichten und zu verwalten, die Aktivität KI-Suche von nachzuverfolgen, Funktionen zu KI-Suchehinzuzufügen oder auf Ressourcen KI-Suche von zuzugreifen.

Mit der KI-Suche -Administratorkonsole können Sie die folgenden erweiterten KI-Suche -Konfigurationen verwalten:

- Richten Sie Konfigurationen KI-Suche ein, um die Such-Experience Ihrer Anwendung an Ihre Bedürfnisse anzupassen.
- Verfolgen und überwachen Sie die Nutzung von KI-Suche in den Suchanwendungen.
- Fügen Sie zusätzliche Funktionen hinzu, um die Suchmaschinenfunktionalität Ihrer Suchanwendung zu verbessern.
- Passen Sie die Ergebniskarten-Schnittstelle der Suchanwendung mit Entity View Action Mapper (EVAM) an.
- Konfigurieren Sie die indizierten Quellen, um den Inhalt durchsuchbar zu machen und die Suchleistung von KI-Suchezu verbessern.

Konfigurieren und verwalten Sie KI-Suche in Suchanwendungen

Konfigurieren und verwalten Sie die KI-Suche -Einstellungen für Suchanwendungen, die die Engine KI-Suche unterstützen.

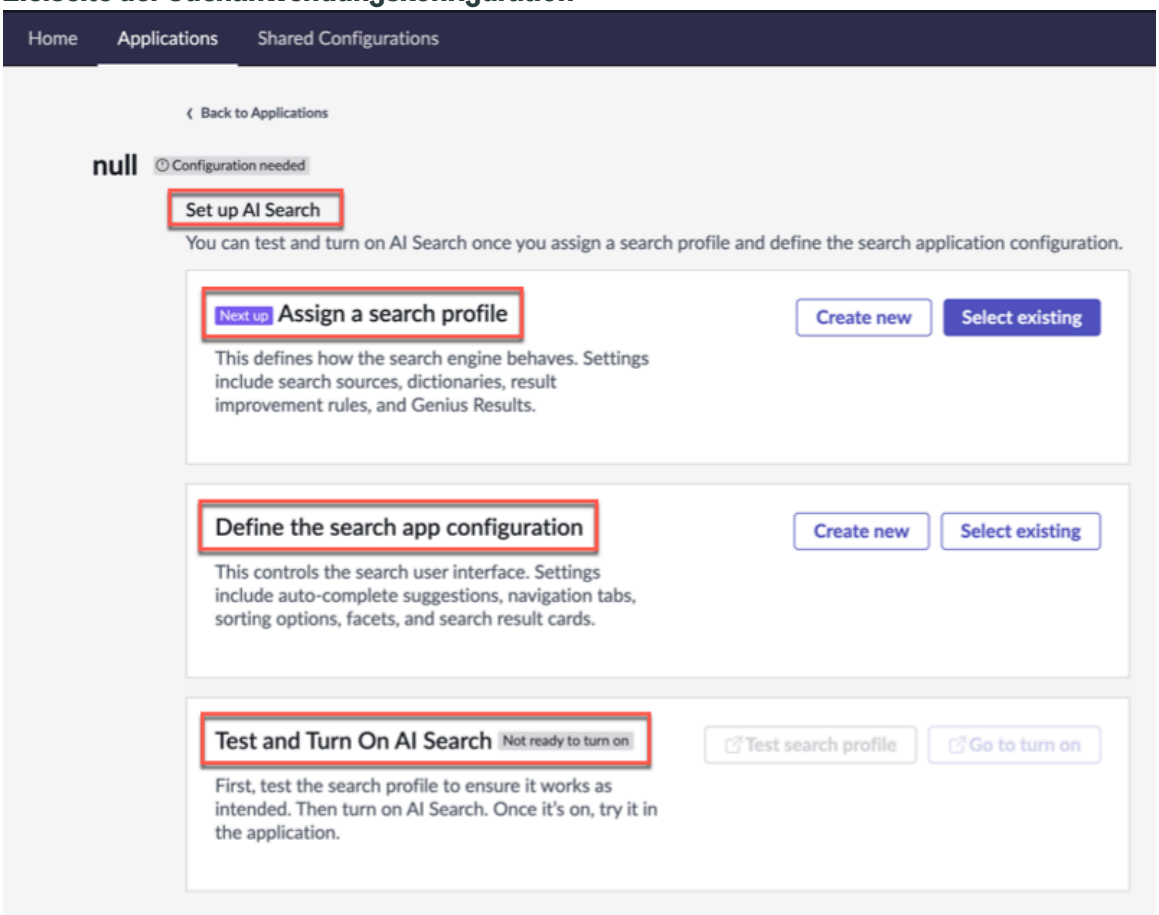
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mit KI-Suche vorhandene Suchanwendungskonfigurationen ändern oder eigene Suchanwendungskonfigurationen erstellen und konfigurieren, wenn Sie sie als Suchmaschine angeben. Durch die Konfiguration der KI-Suche -Einstellungen für eine Suchanwendung können Sie die Such-Experience an Ihre spezifischen Bedürfnisse anpassen. Zum Einrichten der Konfiguration KI-Suche führen Sie auf der Konfigurations-Zielseite der Suchanwendung die folgenden Aufgaben aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Weisen Sie ein Suchprofil zu. Erstellen Sie ein Suchprofil, und legen Sie die Suchquellen als Priorität fest, um das Verhalten der Suchanwendung zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Suchprofile.
2. Definieren Sie die Konfiguration der Suchanwendung. Sie können das Suchprofil konfigurieren, um die Anwenderoberfläche Ihrer Suchanwendung anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung.
3. Testen und aktivieren Sie KI-Suche. Sie können die Optionen zum Testen und Überprüfen KI-Suche von in Ihrem Suchprofil anzeigen, KI-Sucheaktivieren oder KI-Suchedeaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche Seite „Anwendungen der Administratorkonsole“..

Zielseite der Suchanwendungskonfiguration

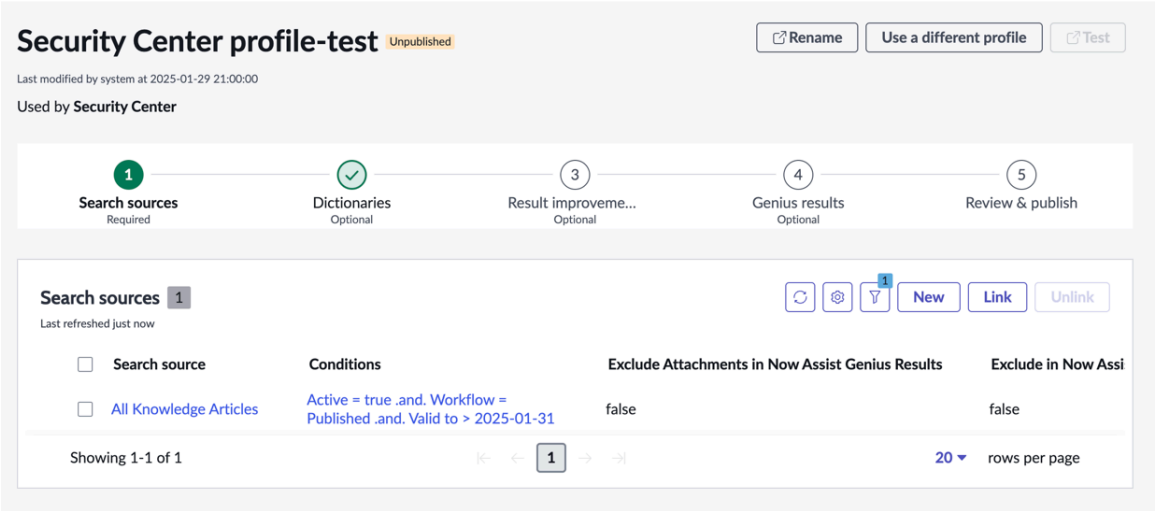


Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche*-**Administrator** > *KI-Suche* **Administrator-Homepage**.
2. Wählen Sie im Abschnitt *KI-Suche* „ in Ihren Anwendungen einrichten und verwalten“ eine unterstützte Suchanwendung aus, für die Sie die Einstellungen für *KI-Suche* konfigurieren möchten.
3. Weisen Sie auf der Zielseite der Anwendungskonfiguration ein Suchprofil zu.
   Jedes Suchprofil enthält die Einstellungen, die bestimmen, wie *KI-Suche* die Suchergebnisse für eine Suche generiert. Die Suchprofileinstellungen umfassen Suchquellen, Wörterbücher, Regeln zur Ergebnisverbesserung, Genius-Ergebnisse und Überprüfen und veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



a. Fügen Sie einem Suchprofil Suchquellen hinzu, um Ihre durchsuchbaren Inhalte für Ihre Anwender verfügbar zu machen.

- Erstellen Sie eine Suchquelle:
  - **i.** Wählen Sie auf der Registerkarte **Suchquellen** die **Option Neu**aus.
  - **ii.** Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Suchquellenformular.
  - **iii.** Wählen Sie **Absenden**.
- Vorhandene KI-Suche -Suchquelle verknüpfen:
  - **i.** Wählen Sie auf der Registerkarte **Suchquellendie Option Link**aus.
  - **ii.** Wählen Sie aus der Liste der vorhandenen KI-Suche Suchquellen eine oder mehrere Suchquellen aus.
  - **iii.** Wählen Sie **Link**aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen.

b. Definieren Sie die sprachspezifischen Wörterbücher von Begriffen, z. B. die äquivalenten Begriffe (Synonyme), allgemeine Begriffe und korrigieren Sie die Schreibweise von Begriffen.

- Eine KI-Suche -Bedingung erstellen:
  - **i.** Wählen Sie auf der Registerkarte **WörterbücherNeu**.
  - **ii.** Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Wörterbuchformulare und KI-Suche Wörterbuchformulare.
  - **iii.** Wählen Sie **Absenden**.
- Vorhandene KI-Suche -Bedingung verknüpfen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie auf der Registerkarte **Wörterbücherdie Option Link**aus.

ii. Wählen Sie aus der Liste der vorhandenen KI-Suche -Wörterbücher mindestens ein Wörterbuch aus.

iii. Wählen Sie **Link**aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Suchprofile.

c. Definieren Sie die Ergebnisverbesserungsregeln, um die Suchergebnisse für bestimmte Suchabfragen zu fördern, zu blockieren oder heraufzustufen.

i. Wählen Sie auf der Registerkarte **Ergebnisverbesserungsregeln** die **Option Neu**aus.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter KI-Suche Formular „Ergebnisverbesserungsregel“.

iii. Wählen Sie **Absenden**.

iv. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Aktionen“ die Förderungsaktion, sperren oder stufen Sie Dokumente herauf, die als Suchergebnisse angezeigt werden sollen.

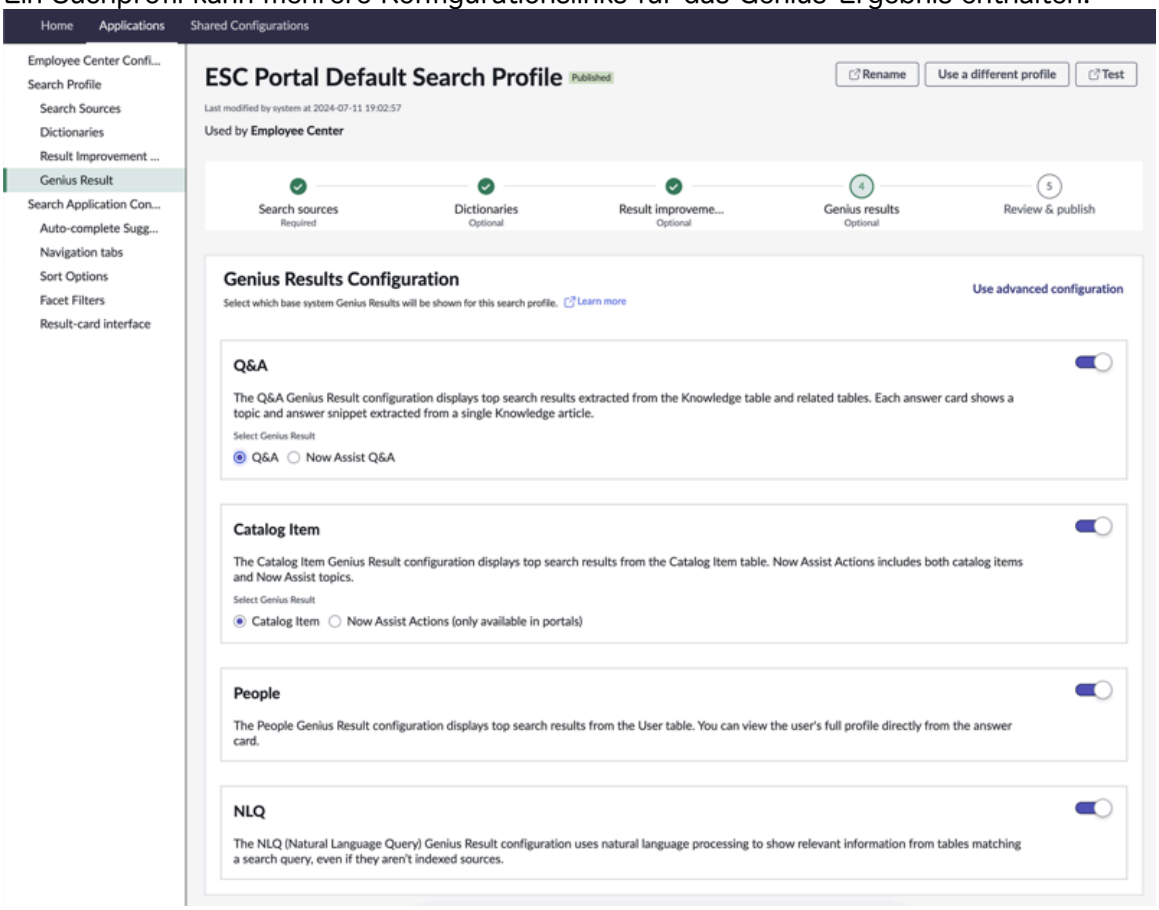
v. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Weitere Informationen finden Sie unter Regeln zur Ergebnisverbesserung.

d. Füllen Sie eine oder mehrere Genius-Ergebniskarten mit kurzen, umsetzbaren Antworten aus, die aus den relevanten Suchergebnissen abgeleitet sind, indem Sie Genius-Ergebniskonfigurationen KI-Suche mit Ihrem Suchprofil verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Suchprofil kann mehrere Konfigurationslinks für das Genius-Ergebnis enthalten.



i. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Genius-Ergebniskonfiguration** die Genius-Ergebnisse des Basissystems für Ihr Suchprofil aus der Liste der Genius-Ergebniskonfigurationsoptionen.

ii. Wählen Sie **Speichern**.

Weitere Informationen finden Sie unter Genius-Ergebniskonfigurationen im Basissystem.

e. Überprüfen und veröffentlichen Sie das Suchprofil, um die Profileinstellungen in den verknüpften Suchanwendungen zu aktivieren.

i. Überprüfen Sie auf der Registerkarte **Überprüfen und veröffentlichen** die Zusammenfassung Ihres Suchprofils.

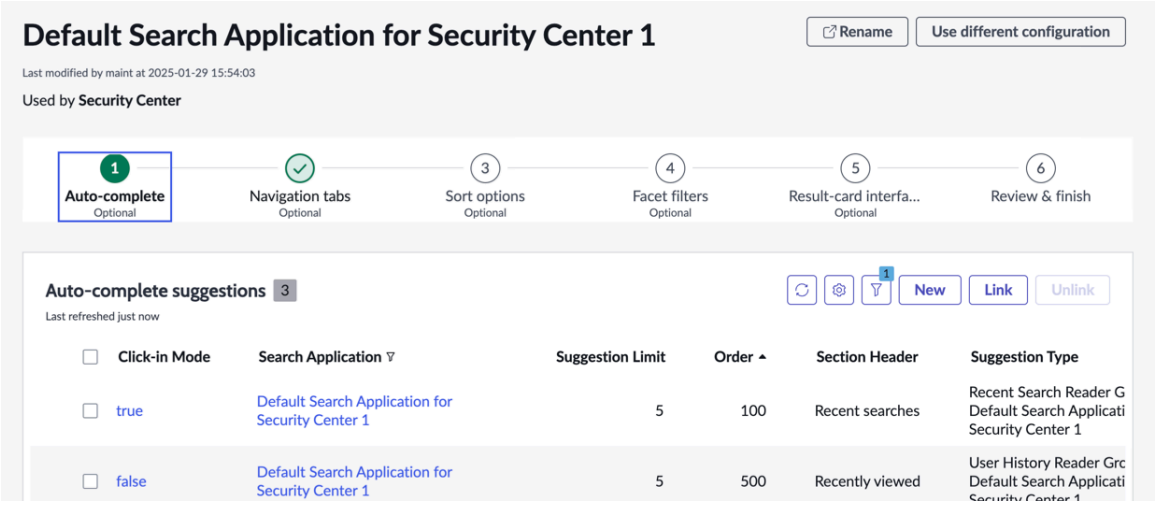
ii. Wenn alle Konfigurationen korrekt aussehen, wählen Sie **Profil veröffentlichen**.

iii. Wählen Sie **Fertigstellen** aus.

Das Suchprofil wird veröffentlicht und der Suchanwendung zugewiesen.

4. Definieren Sie die Konfiguration der Suchanwendung.
Jede Konfiguration der Suchanwendung enthält die Einstellungen, die bestimmen, wie Suchergebnisse den Benutzern der Anwendung angezeigt werden. Die Konfigurationseinstellungen für die Suchanwendung umfassen Automatische Vervollständigung, Navigationsregisterkarten, Sortieroptionen, Aspektfilter, Ergebniskarten-Schnittstelleund Überprüfen und beenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



a. Zeigen Sie die intelligenten Vorschläge im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung an, indem Sie der Konfiguration der Suchanwendung Vorschläge zur automatischen Vervollständigung hinzufügen.

- Vorschlag erstellen:
  - **i.** Wählen Sie auf der Registerkarte **Vorschläge automatisch vervollständigen** die **Option Neu**aus.
  - **ii.** Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

    Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Vorschlagslesergruppe“.
  - **iii.** Wählen Sie **Absenden**.
- Vorhandenen Vorschlag mit der Suchanwendung verknüpfen:
  - **i.** Wählen Sie auf der Registerkarte **Vorschläge zur automatischen Vervollständigung** die **Option Link**aus.
  - **ii.** Wählen Sie aus der Liste der vorhandenen Vorschläge eine oder mehrere Suchanwendungen aus.
  - **iii.** Wählen Sie **Link**aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Vorschläge in KI-Suche -Anwendungen automatisch vervollständigen.

b. Bearbeiten Sie die Anzeigeeinstellungen für die Navigationsregisterkarten, damit Anwender innerhalb der Suchanwendung navigieren können, um auf Informationen zuzugreifen und sie zu verwalten.

- **i.** Wählen Sie auf der Registerkarte **Navigationsregisterkarten** das Symbol Navigationsregisterkarten Listenaktionen ( ), und wählen Sie dann **Spalten bearbeiten**aus.
- **ii.** Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

  Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Navigationsregisterkarte“.

Hinweis:
KI-Suche definiert automatisch die Navigationsregisterkarten für die Konfigurationen der Suchanwendung. Sie können diese Navigationsregisterkarten nicht erstellen oder löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Zeigen Sie die Suchergebnisse in einer bestimmten Reihenfolge an, indem Sie Sortieroptionen für Ihre KI-Suche -Anwendung definieren (z. B. wenn Sie die Suchergebnisse nach dem Datum sortieren möchten).

i. Wählen Sie auf der Registerkarte **Sortieroptionen** die **Option Neu**aus.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Sortieroption“.

iii. Wählen Sie **Absenden**.

d. Definieren Sie Aspekte zum Filtern Ihrer Suchen anhand von Kategorien, die dynamisch aus den aktuellen Suchergebnissen generiert werden (z. B. wenn Sie die Suchergebnisse nach Datum oder Stichwort filtern möchten).

i. Wählen Sie auf der Seite „Aspektfilter“ **Neu**.

ii. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Aspektformular.

iii. Wählen Sie **Absenden**.

e. Wählen Sie die Ergebniskartenschnittstelle Ihrer KI-Suche -Anwendung aus, um die Darstellung und das Layout der Suchergebnisse in KI-Suche den -Anwendungen anzupassen.

i. Wählen Sie auf der Seite „Ergebniskarten-Schnittstelle“ **Auswählen aus**.

ii. Erstellen oder aktualisieren Sie die Ergebniskartenschnittstelle für die Anwendung KI-Suche.

Option	Verfahren
Wählen Sie aus den vorhandenen Ergebniskarten-Schnittstellen für Ihre Suchanwendung aus.	1. Wählen Sie **Vorhandene Ergebniskartenschnittstelle verwenden aus**. 2. Wählen Sie in der Liste Ergebniskartenschnittstelle eine Option aus.
Fügen Sie eine neue Ergebniskartenschnittstelle für Ihre Suchanwendung hinzu	1. Wählen Sie **Neue Schnittstelle erstellen aus**. 2. Geben Sie im Feld **Konfigurationsname** den Namen der neuen Ergebniskartenschnittstelle ein.

iii. Wählen Sie **Speichern**.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder bearbeiten Sie eine EVAM-Ansichtsdefinition.

f. Überprüfen Sie die Suchanwendungskonfigurationen Ihrer Anwendung KI-Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Kehren Sie zur Zielseite der Anwendungskonfiguration zurück, und wählen Sie **Suchprofil testen,** um sicherzustellen, dass die Suchanwendung ordnungsgemäß funktioniert.
6. Aktivieren Sie KI-Suche in der Suchanwendung, indem Sie **Zum Aktivieren**auswählen.

Ergebnisse

Die Engine KI-Suche ist bereit für die Verwendung KI-Suche von in der Suchanwendung.

Zugehörige Informationen

KI-Suche Seite „Anwendungen der Administratorkonsole“.

Verfolgen Sie die Aktivität Ihrer KI-Suche nach

Zeigen Sie wichtige Analysen für die Nutzung KI-Suche von an, oder folgen Sie einem Link zum vollständigen KI-Suche -Dashboard.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Bereich **„Aktivität nachverfolgen** *KI-Suche* **“** werden Berichte angezeigt, die Ihre KI-Suche -Konfigurationen und Trends zusammenfassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche*-**Administrator** > *KI-Suche* **Administrator-Homepage**.
2. Überprüfen Sie im **Aktivitätsbereich Nachverfolgung** *KI-Suche* der **Homepage** die Dashboard-Berichte.
3. **Wahlweise:** Um das vollständige KI-Suche -Dashboard anzuzeigen, wählen Sie den Link **Zum vollständigen Dashboard wechseln**.
   Einzelheiten zu den Berichten dieses Dashboards finden Sie unter KI-Suche-Dashboard.

KI-Suche Aktivitätsberichte

In Berichten werden Ihre KI-Suche -Konfigurationen und Trends zusammengefasst.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Anwendungen, die konfiguriert werden müssen	Einzelne Punktzahl ( )	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config und sys_sg_global_search (Zugriff auf alle über AISGetAppStatus-Skripteinbindung)	Zeigt die Anzahl der Suchanwendungen an, die konfiguriert werden müssen, bevor KI-Suche aktiviert werden kann.
Anwendungen bereit zum Aktivieren	Einzelne Punktzahl ( )	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config und sys_sg_global_search (Zugriff auf alle über	Zeigt die Anzahl der Suchanwendungen an, für die KI-Suche konfiguriert ist und für die die Aktivierung von KI-Suche bereit ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
		AISGetAppStatus-Skripteinbindung)	
Anwendungen mit KI-Suche auf	Einzelne Punktzahl ( )	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config und sys_sg_global_search (Zugriff auf alle über AISGetAppStatus-Skripteinbindung)	Zeigt die Anzahl der Suchanwendungen an, für die KI-Suche aktiviert ist.
Indizierte Dokumente nach Monat	Balken ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_global_total_documents_by_month	Zeigt die Anzahl der durchsuchbaren Datensätze an, die neu von KI-Sucheindiziert wurden, gruppiert nach Monat.
Dokumente nach indizierten Quellen	Ring ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_global_total_indexed_documents	Zeigt die Anzahl der durchsuchbaren Datensätze an, die von KI-Sucheindiziert sind, gruppiert nach indizierter Quelle.
Abfragen nach Suchprofil	Ring ( )	sys_search_event	Zeigt die Anzahl der Suchabfragen an, gruppiert nach dem verwendeten Suchprofil.

Fügen Sie Funktionen hinzu KI-Suche

Verbessern Sie die Funktionalität KI-Suche von , indem Sie über unterstützte Anwendungen zusätzliche Funktionen hinzufügen. Installieren Sie die Anwendungen, um die Fähigkeiten KI-Suche von zu erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erweitern Sie die Funktionalität KI-Suche von , indem Sie die KI-Suche IntegrationHub -Spoke und die Anwendungen KI-Suche Data Labeling und KI-Suche for Next Experience installieren. Wenn eine dieser Apps installiert ist, wird die zugehörige Karte nicht angezeigt. Wenn alle drei Apps installiert sind, wird nicht der gesamte Abschnitt angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche*-**Administrator** > *KI-Suche* **Administrator-Homepage**.
2. Wählen Sie im Abschnitt Funktionen zu *KI-Suche* hinzufügen für die Anwendung, die Sie zu *KI-Suche*hinzufügen möchten, Installieren aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf Ressourcen von KI-Suche zu

Sehen Sie sich das Einführungsvideo zu KI-Suche an, folgen Sie den Links zur KI-Suche -Dokumentation und zum ServiceNow Community -Forum, oder sehen Sie sich Antworten auf häufig gestellte Fragen zu KI-Sucheean.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche*-**Administrator** > *KI-Suche* **Administrator-Homepage**.

Anpassen der Ergebniskartenschnittstelle in KI-Suche mithilfe von EVAM

Sie können die Darstellung und das Layout der Ergebniskarten-Schnittstelle in den Anwendungen KI-Suche anpassen, indem Sie über die Administratorkonsole KI-Suche auf die Konfigurationen des Entity View Action Mapper (EVAM) zugreifen. Durch das Anpassen dieser Schnittstelle können Sie die Anwenderfreundlichkeit und Klarheit der Suchergebnisse für Ihre Anwender verbessern.

Verwenden von EVAM zum Ändern der Übersicht über die Ergebniskartenschnittstelle

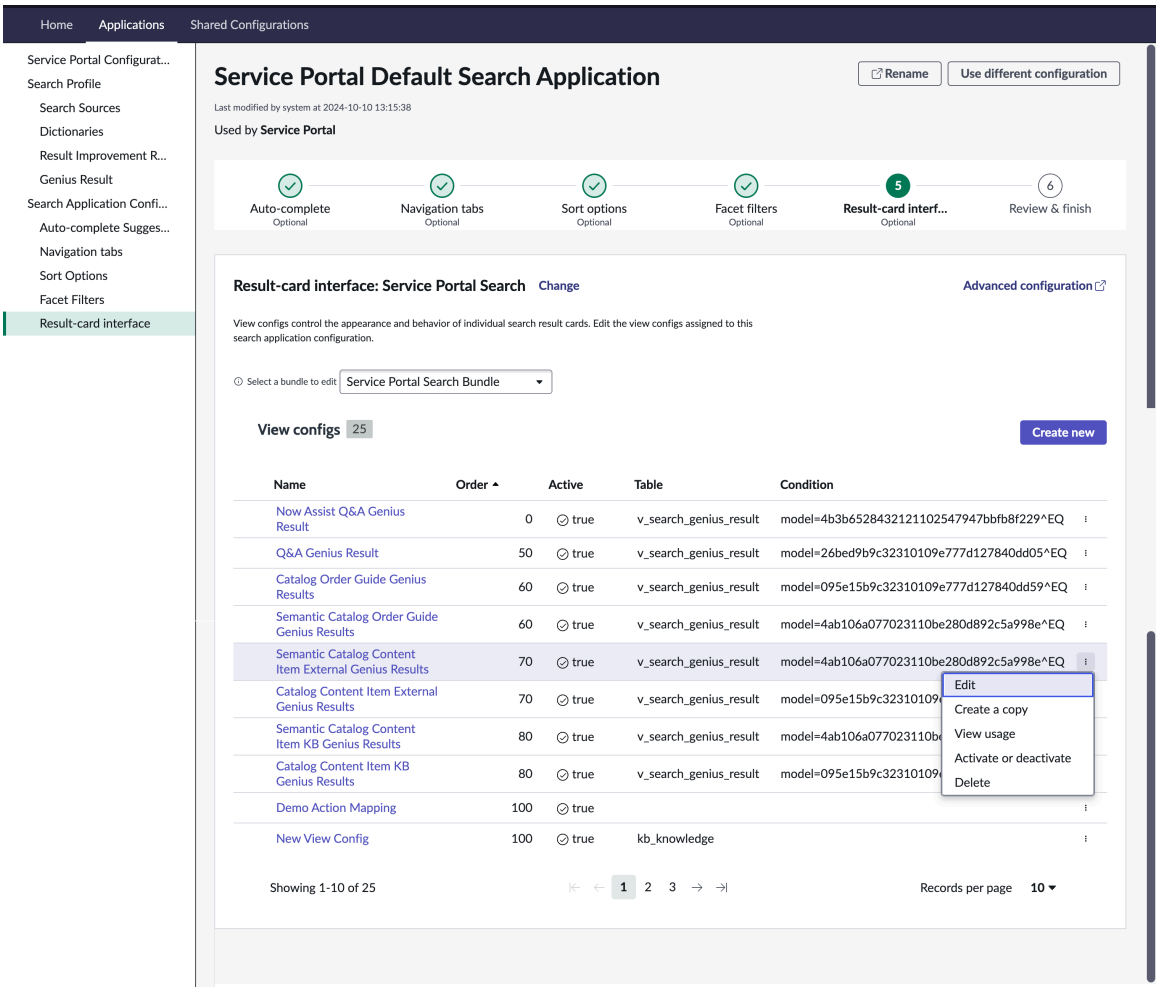
Die KI-Suche -Administratorkonsole bietet eine einheitliche Plattform, mit der Sie die Suchergebnisoberfläche Ihrer KI-Suche -Anwendung mit EVAM-Konfigurationen verwalten können. EVAM standardisiert die Darstellung verschiedener Datenquellen in Karten und Listen. In der Administratorkonsole KI-Suche können Sie EVAM-Ansichtskonfigurationen erstellen, bearbeiten, kopieren, die Nutzung anzeigen, aktivieren, deaktivieren oder löschen und sogar EVAM-Definitionen erstellen. Weitere Informationen zu EVAM finden Sie unter Exploring Entity View Action Mapper .

Die Ergebniskarten-Schnittstelle in den Anwendungen KI-Suche zeigt die Suchergebnisse in einem klaren, visuellen Format an und enthält wichtige Details wie den Titel, eine kurze Beschreibung und relevante Symbole. Ihre Anwender können jedes Suchergebnis schnell verstehen und entscheiden, welches Ergebnis sie weiter untersuchen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationen der Ergebniskartenschnittstelle

Das folgende Beispiel zeigt die Ergebniskarten-Schnittstellenkonfigurationen der Anwendung KI-Suche. Durch Auswahl eines EVAM-Ansichtskonfigurationspakets und der zugehörigen Ansichtskonfigurationen zum Erstellen oder Bearbeiten von EVAM-Konfigurationen können Sie anpassen, wie die Suchergebnisse angezeigt und organisiert werden.



In der folgenden Tabelle werden die Aufgaben beschrieben, die Sie ausführen können, um die Suchergebnisschnittstelle mithilfe von EVAM einzurichten.

Aufgabe	Beschreibung
Ordnen Sie Felder zu, die in Suchergebnissen angezeigt werden sollen	Definieren Sie, welche Felder aus Ihren Daten in den Suchergebnissen angezeigt werden sollen, um sicherzustellen, dass Ihren Anwendern die relevantesten Informationen angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Felder für Konfigurationsdetails anzeigen.
Konfigurieren Sie Symbole für Suchergebnisse	Weisen Sie verschiedenen Arten von Suchergebnissen bestimmte Symbole zu, damit sie sich visuell voneinander unterscheiden und auf einen Blick leichter identifiziert werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Kartenbildfelder.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Navigationsaktionen	Richten Sie Aktionen ein, die Anwender direkt aus den Suchergebnissen ausführen können, z. B. das Navigieren zu einer zugehörigen Seite. Weitere Informationen finden Sie unter Kartendetailfeld.

Erstellen oder bearbeiten Sie eine EVAM-Ansichtsdefinition

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Ansichtsdefinition für den Entity View Action Mapper (EVAM) in der KI-Suche -Administratorkonsole, um anzupassen, wie Ihre KI-Suche -Ergebnisse im Portal oder Arbeitsbereich angezeigt werden.

Vorbereitungen

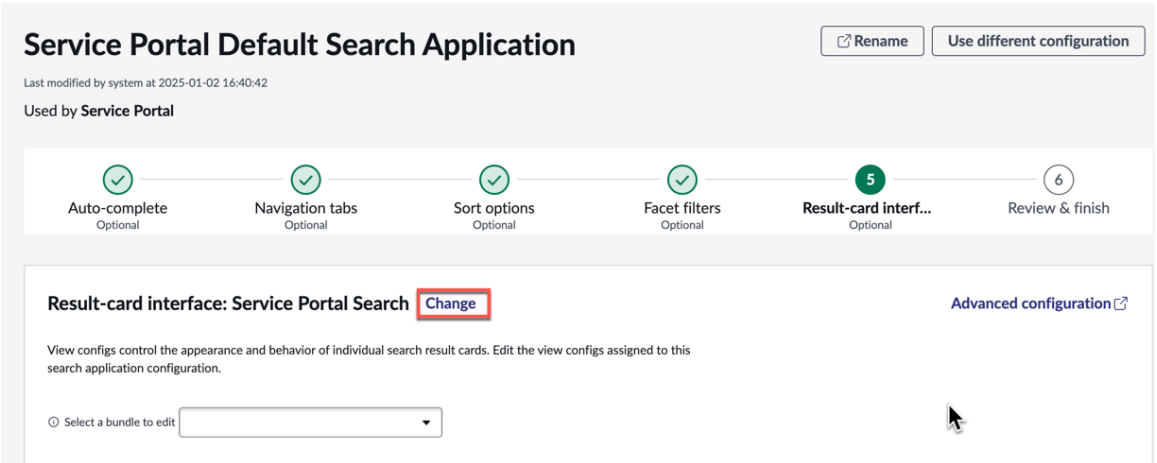
Erforderliche Rolle: admin oder ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein EVAM ist ein Datenquellentyp-Tool, mit dem die Anzeige von Daten in Listen und Karten standardisiert werden kann. Mit einem EVAM können Benutzer Daten aus mehreren Quellen kombinieren, Ansichten für jede Quelle konfigurieren und durch große Datensätze navigieren. Durch Erstellen oder Bearbeiten einer EVAM-Definition können Sie die Bedingungen, Felder und deklarativen Aktionen mit einer zugehörigen Ansichtsvorlage kombinieren, um die Ergebniskartenschnittstelle an Ihre Bedürfnisse anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche – Administrator** > **KI-Suche – Administrator – Startseite**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Anwendungen** die Anwendungskarte aus, für die Sie die EVAM-Konfigurationen erstellen oder bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte der Sidebar **die Option Ergebniskartenschnittstelle**aus.
   Die Ergebniskartenschnittstelle zeigt die EVAM-Definition an, wenn sie bereits konfiguriert ist. Sie können die vorhandene EVAM-Definition ändern oder, wenn Sie Ihre Anwendung zum ersten Mal konfigurieren, eine neue EVAM-Definition hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 4.



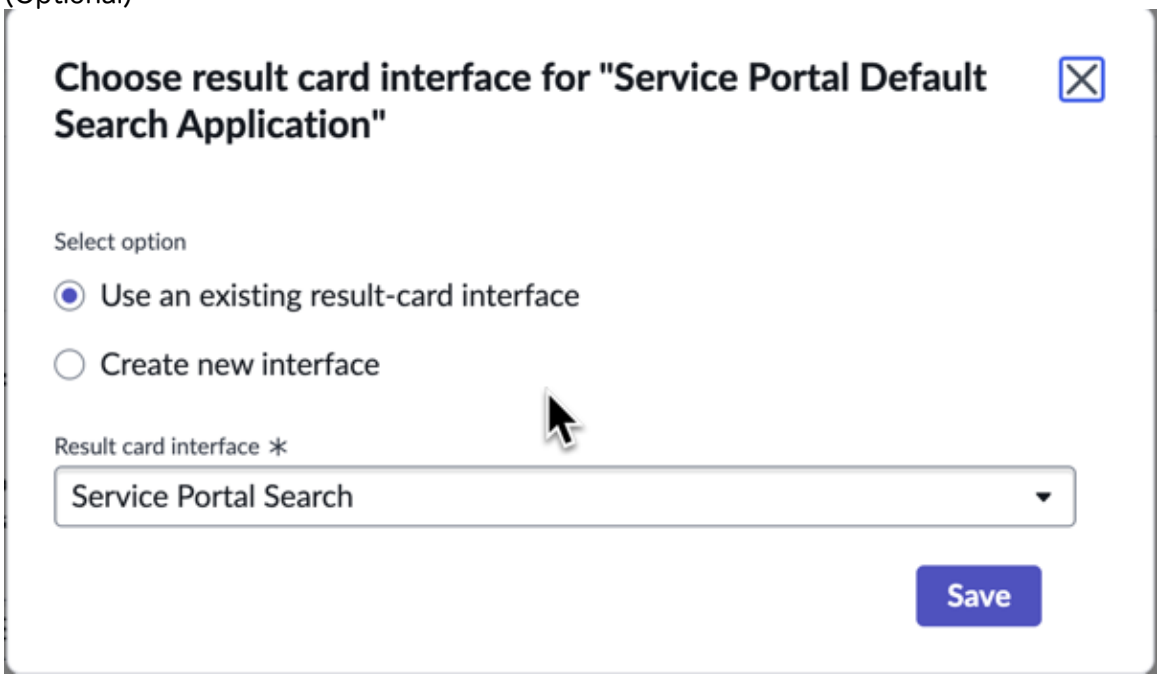
4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie eine vorhandene EVAM-Definition, oder fügen Sie eine neue Definition hinzu.
   - Um die vorhandene EVAM-Definition für die Ergebniskartenschnittstelle zu aktualisieren, wählen Sie **Ändern**aus.
   - Um eine neue EVAM-Definition hinzuzufügen und die Ergebniskartenschnittstelle zum ersten Mal zu konfigurieren, wählen Sie **Auswählen aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Erstellen oder aktualisieren Sie eine EVAM-Definition für die Ergebniskartenschnittstelle.

(Optional)



Option	Verfahren
Wählen Sie aus den vorhandenen Ergebniskarten-Schnittstellen für Ihre Suchanwendung aus	**i.** Wählen Sie **Vorhandene Ergebniskartenschnittstelle verwenden aus**. **ii.** Wählen Sie in der Liste Ergebniskartenschnittstelle eine Option aus.
Fügen Sie eine neue Ergebniskartenschnittstelle für Ihre Suchanwendung hinzu	**i.** Wählen Sie **Neue Schnittstelle erstellen aus**. **ii.** Geben Sie im Feld **Konfigurationsname** den Namen ein.

b. Wählen Sie **Speichern**.

5. Wählen Sie in der Liste „Zu bearbeitendes Paket auswählen“ ein EVAM-Konfigurationspaket aus.
Sie können weitere Bündel mit der ausgewählten EVAM-Definition verknüpfen, indem Sie **Erweiterte Konfiguration**auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Create an EVAM definition .
Die Liste der Ansichtskonfigurationen, die dem ausgewählten Bündel zugeordnet sind, wird angezeigt.

6. Verwalten Sie die EVAM-Ansichtskonfiguration.

7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Ansichtskonfiguration“ bearbeiten.

8. Überprüfen Sie im Abschnitt „Vorschaukarte“ das automatisch generierte JSON-Objekt, um die Änderungen zu verifizieren, die Sie an der Ansichtskonfiguration vorgenommen haben.

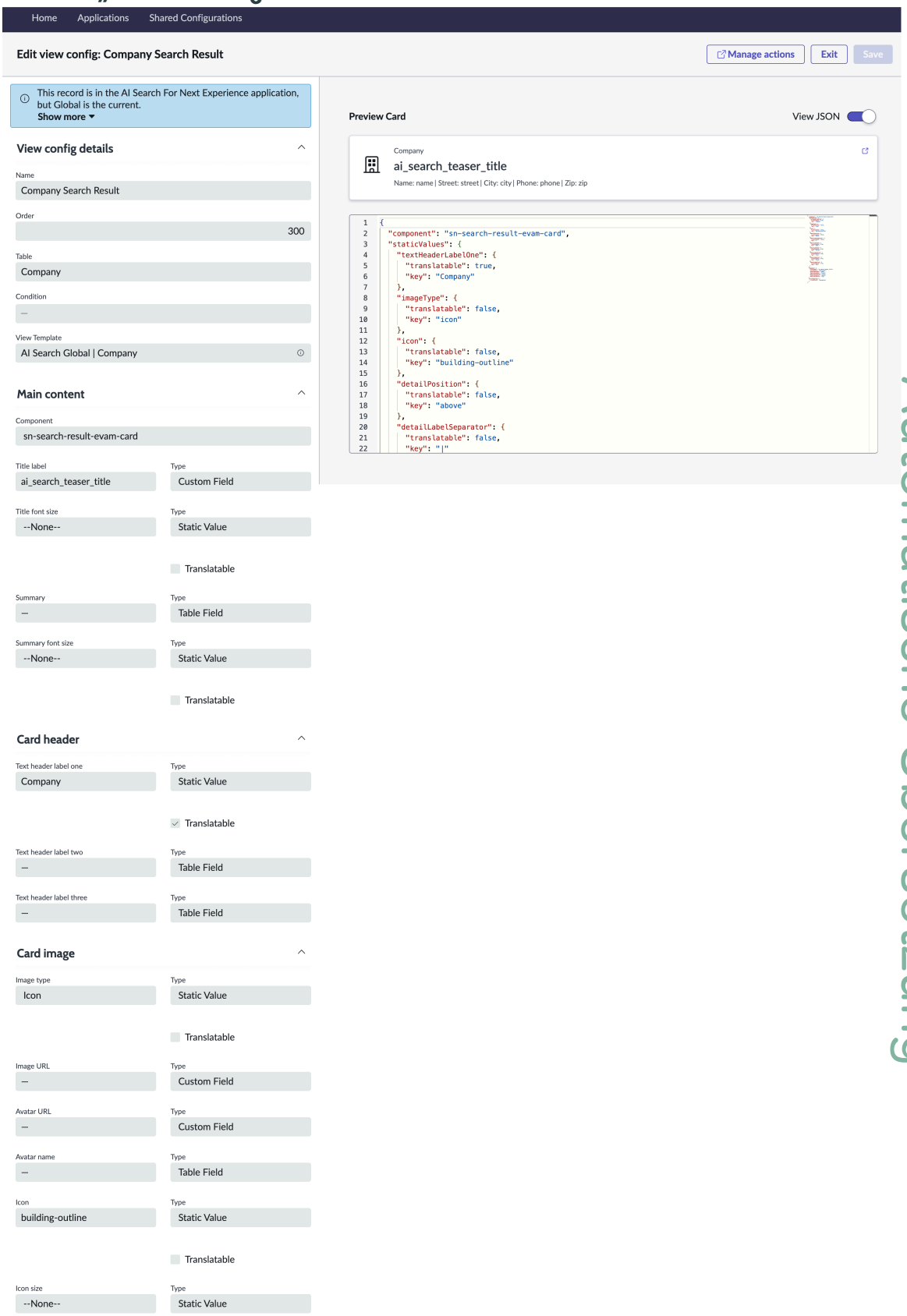
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Beispiel zeigt das Formular „Ansichtskonfiguration bearbeiten“, mit dem Sie das Layout Ihrer Ergebniskartenschnittstelle im Abschnitt „Vorschaukarte“ überprüfen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Ansichtskonfiguration“ bearbeiten



Automatische Übersetzung

9. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Änderungen an EVAM-Karten für Suchergebnisse werden in KI-Suche -Anwendungen sofort wirksam.

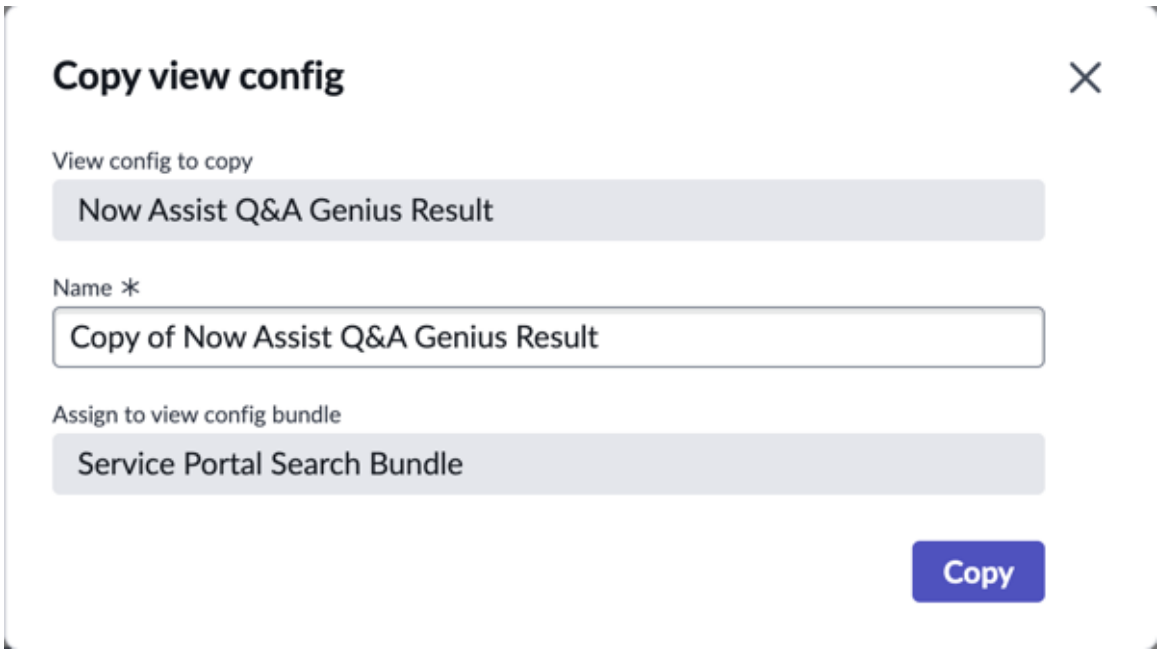
Nächste Maßnahme
Nachdem Sie eine Ansichtskonfiguration erstellt haben, müssen Sie sie aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren oder deaktivieren Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration.

Kopieren Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration

Kopieren Sie eine vorhandene EVAM-Ansichtskonfiguration (Entity View Action Mapper), und ändern Sie sie, um die Anzeige der Suchergebnisse in Ihrer Anwendung KI-Suche anzupassen. Das Kopieren eines EVAM ist effizienter als das Erstellen eines EVAM, insbesondere wenn die Änderungen minimal sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Ansichtskonfiguration gemeinsam genutzt wird und Sie die Ergebniskartenschnittstelle ändern müssen, ohne dass sich dies auf andere freigegebene Instanzen auswirkt, müssen Sie die EVAM-Ansichtskonfiguration kopieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verfolgen Sie, wie Ihre EVAM-Ansichtskonfigurationen verwendet werden.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche – Administrator** > **KI-Suche – Administrator – Startseite**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Anwendungen** die Anwendungskarte aus, die Sie kopieren möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte der Sidebar **die Option Ergebniskartenschnittstelle**aus.
4. Wählen Sie in der Liste „Zu bearbeitendes Paket auswählen“ ein EVAM-Konfigurationspaket aus.
   Die Liste der Ansichtskonfigurationen, die dem ausgewählten Bündel zugeordnet sind, wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Bewegen Sie den Mauszeiger über die gewünschte Ansichtskonfiguration, wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und wählen Sie dann **Kopie erstellen aus**.
6. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Ansichtskonfiguration kopieren“ die automatisch ausgefüllten Werte, und wählen Sie dann **Kopieren**aus.

Ergebnisse
Eine Kopie der Ansichtskonfiguration wird der Liste hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Nach dem Kopieren einer Ansichtskonfiguration können Sie sie entsprechend Ihren Anforderungen ändern, z. B. durch Aktualisieren der EVAM-Definition für die Ergebniskartenschnittstelle. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder bearbeiten Sie eine EVAM-Ansichtsdefinition.

Verfolgen Sie, wie Ihre EVAM-Ansichtskonfigurationen verwendet werden

Verfolgen Sie, wo EVAM-Ansichtskonfigurationen (Entity View Action Mapper) in der Anwendung KI-Suche verwendet werden. Nachverfolgung hilft Ihnen, die Layouts der Suchergebnisse zu verstehen, die freigegebenen Einstellungen zu identifizieren und Anpassungen vorzunehmen, um bessere Suchergebnisse zu erzielen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder ais_admin

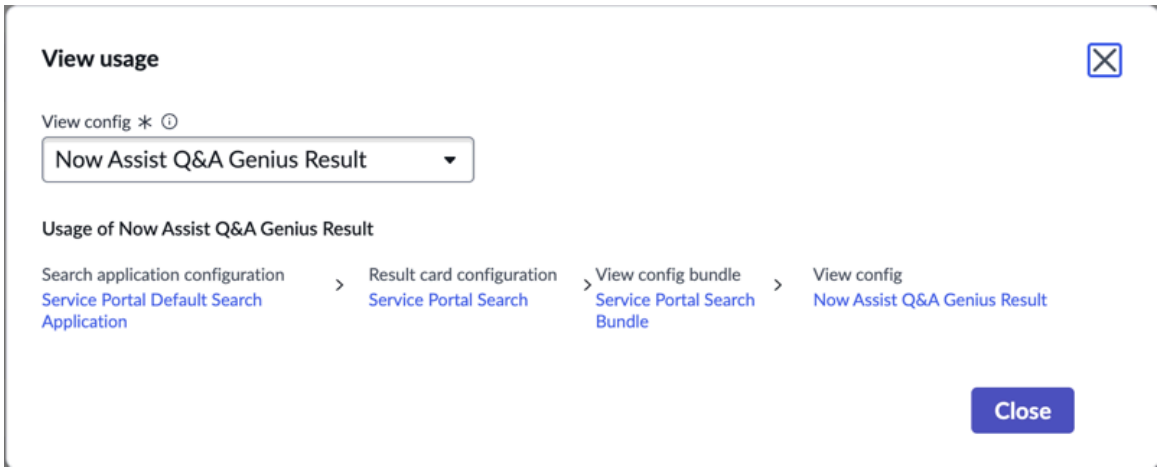
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Nachverfolgen der Nutzung Ihrer EVAM-Ansichtskonfigurationen können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Machen Sie sich mit der Gesamthierarchie der Ansichtskonfiguration vertraut, und vertiefen Sie sich in jede Komponente direkt von der Datensatzseite Now Platform.
- Ermitteln Sie, ob die Ansichtskonfiguration von Suchanwendungen gemeinsam genutzt wird.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche – Administrator** > **KI-Suche – Administrator – Startseite**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Anwendungen** die Anwendungskarte aus, deren Nutzung Sie nachverfolgen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte der Sidebar **die Option Ergebniskartenschnittstelle**aus.
4. Wählen Sie in der Liste „Zu bearbeitendes Paket auswählen“ ein EVAM-Konfigurationspaket aus. Die Liste der Ansichtskonfigurationen, die dem ausgewählten Bündel zugeordnet sind, wird angezeigt.
5. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Ansichtskonfiguration, wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und wählen Sie dann **Nutzung anzeigen**aus.
6. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Auslastung anzeigen“ die Werte.
7. Wählen Sie **Schließen**.

Ergebnisse
Die Nutzung der EVAM-Ansichtskonfiguration wird überprüft, um ihre Übereinstimmung mit den Anforderungen der Suchanwendung zu bewerten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Ansichtskonfigurationsdetails und ihre Verwendung überprüft haben, können Sie die Konfigurationen optimieren oder entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder bearbeiten Sie eine EVAM-Ansichtsdefinition, Aktivieren oder deaktivieren Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration, Löschen Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration.

Aktivieren oder deaktivieren Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Ansichtskonfigurationen für den Entity View Action Mapper (EVAM) in der Anwendung KI-Suche nach Bedarf. Durch Aktivieren oder Deaktivieren einer EVAM-Ansichtskonfiguration können Sie steuern, welche Ansichtskonfigurationen verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine neue EVAM-Ansichtskonfiguration für Ihre Anwendung KI-Suche konfigurieren, müssen Sie sie manuell aktivieren, um sie zu aktivieren.

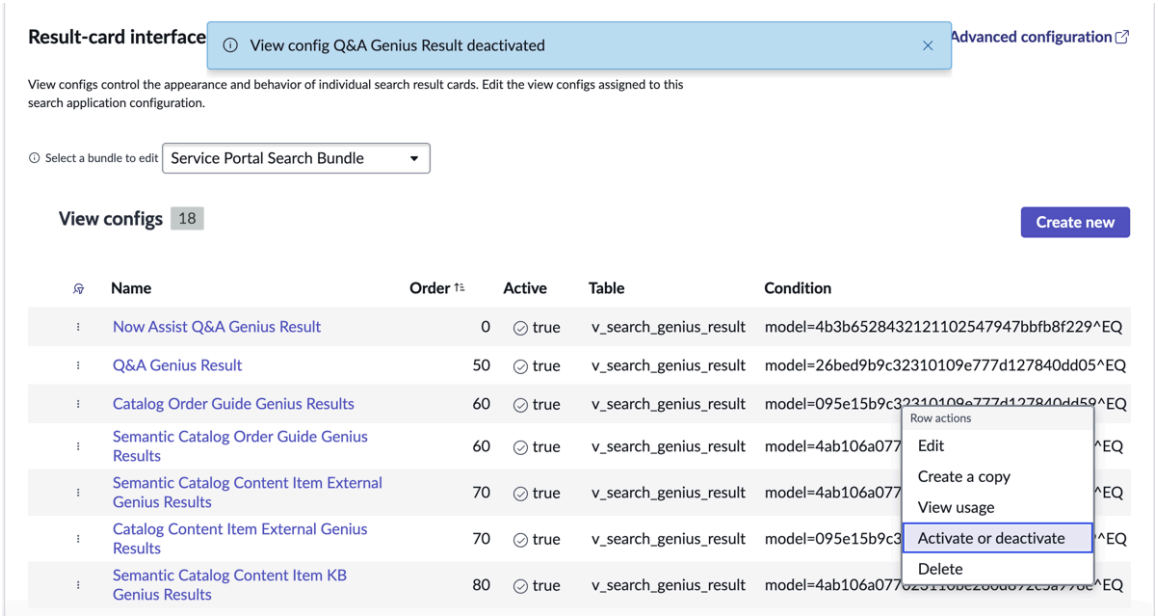
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche – Administrator** > **KI-Suche – Administrator – Startseite**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Anwendungen** die Anwendungskarte aus, die Sie aktivieren oder deaktivieren möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte der Sidebar **die Option Ergebniskartenschnittstelle**aus.
4. Wählen Sie in der Liste „Zu bearbeitendes Paket auswählen“ ein EVAM-Konfigurationspaket aus.
   Die Liste der Ansichtskonfigurationen, die dem ausgewählten Bündel zugeordnet sind, wird angezeigt.
5. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Ansichtskonfiguration, die Sie aktivieren oder deaktivieren möchten, wählen Sie das Symbol Weitere Aktionen ( ), und wählen Sie **Aktivieren oder deaktivieren aus**.

Ergebnisse

Die ausgewählte Ansichtskonfiguration wird aktiviert oder deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Löschen Sie eine EVAM-Ansichtskonfiguration

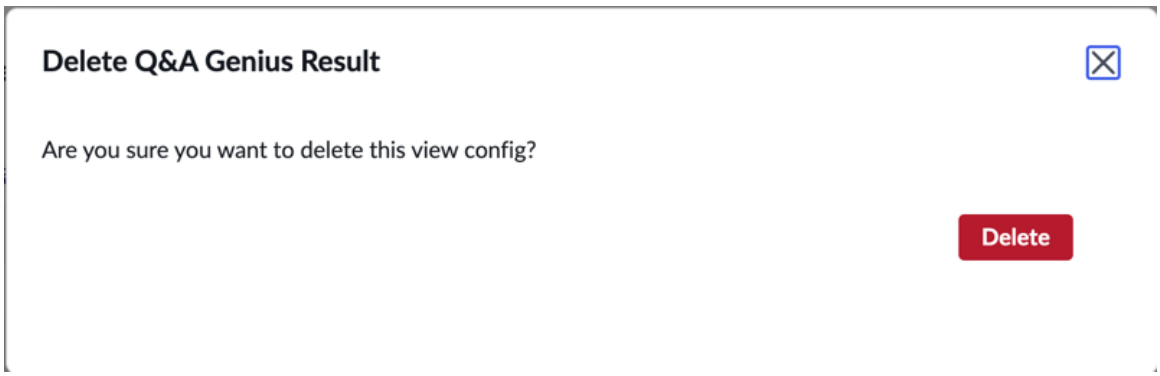
Wenn Sie eine unnötige Ansichtskonfiguration für den Entity View Action Mapper (EVAM) jederzeit aus Ihrer Anwendung KI-Suche löschen, können Sie die Leistung der Suchergebnisse verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Löschen unnötiger EVAM-Ansichtskonfigurationen aus dem Konfigurationspaket wird die Suche in der Anwendung KI-Suche beschleunigt. Beispiel: Wenn die Konfiguration der Ansicht „F&A Genius-Ergebnis“ in Ihrer Suchanwendung selten verwendet wird und die Suchergebnisse langsam geladen werden, kann das Löschen dieser Konfiguration die Leistung der Suchergebnisse verbessern und die Anwenderoberfläche vereinfachen.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche – Administrator** > **KI-Suche – Administrator – Startseite**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Anwendungen** die Anwendungskarte aus, die Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Ergebniskartenschnittstelle**aus.
4. Wählen Sie in der Liste „Zu bearbeitendes Paket auswählen“ ein EVAM-Konfigurationspaket aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Liste der Ansichtskonfigurationen, die dem ausgewählten Bündel zugeordnet sind, wird angezeigt.

5. Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ) und dann **Löschen** am Ende der Ansichtskonfigurationszeile, die Sie löschen möchten.

Ergebnisse

Die ausgewählte Ansichtskonfiguration wird dauerhaft gelöscht.

Verwalten der indizierten Quellen über die KI-Suche -Administratorkonsole

Mit der Rolle admin oder ais_admin können Sie indizierte Quellen direkt in der Administratorkonsole KI-Suche erstellen, anzeigen oder bearbeiten.

Übersicht über indizierte Quellen

Die indizierten Quellen sind die Tabellen Now Platform® und externen Dokumente, die durchsuchbar gemacht werden sollen. KI-Suche fügt dann den Inhalt aus diesen Quellen seinem Suchindex hinzu. Die Konfiguration für die indizierten Quellen wird von KI-Suche und anderen -Anwendungen gemeinsam verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Indizierte Quellen.

Tabelle mit indizierten Quellen

Das folgende Beispiel zeigt die Konfigurationstabelle für indizierte Quellen auf der Registerkarte **Gemeinsame Konfiguration** der Administratorkonsole KI-Suche, in der Sie die vorhandenen indizierten Quellen anzeigen oder bearbeiten oder indizierte Quellen erstellen können.

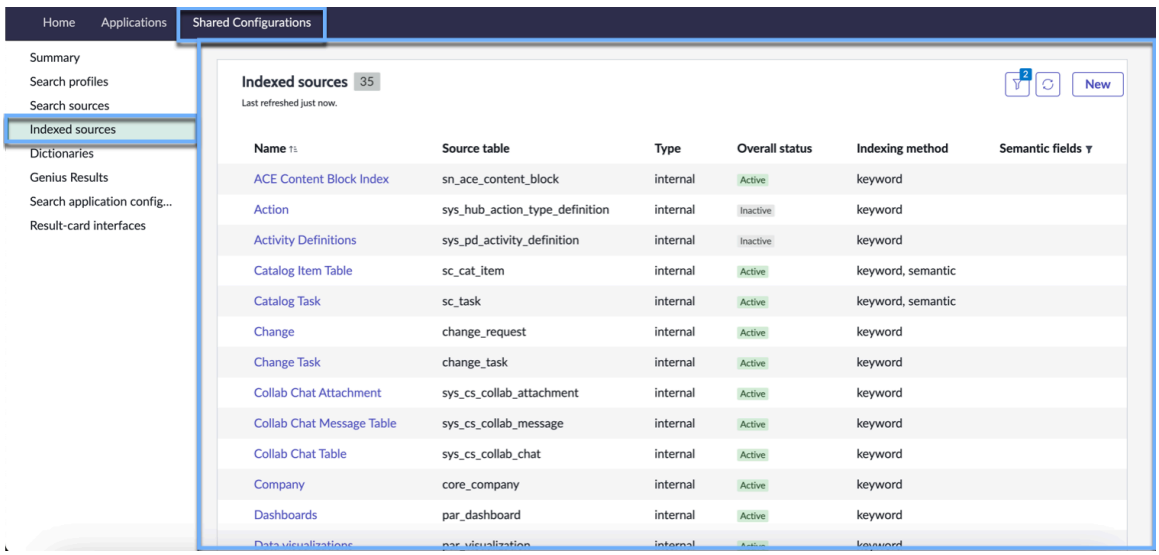


Tabelle mit indizierten Quellen

Die Konfigurationstabelle „Indizierte Quellen“ (ais_datasource) zeigt die wichtigsten Details der vorhandenen indizierten Quelle an, z. B. Name, Quelltabelle, Typ, Status und mehr.

Tabelle mit indizierten Quellen

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der indizierten Quelle.
Quelltabelle	Now Platform zu indizierende Tabelle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle mit indizierten Quellen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Typ der für die Indizierung ausgewählten Quelltabelle. Es kann entweder eine interne Tabelle Now Platform oder ein externes Dokument sein.
Gesamtstatus	Status der indizierten Quelle: **Inaktiv** Die indizierte Quelle kann nicht durchsucht werden und überschreibt andere Status. **Nie indiziert** Die indizierte Quelle ist aktiv, wurde jedoch noch nie vollständig indiziert. Dieser Status kann mit dem Status **„Neu indizieren erforderlich“** kombiniert werden. **Indizierung wird ausgeführt** Die indizierte Quelle wird manuell indiziert. **Neuindizierung erforderlich** Die Konfiguration der indizierten Quelle wird aktualisiert, und die Quelle muss erneut indiziert werden. **Aktiv** Der Index ist aktiv, und es wurden keine Änderungen an der Konfiguration vorgenommen, seit der letzte vollständige Index abgeschlossen wurde.
Indexierungsmethode	Methoden, die in Informationsabrufsystemen wie z. B. KI-Suchezum Organisieren und Abrufen textbasierter Daten verwendet werden: **Stichwort** Eine Methode, mit der bestimmte Stichwörter oder Ausdrücke aus dem Text identifiziert und indiziert werden können. **Semantisch** Eine erweiterte semantische Vektorsuche, die über Stichwörter hinausgeht. Diese Methode hilft, die Bedeutung oder den Kontext von Wörtern in einem Dokument zu verstehen.
Semantische Felder	Name der Felder, die für die Indizierung bei einer semantischen Vektorsuche konfiguriert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine indizierte Quelle über die Administratorkonsole KI-Suche

Erstellen Sie eine indizierte Quelle, um den Inhalt und die Metadaten aus der Tabelle Now Platform zu Datensätzen zu machen, die mithilfe von KI-Sucheдurchsuchbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche – Administrator** > **KI-Suche – Administrator – Startseite**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Freigegebene Konfigurationen** die Registerkarte **Indizierte Quellen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Indizierte Quelle“..

   Hinweis:
   - Möglicherweise sehen Sie im Formular weitere Feldwerte, die auf Ihrer Anwenderoberfläche nicht sichtbar sind. Achten Sie darauf, alle Pflichtfelder auszufüllen und die zusätzlichen Felder zu ignorieren.
   - Sie können nicht mehr als eine indizierte Quelle für eine einzelne Tabelle Now Platform erstellen.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die indizierte Quelle wird mit dem Anfangsstatus „Nie indiziert“ erstellt. Starten Sie nach Abschluss der Konfigurationen der indizierten Quelle einen Indexierungsauftrag, um den Inhalt durchsuchbar zu machen.

Nächste Maßnahme
Um zu steuern, wie die neue indizierte Quelle Quelldatensätze und -felder während der Indizierung verarbeitet, konfigurieren Sie die Attribute und Feldeinstellungen der indizierten Quelle. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Feldkonfiguration für eine indizierte Quelle ein.

Um Inhalte aus internen indizierten Quellen und Quelldatensätzen durchsuchbar zu machen, führen Sie einen vollständigen Tabellenindex für Ihre neue indizierte Quelle durch. Weitere Informationen finden Sie unter Indexieren Sie den Inhalt aus einer indizierten Quelle, um ihn durchsuchbar zu machen.

Definieren Sie die Konfiguration der semantischen Indizierung für eine indizierte Quelle

Definieren Sie die Konfiguration der semantischen Indizierung für Ihre indizierten Quellen, damit KI-Suche Ihre Inhalte genau analysieren und verstehen kann. Durch diesen Prozess können Sie sicherstellen, dass Sie relevantere Suchergebnisse erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
KI-Suche indiziert Inhalte aus der indizierten Quelle zur Verwendung mit einer semantischen Vektorsuche. Die Gruppe der Einstellungen für die semantische Indizierung für eine bestimmte indizierte Quelle wird als *semantische Indexkonfiguration*bezeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration des semantischen Index für indizierte Quellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche – Administrator** > **KI-Suche – Administrator – Startseite**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Freigegebene Konfigurationen** die Tabelle **Indizierte Quellen** aus.
3. Wählen Sie die indizierte Quelle aus, für die Sie die Einstellungen für die semantische Indizierung konfigurieren möchten.
   Die ausgewählte indizierte Quelle wird in der Formularansicht Konfiguration geöffnet.
4. Wählen Sie im Abschnitt Konfigurationen der semantischen Indexierung **Bearbeiten**aus.
5. Wählen Sie im Formular „Semantische Indexierung“ **Erstellen aus**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Konfigurationen des semantischen Index“..
7. Wählen Sie **Speichern**.

   Das Konfigurationsformular für die semantische Indizierung wird neu geladen und zeigt die ausgewählten Feldwerte und den Abschnitt „Semantische Felder“ an.
8. Führen Sie im Abschnitt „Semantische Felder“ diese Schritte für jedes Feld aus, das den Inhalt enthält, den Sie in den semantischen Index für die angegebene indizierte Quelle aufnehmen möchten.

   a. Wählen Sie **Hinzufügen**.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
      Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Feld des semantischen Index“..

   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.

   Die neue Konfiguration des semantischen Felds wird im Abschnitt „Semantische Felder“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Nach dem Aktualisieren der Konfigurationseinstellungen für den semantischen Index für eine indizierte Quelle müssen Sie den Inhalt aus dieser indizierten Quelle indizieren oder erneut indizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Indexieren Sie den Inhalt aus einer indizierten Quelle, um ihn durchsuchbar zu machen.

Indexieren Sie den Inhalt aus einer indizierten Quelle, um ihn durchsuchbar zu machen

Aktivieren Sie KI-Suche, um die Datensätze aus Ihren Quelltabellen zu indizieren und den Inhalt durchsuchbar zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die vorhandenen Datensätze in der Quelltabelle und in allen untergeordneten Tabellen indizieren, die Sie für die Indizierung einrichten. Wenn Sie ein indiziertes Quellattribut hinzufügen, ändern oder entfernen oder die indizierten Werte für Felder in referenzierten Tabellen aktualisieren, müssen Sie den Inhalt aus einer internen Quelle neu indizieren. Sie können dies manuell tun, indem Sie die Schritte im Verfahren erneut ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen.

Sie können den Inhalt auch aus einer indizierten Quelle für externe Dokumente indizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Indizieren und Suchen von externen Inhalten in KI-Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche – Administrator** > **KI-Suche – Administrator – Startseite**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Freigegebene Konfigurationendie Option Indizierte Quellen**aus.
3. Wählen Sie die indizierte Quelle aus, die Sie indizieren möchten.
   Die ausgewählte indizierte Quelle wird in der Formularansicht Konfiguration geöffnet.
4. Wählen Sie **Indexauftrag starten aus**.
5. Starten Sie die Indexierung.
   Die Seite KI-Suche Verlauf für indizierte Quelle wird angezeigt.
6. **Wahlweise:** Um den Fortschritt der Indizierungsaufgabe zu überwachen, aktualisieren Sie die Formularseite KI-Suche – Verlauf für indizierte Quelle.
   Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, zeigt das Feld **Erfassungsstatus** der indizierten Quelle ihren Status als indexiert an.
7. Kehren Sie zur Liste der indizierten Quellen zurück, indem Sie das Zurück-Symbol ( ) wählen.

Ergebnisse

KI-Suche indiziert Inhalte aus vorhandenen Datensätzen in der indizierten Quelle. Die Indexierung wird auf Zeitplanbasis fortgesetzt. Sie müssen diese Aufgabe für die indizierten Quellen wiederholen. Wenn Sie deren Inhalt vor der nächsten geplanten Indizierungsausführung neu indizieren möchten, müssen Sie diese Aufgabe für die indizierten Quellen wiederholen.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Suchquellen, um durchsuchbare Inhalte aus der indizierten Quelle in Anwendersuch-Experiences verfügbar zu machen. Einzelheiten zum Erstellen von Suchquellen finden Sie unter Erstellen oder bearbeiten Sie eine EVAM-Ansichtsdefinition.

Richten Sie eine Feldkonfiguration für eine indizierte Quelle ein

Richten Sie Konfigurationen für indizierte Quellfelder ein, um zu steuern, wie KI-Suche Inhalte für ein bestimmtes Feld in Ihren Quelltabellen-Datensätzen indiziert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Feldeinstellung steuert das Indizierungsverhalten für ein bestimmtes Feld (Spalte) für alle Datensätze aus einer indizierten Quelle. Weitere Informationen finden Sie unter Feldeinstellungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche – Administrator** > **KI-Suche – Administrator – Startseite**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Freigegebene Konfigurationendie Option Indizierte Quellen**aus.
3. Wählen Sie die indizierte Quelle aus, für die Sie die Felder konfigurieren möchten.
   Die ausgewählte indizierte Quelle wird in der Formularansicht Konfiguration geöffnet.
4. Wählen Sie im Abschnitt Feldkonfigurationen **Bearbeiten aus**.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldkonfigurationsformular erstellen

Feld	Beschreibung
Feldkonfiguration	Optionen zum Anpassen des Indizierungsverhaltens für Quelldatensatzfelder in einer indiziertenKI-Suche Quelle. Sie können eine Feldeinstellung aus der folgenden Optionsliste auswählen: • **Feld aus Index ausschließen**: Option zum Ausschließen von Inhalten aus einem bestimmten Feld in Ihren Datensätzen bei der Suche in KI-Suche. • **Feld aus Suche ausschließen**: Option zum Deaktivieren der Suche nach Übereinstimmungen für Inhalte, die vom ausgewählten Feld aus indiziert werden. • **Berechnetes Feld in Index einbeziehen**: Option zum Aktivieren der Indizierung von durchsuchbaren Inhalten aus den berechneten Feldwerten. • **Dot-Walk-Felder in Index einbeziehen**: Indexreferenz und Anzeigewerte aus der Quelltabelle des Referenzfelds zur Verwendung in Suchfiltern und Ergebniskonfigurationen. • **Felder der KI-Suche neu zuordnen**: Option zum Zuordnen des ausgewählten Felds aus der indizierten Quelltabelle zu einem KI-Suche -Indexfeld. KI-Suche füllt das Indexfeld mit dem Wert aus dem Quellfeld, wenn Datensätze indiziert werden.
Quelle	Bestimmte Tabelle aus der indizierten Quelle, für die diese Feldeinstellung gilt.
Feld	Datensatzfeld, für das die Feldeinstellung gilt. Der Name dieses Felds ändert sich basierend auf der ausgewählten Feldkonfiguration. • Wenn Sie eine der Ausschlussoptionen ausgewählt haben, lautet der Feldname **Auszuschließendes Feld**. • Wenn Sie die Option **Berechnetes Feld in Index aufnehmen** ausgewählt haben, ändert sich der Feldname in **Berechnetes Feld**. • Wenn Sie die Option **Dot-Walking-Felder in Index aufnehmen** ausgewählt haben, ändert sich der Feldname in **Referenzfeld**.
Dot-Walking-Felder hinzufügen	Option zum Hinzufügen eines Dot-Walk-Felds.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn in der Feldkonfiguration die Option **Dot-Walk-Felder in Index aufnehmen** ausgewählt ist.
Durchsuchbar	Mit dieser Option wird die Suche nach Stichwörtern im Feld aktiviert. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn in der Feldkonfiguration die Option **Dot-Walk-Felder in Index aufnehmen** ausgewählt ist.
Dem Feld „KI-Suche“ zuordnen	KI-Suche Indexfeld, das dem spezifischen Feld in Ihrer indizierten Quelltabelle entspricht.
Als Rohwert zuordnen	Option zum Zuordnen zur zugrunde liegenden sys_id für ein Referenzfeld.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die neue Feldeinstellung wird im Abschnitt Feldkonfigurationen angezeigt.

Nächste Maßnahme
Führen Sie eine vollständige Neuindizierung der Tabelle für die indizierte Quelle durch, damit die neuen Feldkonfigurationen wirksam werden. Weitere Informationen finden Sie unter Indexieren Sie den Inhalt aus einer indizierten Quelle, um ihn durchsuchbar zu machen .

Richten Sie ein indiziertes Quellattribut für die Indizierung des Suchinhalts ein

Richten Sie ein Attribut für indizierte Quellen ein, um zu steuern, wie KI-Suche Inhalte für alle Datensätze in einer Quelltabelle indiziert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Attribut für indizierte Quellen definiert, wie Datensätze aus einer indizierten Quelltabelle in KI-Sucheindiziert werden. Beispielsweise können Sie mit indizierten Quellattributen steuern, welche Datensätze indiziert werden, wie bestimmte Datentypen wie Anhänge oder Tags behandelt werden und ob übersetzte Felder in den Index aufgenommen werden sollen. Mit diesen Attributen können Sie den Indexierungsprozess an Ihre Bedürfnisse anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Indizierte Quellattribute.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche – Administrator** > **KI-Suche – Administrator – Startseite**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Freigegebene Konfigurationendie Option Indizierte Quellen**aus.
3. Wählen Sie die indizierte Quelle aus, für die Sie die Attribute konfigurieren möchten.
   Die ausgewählte indizierte Quelle wird in der Formularansicht Konfiguration geöffnet.
4. Wählen Sie im Abschnitt Erweiterte Konfigurationen **Bearbeiten aus**.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldkonfigurationsformular erstellen

Feld	Beschreibung
Attribut	Optionen zum Anpassen der Indizierungseinstellungen für eine indizierte KI-Suche Quelle. Sie können ein Attribut aus der folgenden Liste von Optionen auswählen: • **Index-Tags**: Steuern Sie die Indizierung von Tags aus indizierten Datensätzen. • **Übersetzte Felder**: Steuern Sie die Indizierung übersetzter Felder aus indizierten Datensätzen. • **Übersetzte Referenzfelder**: Steuern Sie die Indizierung übersetzter Referenzfelder aus den indizierten Datensätzen. • **Anhänge**: Steuern Sie die Indizierung von Anhängen aus indizierten Datensätzen.
Quelle	Bestimmte Tabelle aus der indizierten Quelle, für die dieses Attribut gilt.
Welche Tags indiziert werden sollen	Typ der zu indizierenden Tags. Sie können entweder „Freigegebene Tags und global sichtbare Tags“ oder „Nur global sichtbare Tags“ auswählen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Attributfeld die Option Index-Tags ausgewählt ist.
Aktion	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Indizierung eines ausgewählten Attributs. Dieses Feld wird für alle Attribute mit Ausnahme der Index-Tags angezeigt.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Das neue Attribut für die indizierte Quelle wird im Formular „Erweiterte Konfigurationen“ hinzugefügt.

KI-Suche Referenz der Administratorkonsole

Referenzinformationen für die Anwendung KI-Suche -Administratorkonsole.

Mit KI-Suche der -Administratorkonsole installierte Komponenten

Die Anwendung KI-Suche Administratorkonsole installiert neue Systemkomponenten.

Liste aller mit KI-Suche der -Administratorkonsole installierten Komponenten

Um die vollständige Liste der mit KI-Suche der -Administratorkonsole installierten Systemkomponenten anzuzeigen, führen Sie die unter Suchen Sie mit einer Anwendung installierte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponentenbeschriebenen Schritte aus. Der Paketname der Anwendung lautet *KI-Suche* **Administratorkonsole**.

KI-Suche Rollen der Administratorkonsole

Rollen sind der Administratorkonsole KI-Suche zugeordnet.

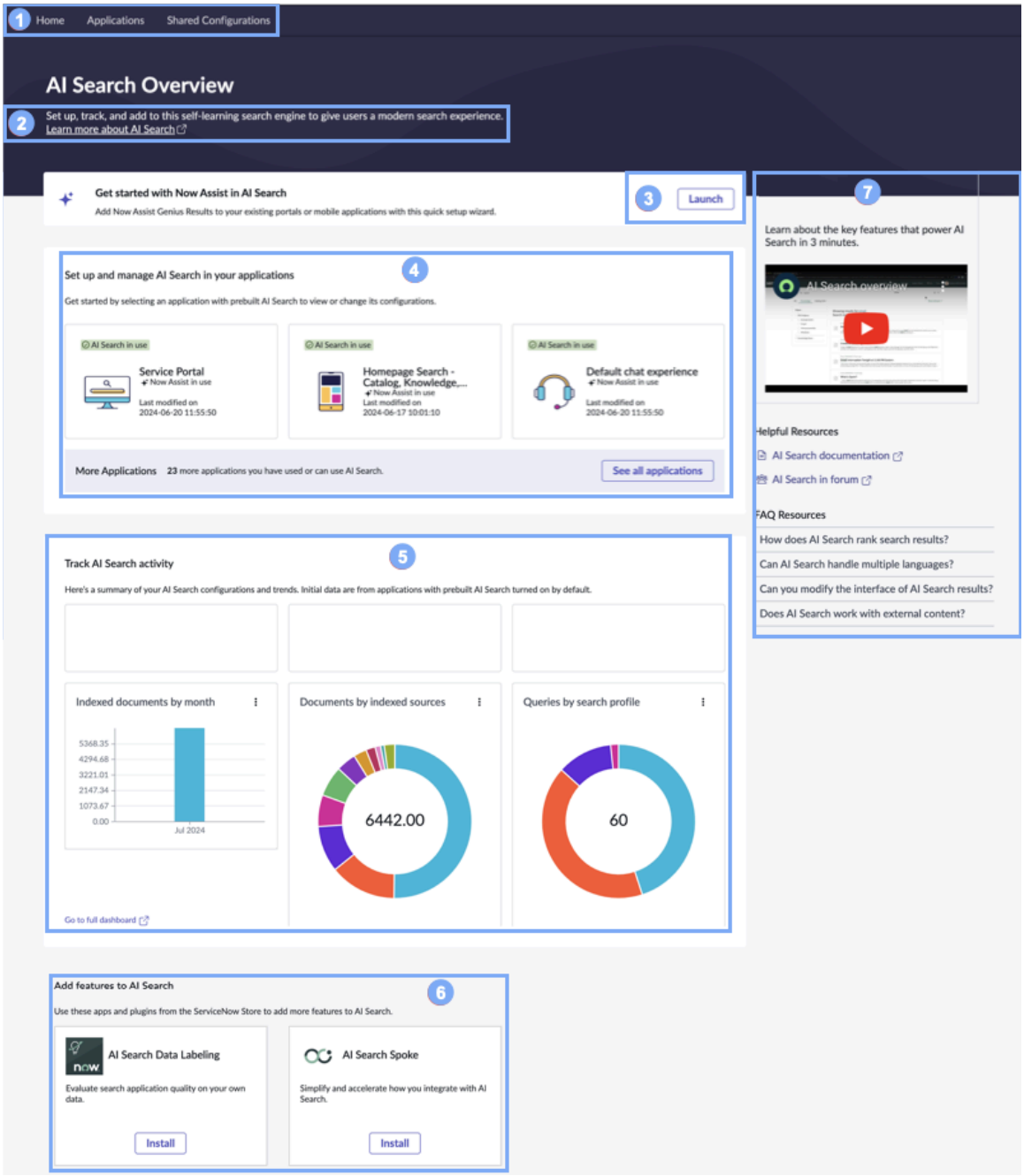
- Now Platform® Administrator (admin):
  - Installieren und aktivieren Sie KI-Suche die -Administratorkonsole.
  - Installieren Sie zusätzliche Anwendungen, um die Funktionen KI-Suche hinzuzufügen.
- KI-Suche -Administrator (ais_admin):
  - Verwalten und konfigurieren Sie KI-Suche -Einstellungen für Suchanwendungen.
  - Überprüfen Sie die Aktivität KI-Suche.
  - Zeigen Sie die Dokumentation KI-Suche an.
  - Greifen Sie auf das KI-Suche -Forum in ServiceNow Communityzu.
  - Hier finden Sie Antworten auf häufige Fragen zu KI-Suche.

KI-Suche Homepage der Administratorkonsole

Auf der Homepage der KI-Suche -Administratorkonsole können Sie alle KI-Suche -Aktivitäten überwachen. Sie können KI-Suche anwendungsübergreifend einrichten und verwalten, Aktivitäten nachverfolgen und weitere Informationen zur Funktion KI-Suche erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AI Search-Administratorkonsole, Startseite



Legende

Feld	Beschreibung
1. Navigationsleiste	Registerkarten zum Navigieren zwischen den Seiten Homepage, Anwendungen und Freigegebene Konfigurationen.
2. Erfahren Sie mehr über KI-Suche	Link zum Öffnen der Dokumentation für KI-Suche.
3. Starten Sie	Schaltfläche zum Öffnen der UI-Seite Now Assist, auf der Sie Now Assist in KI-Suche für verschiedene Anwendungen einrichten können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
4. Richten Sie KI-Suche in Ihren Anwendungen ein, und verwalten Sie es	Beispielzeile von Anwendungen, für die KI-Suche vorgefertigt ist. Wählen Sie eine bestimmte Karte aus, um die Konfigurationsansicht der Anwendung zu öffnen. Wählen Sie **Alle Anwendungen anzeigen aus**, um die Seitenansicht „Anwendungen“ zu öffnen.
5. Verfolgen Sie die Aktivität KI-Suche .	Bereich mit einer Zusammenfassung von KI-Suche -Konfigurationen, z. B. *`Indexed documents by month`* oder *`Queries by search profile`*. Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ), um die Ansicht einer bestimmten Konfiguration zu aktualisieren. Wählen Sie **Zum vollständigen Dashboard wechseln,** um das vollständige Dashboard fürKI-Suche -Konfigurationen zu öffnen.
6. Fügen Sie Funktionen hinzu KI-Suche	Liste der Apps und Plugins, die die Fähigkeiten KI-Suche von erweitern. Wählen Sie in einer bestimmten App **Installieren**, um mit dem Setup zu beginnen.
7. Einführung	Sidebar mit KI-Suche -Übersichtsvideo, hilfreichen Ressourcen, Links zu KI-Suche -Dokumentation und Community-Forum sowie häufig gestellten Fragen (FAQs).

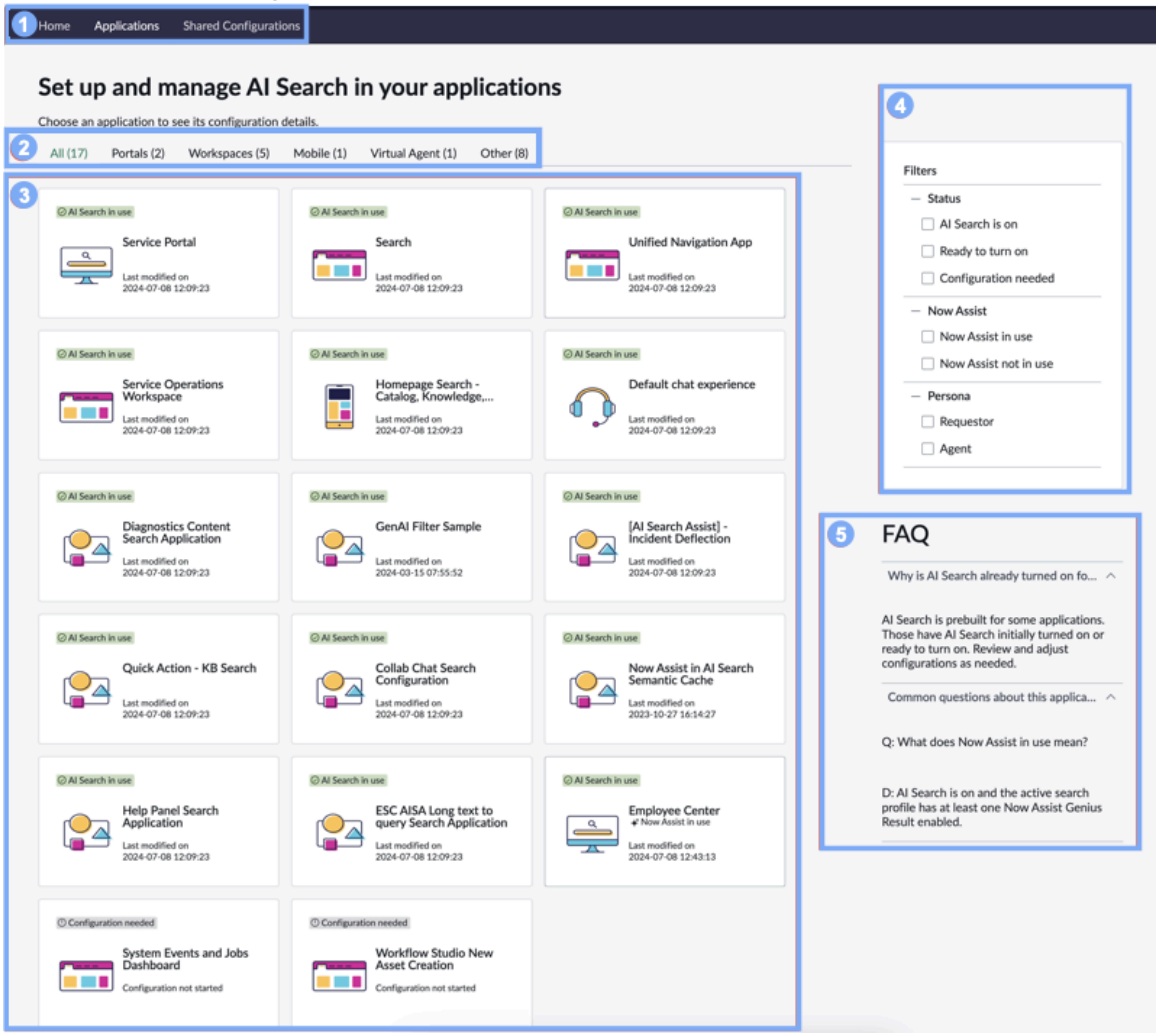
KI-Suche Seite „Anwendungen der Administratorkonsole“.

Auf der Seite Anwendungen der KI-Suche -Administratorkonsole können Sie alle Anwendungen überwachen, die KI-Sucheverwenden, sowie Konfigurationen für KI-Suche erstellen und anpassen.

Automatische Übersetzung

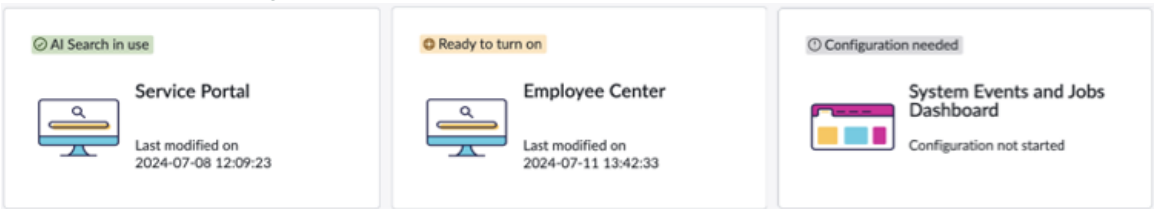
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Anwendungen der Administratorkonsole



Jede Anwendung wird auf der Seite „Anwendungen“ durch eine Karte dargestellt. Jede Karte zeigt den Status KI-Suche der Anwendung, ihren Namen und das Datum an, an dem sie zuletzt geändert wurde oder ob ihre Konfigurationsansicht noch nicht gestartet wurde. Wenn Sie eine Karte auswählen, gelangen Sie zur Konfigurationsansicht der Anwendung.

KI-Suche Anwendungskarten der Administratorkonsole



Legende

Feld	Beschreibung
1. Navigationsleiste	Registerkarten zum Navigieren zwischen den Seiten Homepage, Anwendungen und Freigegebene Konfigurationen.
2. Registerkarten KI-Suche Anwendungen	Registerkarten zum Filtern von KI-Suche Anwendungen nach Typ: • Alle • Portale

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Arbeitsbereiche • Mobil • Virtual Agent • Sonstige
3. KI-Suche Anwendungskarten	Liste der Karten für Anwendungen mit KI-Suche vorgefertigt. Wählen Sie eine Karte aus, um zur Konfigurationsseite KI-Suche der Anwendung zu wechseln.

4. Filter	Kontrollkästchen zum Filtern von Anwendungen:
	• Status
	  ○ KI-Suche ist auf
	  ○ Bereit zum Aktivieren
	  ○ Konfiguration erforderlich
	• Now Assist
	  ○ Now Assist in Verwendung
	  ○ Now Assist wird nicht verwendet
	• Persona
	  ○ Anfordernde Person
	  ○ Service Desk-Mitarbeiter

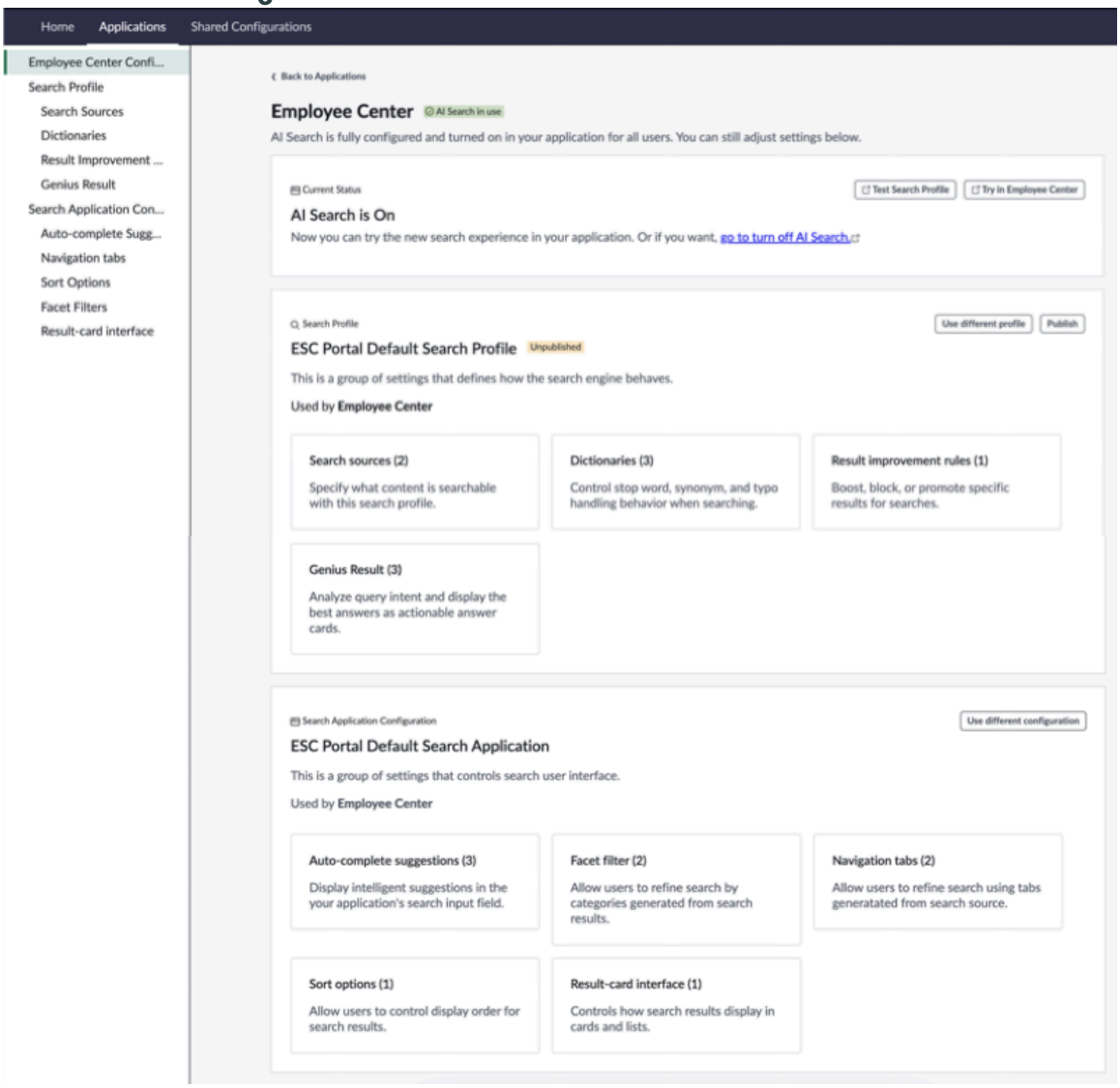
5. Häufig gestellte Fragen (FAQ).	Häufige Fragen im Zusammenhang mit KI-Suche.

Ansicht „Anwendungskonfiguration“

Wenn Sie auf der Seite „Anwendungen“ die Karte einer Anwendung auswählen, werden die Konfigurationsdaten der Anwendung angezeigt. In der Konfigurationsansicht können Sie KI-Suche für die Anwendung aktivieren und deaktivieren, Suchprofile und Anwendungskonfigurationen vor der Veröffentlichung auswählen und Profile veröffentlichen. Wählen Sie **„Suchprofil“** oder **„Suchanwendungskonfiguration“** aus, um Profilzusammenfassungen anzuzeigen. Sie können auch eine einzelne Option in der Sidebar oder die entsprechende Karte in der Hauptansicht auswählen, um sie im Detail anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Anwendungen der Administratorkonsole



Hinweis:
Die Ansicht „Anwendungen“ variiert, wenn Sie ein Suchprofil mit aktivierten Genius-Ergebnissen auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Genius-Ergebnisse in Configuring assistants overview

Steuerungen für die Anwendungskonfiguration

Feld	Beschreibung
Startseite	Navigationsleisten-Schaltfläche, um zur Startseite der Administratorkonsole KI-Suche zu wechseln.
Anwendungen	Navigationsleisten-Schaltfläche, um zur Seite „Anwendungen der Administratorkonsole KI-Suche zu wechseln.
Freigegebene Konfigurationen	Navigationsleisten-Schaltfläche zum Wechseln zur Seite „Freigegebene Konfigurationen der Administratorkonsole“ KI-Suche.
Anwendungskonfiguration	Registerkarte Sidebar, um die Konfigurationszusammenfassung der Anwendung anzuzeigen.
Suchprofil	Sidebar-Registerkarte zum Anzeigen der Zusammenfassungsinformationen des Suchprofils:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerungen für die Anwendungskonfiguration (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Suchquellen • Wörterbücher • Regeln zur Ergebnisverbesserung • Genius-Ergebnisse
Suchquellen	Sidebar-Registerkarte, um die Liste der Suchquellen für diese Anwendung anzuzeigen. Alternativ können Sie in der Zusammenfassungsansicht die Karte mit dem gleichen Namen auswählen.
Wörterbücher	Registerkarte Sidebar, um die Liste der Wörterbücher für diese Anwendung anzuzeigen. Alternativ können Sie in der Zusammenfassungsansicht die Karte mit dem gleichen Namen auswählen.
Regeln zur Ergebnisverbesserung	Registerkarte „Sidebar“ zum Anzeigen der Liste der Ergebnisverbesserungsregeln für diese Anwendung. Alternativ können Sie in der Zusammenfassungsansicht die Karte mit dem gleichen Namen auswählen.
Genius-Ergebnisse	Registerkarte Sidebar, um die Liste der Genius-Ergebnisse für diese Anwendung anzuzeigen. Alternativ können Sie in der Zusammenfassungsansicht die Karte mit dem gleichen Namen auswählen.
Anwendungskonfiguration durchsuchen	Registerkarte „Sidebar“ zum Anzeigen der Zusammenfassungsinformationen zur Konfiguration der Suchanwendung: • Vorschläge der automatischen Vervollständigung • Navigationsregisterkarten • Sortieroptionen • Aspektfilter • Ergebniskartenschnittstelle
Vorschläge der automatischen Vervollständigung	Registerkarte „Sidebar“ zum Anzeigen der Liste der Vorschläge zur automatischen Vervollständigung für diese Anwendung. Alternativ können Sie in der Zusammenfassungsansicht die Karte mit dem gleichen Namen auswählen.
Navigationsregisterkarten	Sidebar-Registerkarte, um die Liste der Navigationsregisterkarten für diese Anwendung anzuzeigen. Alternativ können Sie in der Zusammenfassungsansicht die Karte mit dem gleichen Namen auswählen.
Sortieroptionen	Sidebar-Registerkarte zum Anzeigen der Liste der Sortieroptionen für diese Anwendung. Alternativ können Sie in der Zusammenfassungsansicht die Karte mit dem gleichen Namen auswählen.
Aspektfilter	Sidebar-Registerkarte zum Anzeigen der Liste der Aspektfilter für diese Anwendung. Alternativ können Sie in der Zusammenfassungsansicht die Karte mit dem gleichen Namen auswählen.
Ergebniskartenschnittstelle	Sidebar-Registerkarte zum Anzeigen der Liste der Ergebniskarten-Schnittstellen für diese Anwendung. Alternativ können Sie in der Zusammenfassungsansicht die Karte mit dem gleichen Namen auswählen.
Suchprofil testen	Option zum Testen des aktuell ausgewählten Suchprofils.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerungen für die Anwendungskonfiguration (Fortsetzung)

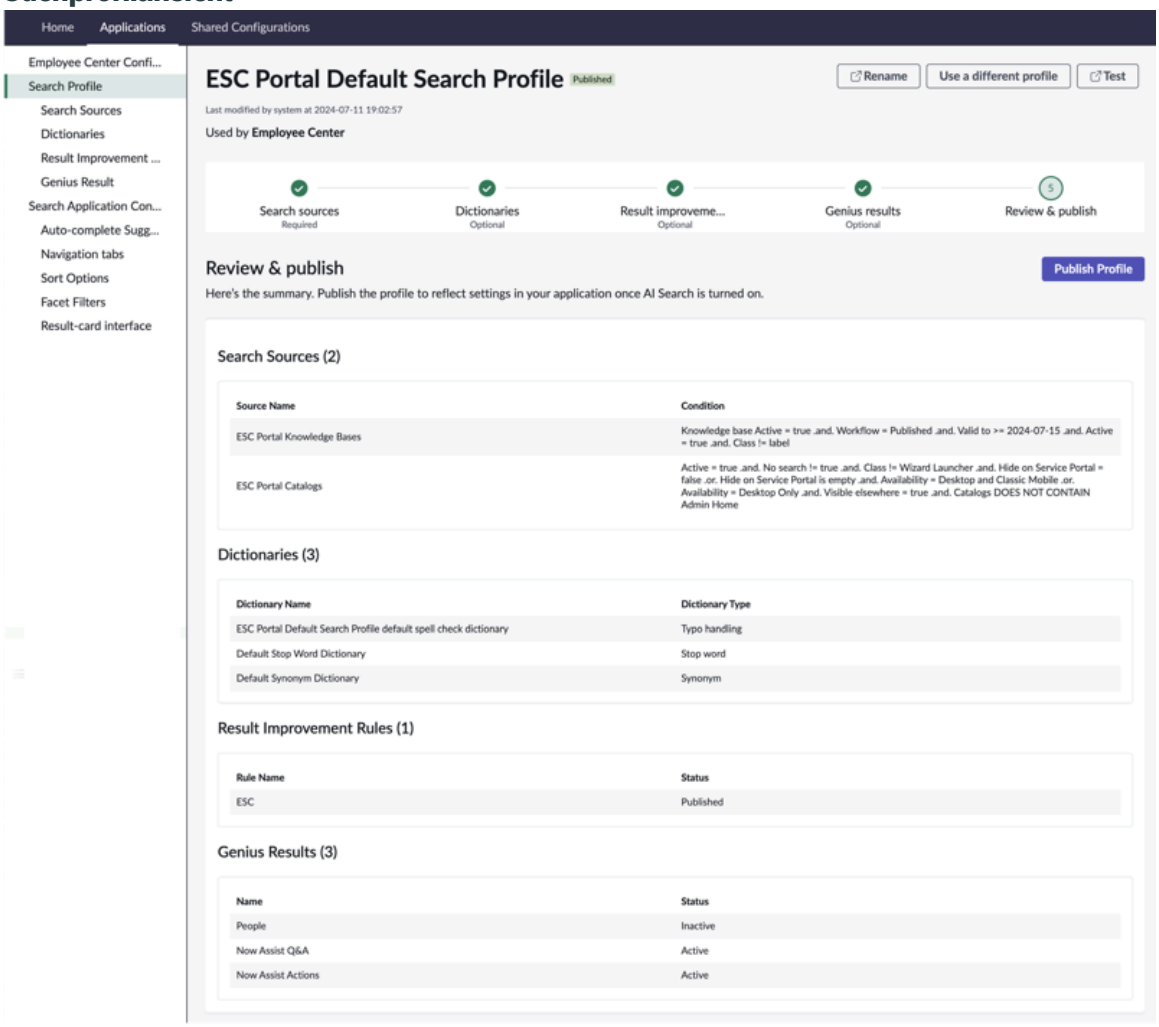
Feld	Beschreibung
Testen Sie die Anwendung	Option zum Testen des Suchprofils in der zugehörigen Anwendung.
Deaktivieren Sie KI-Suche	Link zum Serviceportal-Datensatz der Anwendung. Wenn Sie *`Enable AI Search`* im Datensatz der Anwendung deaktivieren und **Aktualisieren**auswählen, wird **KI-Suche deaktivieren** ausgeblendet und **Anwendung testen** deaktiviert. Die Statusanzeige der KI-Suche ändert sich ebenfalls, und die Schaltfläche **Zum Aktivieren** wird angezeigt. Wählen Sie diese Schaltfläche aus, um zum Anwendungsdatensatz zurückzukehren und *`Enable AI Search`*erneut zu aktivieren.
Anderes Profil verwenden	Option zum Auswählen eines anderen Suchprofils.
Veröffentlichen	Option zum Veröffentlichen des aktuell getesteten oder verwendeten Suchprofils. Wenn das Suchprofil bereits veröffentlicht ist, wird die Schaltfläche **Veröffentlichen** deaktiviert.
Andere Konfiguration verwenden	Option zum Auswählen einer anderen Konfiguration der Suchanwendung.

Suchprofil

In der Ansicht „Suchprofil“ können Sie Ihr Suchprofil überprüfen und veröffentlichen. Auf der Registerkarte „Suchprofil“ erhalten Sie eine Zusammenfassungsansicht. Wählen Sie jeden der vier Unterabschnitte aus, um sie vor der Veröffentlichung zu überprüfen. Weitere Informationen zum Erstellen und Veröffentlichen von Suchprofilen finden Sie unter Erstellen Sie ein Suchprofil und Veröffentlichen Sie ein Suchprofil.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchprofilansicht



Steuerelemente für Suchprofile

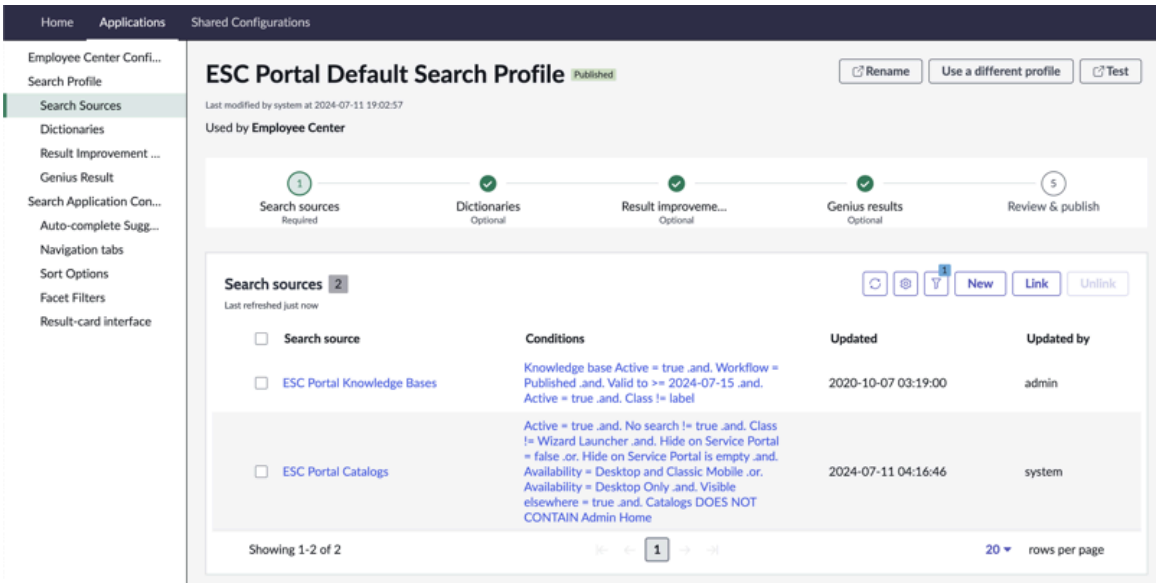
Feld	Beschreibung
Umbenennen	Schaltfläche zum Umbenennen Ihres Suchprofils.
Ein anderes Profil verwenden	Schaltfläche zum Auswählen eines anderen Suchprofils.
Test	Schaltfläche zum Testen Ihres Suchprofils.
Veröffentlichungsprofil	Schaltfläche zum Veröffentlichen Ihres Suchprofils.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchquellen

Sie verwenden Suchquellen, um Ihre durchsuchbaren Inhalte in Such-Experiences verfügbar zu machen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchquellen und Suchquelle erstellen.



Steuerelemente für Suchquellen

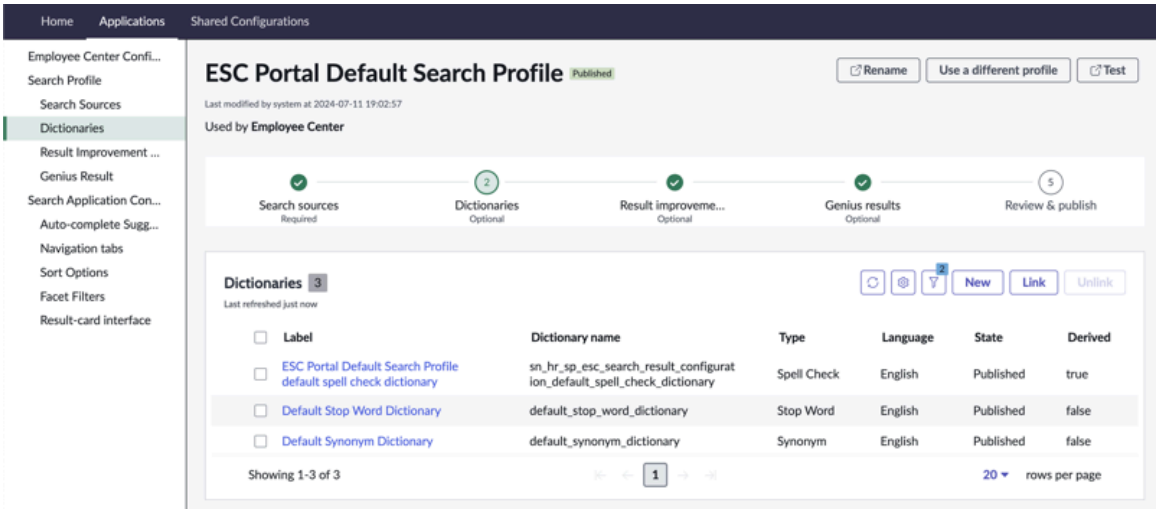
Feld	Beschreibung
Liste neu laden	Schaltfläche zum Aktualisieren der Liste der Suchquellen.
Listenaktionen	Schaltfläche zum Öffnen von Listenaktionen. Wählen Sie **Spalten bearbeiten** aus, um der Tabelle Spalten hinzuzufügen oder zu entfernen. Wählen Sie **Breiten zurücksetzen** aus, wenn Sie Spaltenbreiten angepasst haben.
Filterbereich anzeigen/ ausblenden	Schaltfläche zum Öffnen des Bereichs „Filterbedingungen“. Wählen Sie das Symbol zum Löschen der Eingabe ( ) neben den definierten Bedingungen, um sie zu entfernen. Wählen Sie **Standardwerte wiederherstellen**, um Standardfilter zurückzusetzen, oder **Erweiterte Ansicht**, um Filterbedingungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set filter conditions .
Neu	Schaltfläche zum Erstellen einer Suchquelle.
Verknüpfung	Schaltfläche zum Auswählen einer Suchquelle, die der Liste hinzugefügt werden soll.
Verknüpfung aufheben	Schaltfläche zum Aufheben der Verknüpfung einer Suchquelle mit der Liste. Wählen Sie eine oder mehrere Suchquellen aus der Liste aus, bevor Sie auf **„Verknüpfung**aufheben“ klicken.

Wörterbücher sind ein optionaler Teil Ihres Suchprofils, das Ihre Suche mit Optionen für Synonyme, Stoppwörter und Rechtschreibprüfung unterstützt. Weitere Informationen zu Synonymen finden Sie unter Synonyme, Erstellen Sie Synonymeund Erstellen Sie ein Synonymwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist. Weitere Informationen zu Stoppwörtern finden Sie unter Stoppwörter, Erstellen Sie Stoppwörterund Erstellen Sie ein Stoppwörterbuch, das mit einem Suchprofil verknüpft ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ansicht „Wörterbücher“.



Steuerelemente für Wörterbücher

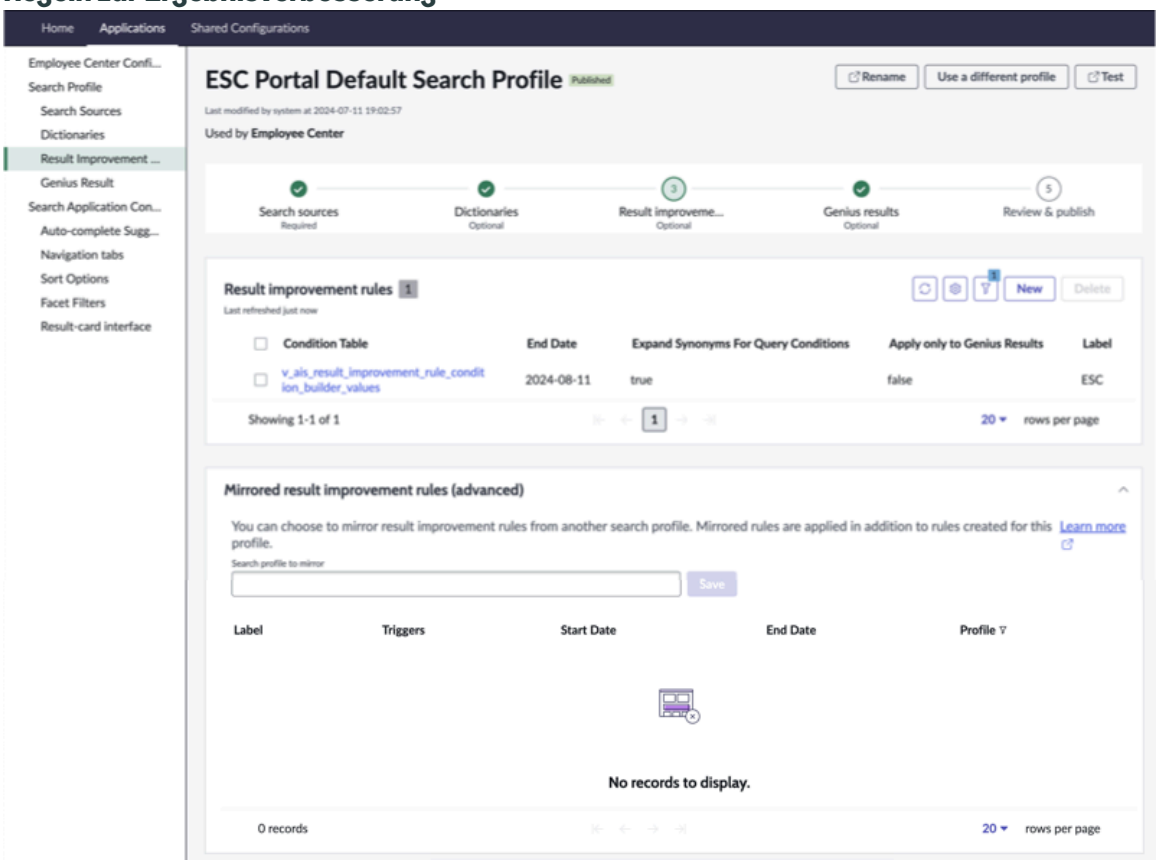
Feld	Beschreibung
Liste neu laden	Schaltfläche zum Aktualisieren der Liste der Wörterbücher.
Listenaktionen	Schaltfläche zum Öffnen von Listenaktionen. Wählen Sie **Spalten bearbeiten** aus, um der Tabelle Spalten hinzuzufügen oder zu entfernen. Wählen Sie **Breiten zurücksetzen** aus, wenn Sie Spaltenbreiten angepasst haben.
Filterbereich anzeigen/ ausblenden	Schaltfläche zum Öffnen des Bereichs „Filterbedingungen“. Wählen Sie das Symbol zum Löschen der Eingabe ( ) neben den definierten Bedingungen, um sie zu entfernen. Wählen Sie **Standardwerte wiederherstellen**, um Standardfilter zurückzusetzen, oder **Erweiterte Ansicht**, um Filterbedingungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set filter conditions .
Neu	Schaltfläche zum Erstellen eines Wörterbuchs.
Verknüpfung	Schaltfläche zum Auswählen eines Wörterbuchs zum Hinzufügen zur Liste.
Verknüpfung aufheben	Schaltfläche zum Aufheben der Verknüpfung eines Wörterbuchs mit der Liste. Wählen Sie ein oder mehrere Wörterbücher aus der Liste aus, bevor Sie auf **Verknüpfung**aufheben klicken.

Ergebnisverbesserungsregeln sind ein optionaler Teil des Suchprofils, die Suchergebnisse basierend auf verschiedenen Auslöserbedingungen fördern, blockieren oder verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln zur Ergebnisverbesserung und Erstellt eine Regel zur Ergebnisverbesserung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regeln zur Ergebnisverbesserung



Steuerungen für Regeln zur Ergebnisverbesserung

Feld	Beschreibung
Liste neu laden	Schaltfläche zum Aktualisieren der Liste der Ergebnisverbesserungsregeln.
Listenaktionen	Schaltfläche zum Öffnen von Listenaktionen. Wählen Sie **Spalten bearbeiten** aus, um der Tabelle Spalten hinzuzufügen oder zu entfernen. Wählen Sie **Breiten zurücksetzen** aus, wenn Sie Spaltenbreiten angepasst haben.
Filterbereich anzeigen/ ausblenden	Schaltfläche zum Öffnen des Bereichs „Filterbedingungen“. Wählen Sie das Symbol zum Löschen der Eingabe ( ) neben den definierten Bedingungen, um sie zu entfernen. Wählen Sie **Standardwerte wiederherstellen**, um Standardfilter zurückzusetzen, oder **Erweiterte Ansicht**, um Filterbedingungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set filter conditions .
Neu	Schaltfläche zum Erstellen einer Ergebnisverbesserungsregel.
Verknüpfung	Schaltfläche zum Auswählen einer Ergebnisverbesserungsregel, die der Liste hinzugefügt werden soll.
Verknüpfung aufheben	Schaltfläche zum Aufheben der Verknüpfung einer Ergebnisverbesserungsregel aus der Liste. Wählen Sie eine oder mehrere Ergebnisverbesserungsregeln aus der Liste aus, bevor Sie **Verknüpfung aufheben**wählen.

Automatische Übersetzung

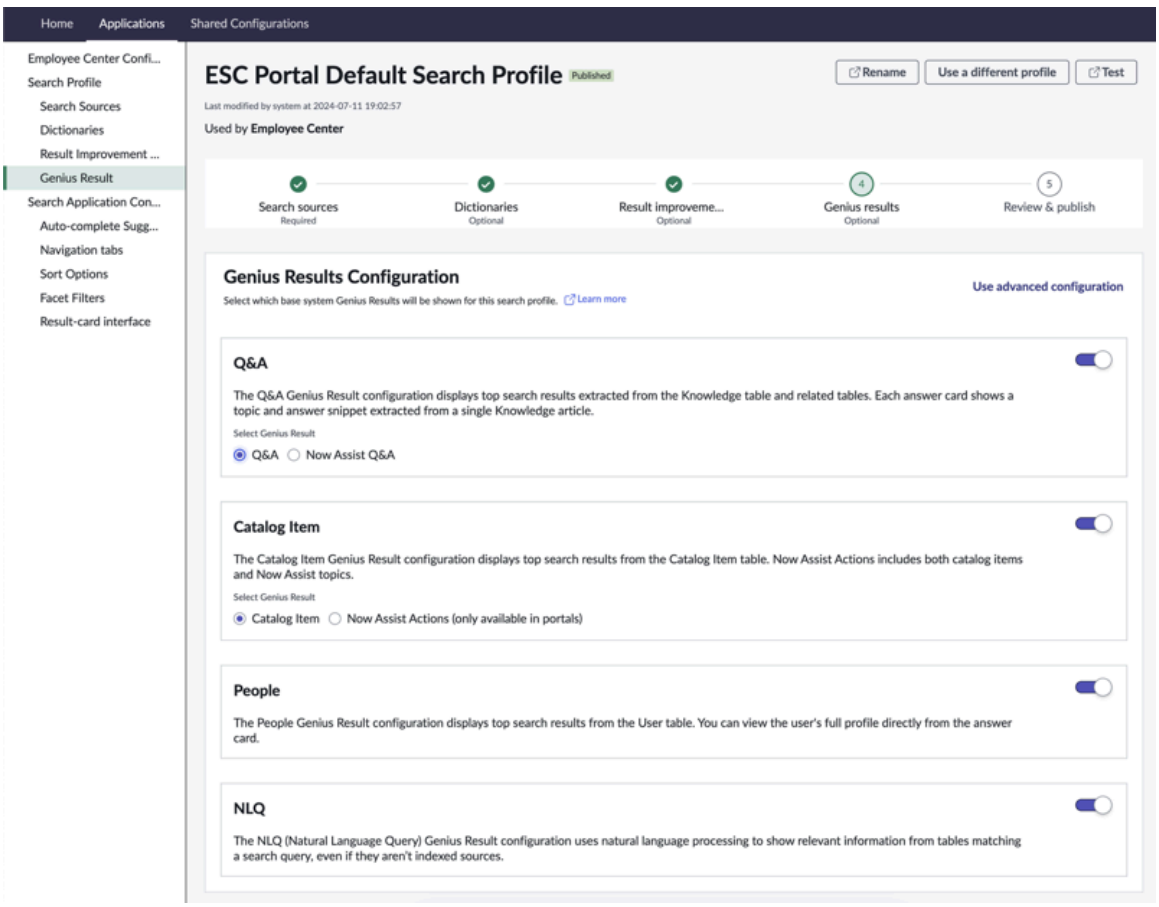
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerungen für Regeln zur Ergebnisverbesserung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Gespiegelte Ergebnisverbesserungsregeln (erweitert)	Liste der Ergebnisverbesserungsregeln, die von einem anderen Suchprofil gespiegelt wurden. Verwenden Sie das Suchfenster, um nach einer oder mehreren Ergebnisverbesserungsregeln zu suchen, und wählen Sie **Speichern**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie Ergebnisverbesserungsregeln zwischen Suchprofilen frei.

Genius-Ergebnisse

Genius-Ergebnisse sind ein optionaler Teil Ihres Suchprofils, das die besten Ergebnisse für Suchabfragen anzeigt. Sie können die Konfiguration der Genius-Ergebnisse in der Basiskonfiguration und in der erweiterten Konfiguration anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Genius-Ergebnisse und Erstellt eine Genius-Ergebniskonfiguration.



Steuerelemente für die grundlegende Konfiguration von Genius-Ergebnissen

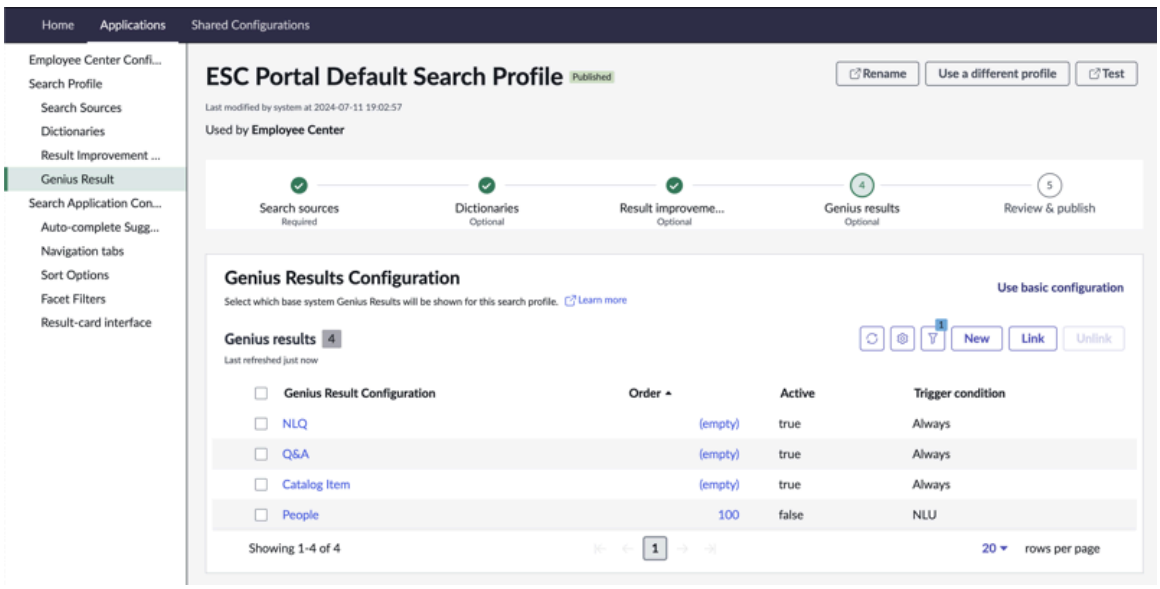
Feld	Beschreibung
Erweiterte Konfiguration verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um zur erweiterten Konfiguration zu wechseln.
F&A	Schalten Sie diesen Umschalter ein, um die besten Suchergebnisse aus der Wissenstabelle und zugehörigen Tabellen anzuzeigen. Wählen Sie aus zwei Optionen aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerelemente für die grundlegende Konfiguration von Genius-Ergebnissen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• F&A • Now Assist F&A **Hinweis:** Wenn Sie F&A aktivieren, wird für das ausgewählte Genius-Ergebnis die Standardreihenfolge festgelegt. Sie können die Reihenfolge ändern, indem Sie zur erweiterten Konfiguration wechseln. Now Assist Fragen und Antworten und Aktionen können nur ausgewählt werden, wenn Sie über eine Pro Plus-Lizenz verfügen. Andernfalls sind sie ausgegraut.
Katalogelement	Schalten Sie um, um die besten Suchergebnisse aus der Tabelle „Katalogelement“ anzuzeigen. Wählen Sie aus zwei Optionen aus: • Katalogelement • Now Assist Aktionen (nur in Portalen verfügbar)
Personen	Schalten Sie um, um die besten Suchergebnisse aus der Benutzertabelle anzuzeigen.
NLQ	Aktivieren Sie den Umschalter, um die Verarbeitung natürlicher Sprache zum Anzeigen von Informationen aus Tabellen (einschließlich nicht indizierter Tabellen) zu verwenden, die einer Suchabfrage entsprechen.



Steuerelemente für erweiterte Konfiguration von Genius-Ergebnissen

Feld	Beschreibung
Basiskonfiguration verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um zur Standardkonfiguration zu wechseln.
Liste neu laden	Schaltfläche zum Aktualisieren der Liste der Genius-Ergebnisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuerelemente für erweiterte Konfiguration von Genius-Ergebnissen (Fortsetzung)

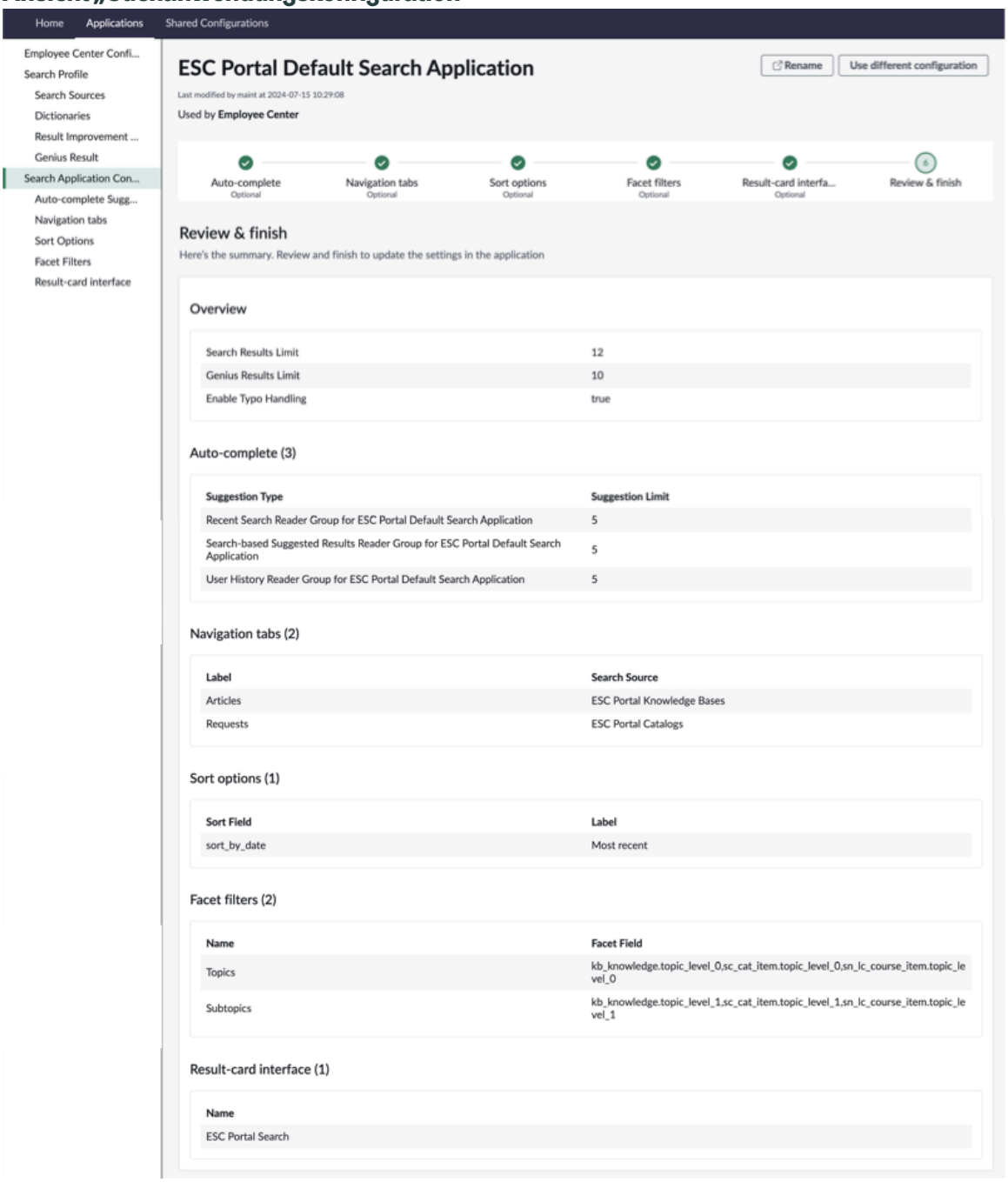
Feld	Beschreibung
Listenaktionen	Schaltfläche zum Öffnen von Listenaktionen. Wählen Sie **Spalten bearbeiten** aus, um der Tabelle Spalten hinzuzufügen oder zu entfernen. Wählen Sie **Breiten zurücksetzen** aus, wenn Sie Spaltenbreiten angepasst haben.
Filterbereich anzeigen/ ausblenden	Schaltfläche zum Öffnen des Bereichs „Filterbedingungen“. Wählen Sie das Symbol zum Löschen der Eingabe ( ) neben den definierten Bedingungen, um sie zu entfernen. Wählen Sie **Standardwerte wiederherstellen**, um Standardfilter zurückzusetzen, oder **Erweiterte Ansicht**, um Filterbedingungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set filter conditions .
Neu	Schaltfläche zum Erstellen eines Genius-Ergebnisses.
Verknüpfung	Schaltfläche zum Auswählen eines Genius-Ergebnisses, das der Liste hinzugefügt werden soll.
Verknüpfung aufheben	Schaltfläche zum Aufheben der Verknüpfung eines Genius-Ergebnisses mit der Liste. Wählen Sie mindestens ein Genius-Ergebnis aus der Liste aus, bevor Sie auf **„Verknüpfung**aufheben“ klicken.

Anwendungskonfiguration durchsuchen

In der Ansicht „Suchanwendungskonfiguration“ können Sie überprüfen, wie Ihre Suchanwendung eingerichtet ist. Auf der Registerkarte „Suchanwendungskonfiguration“ erhalten Sie eine Zusammenfassungsansicht. Wählen Sie die fünf Unterabschnitte aus, um sie im Detail zu prüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen der Suchanwendung und Erstellen Sie eine Suchanwendungskonfiguration für KI-Suche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ansicht „Suchanwendungskonfiguration“



Steuerungen für die Anwendungskonfiguration durchsuchen

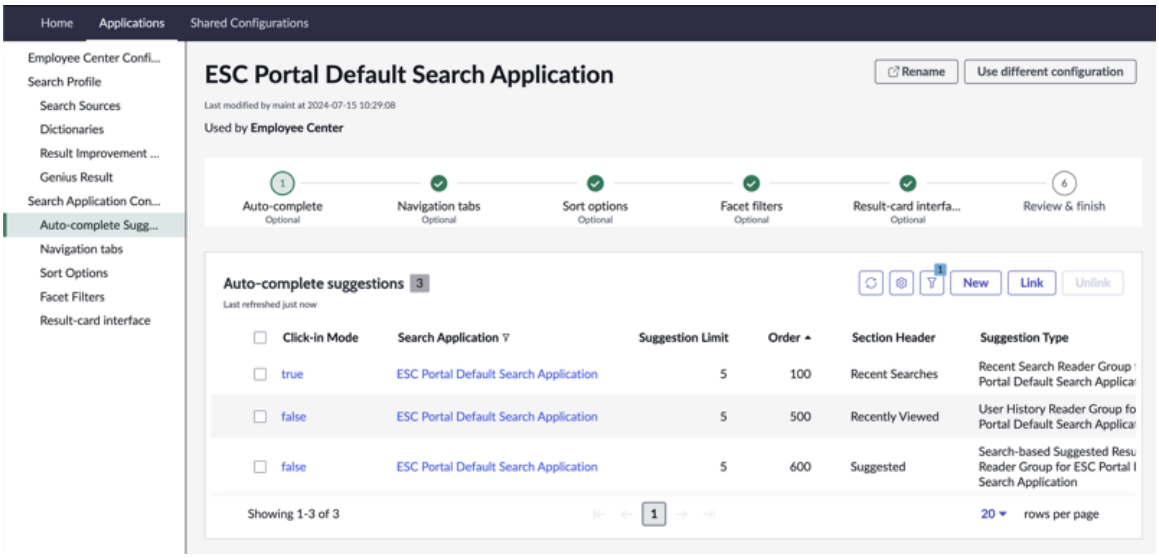
Feld	Beschreibung
Umbenennen	Schaltfläche zum Umbenennen Ihres Suchprofils.
Andere Konfiguration verwenden	Schaltfläche zum Auswählen einer anderen Konfiguration der Suchanwendung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschläge zur automatischen Vervollständigung

Vorschläge zur automatischen Vervollständigung sind ein optionaler Teil Ihrer Suchanwendungskonfiguration, um intelligente Vorschläge im Eingabefeld Ihrer Suchanwendung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Vorschläge in KI-Suche -Anwendungen automatisch vervollständigen.



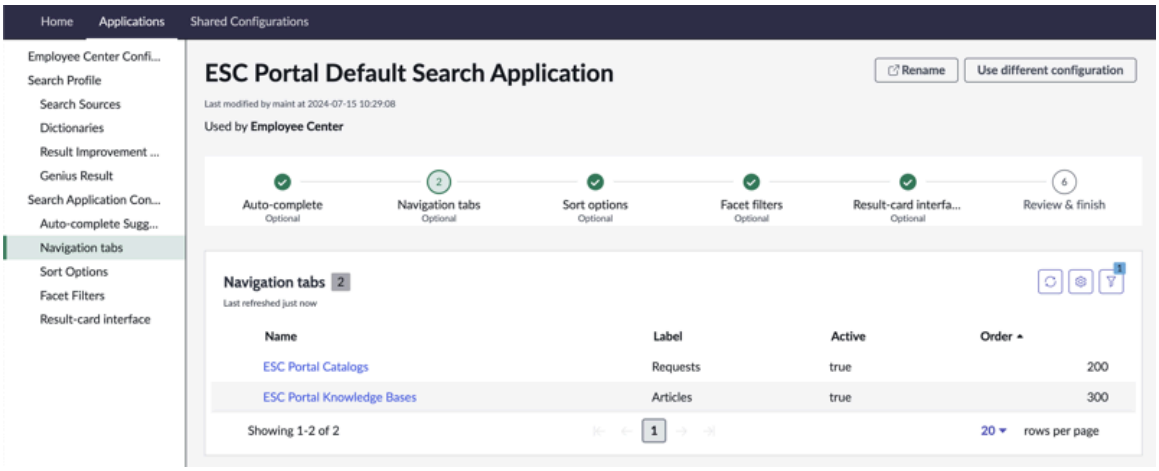
Steuerelemente für Vorschläge zur automatischen Vervollständigung

Feld	Beschreibung
Liste neu laden	Schaltfläche zum Aktualisieren der Liste der Vorschläge zur automatischen Vervollständigung.
Listenaktionen	Schaltfläche zum Öffnen von Listenaktionen. Wählen Sie **Spalten bearbeiten** aus, um der Tabelle Spalten hinzuzufügen oder zu entfernen. Wählen Sie **Breiten zurücksetzen** aus, wenn Sie Spaltenbreiten angepasst haben.
Filterbereich anzeigen/ ausblenden	Schaltfläche zum Öffnen des Bereichs „Filterbedingungen“. Wählen Sie das Symbol zum Löschen der Eingabe ( ) neben den definierten Bedingungen, um sie zu entfernen. Wählen Sie **Standardwerte wiederherstellen**, um Standardfilter zurückzusetzen, oder **Erweiterte Ansicht**, um Filterbedingungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set filter conditions .
Neu	Schaltfläche zum Erstellen eines Vorschlags zur automatischen Vervollständigung.
Verknüpfung	Schaltfläche zum Auswählen eines Vorschlags zur automatischen Vervollständigung, der der Liste hinzugefügt werden soll.
Verknüpfung aufheben	Schaltfläche zum Aufheben der Verknüpfung eines Vorschlags zur automatischen Vervollständigung mit der Liste. Wählen Sie einen oder mehrere Vorschläge zur automatischen Vervollständigung aus der Liste aus, bevor Sie **Verknüpfung**aufheben wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Navigationsregisterkarten

Navigationsregisterkarten sind ein optionaler Teil Ihrer Suchanwendungskonfiguration, die Ihre Suchabfrageergebnisse nach Suchquelle verfeinert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche.



Steuerelemente für Navigationsregisterkarten

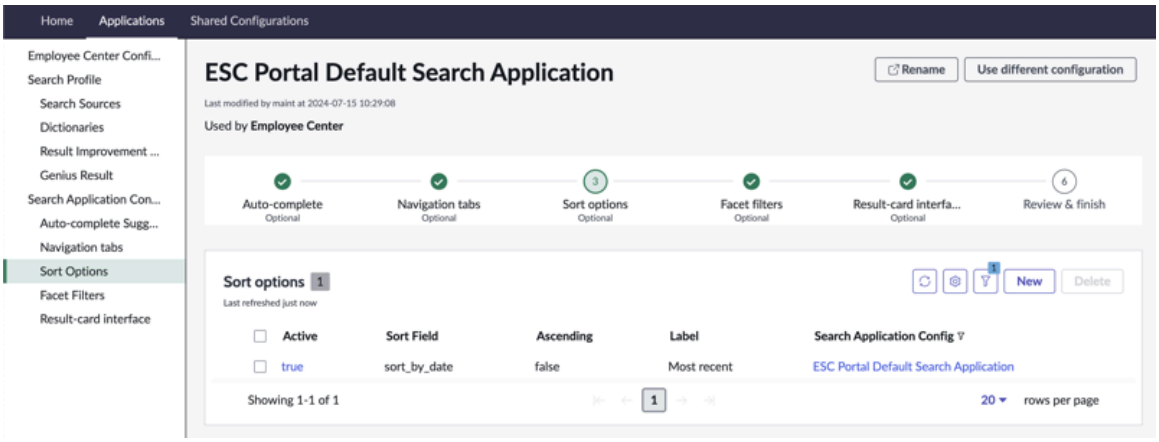
Feld	Beschreibung
Liste neu laden	Schaltfläche zum Aktualisieren der Liste der Navigationsregisterkarten.
Listenaktionen	Schaltfläche zum Öffnen von Listenaktionen. Wählen Sie **Spalten bearbeiten** aus, um der Tabelle Spalten hinzuzufügen oder zu entfernen. Wählen Sie **Breiten zurücksetzen** aus, wenn Sie Spaltenbreiten angepasst haben.
Filterbereich anzeigen/ ausblenden	Schaltfläche zum Öffnen des Bereichs „Filterbedingungen“. Wählen Sie das Symbol zum Löschen der Eingabe ( ) neben den definierten Bedingungen, um sie zu entfernen. Wählen Sie **Standardwerte wiederherstellen**, um Standardfilter zurückzusetzen, oder **Erweiterte Ansicht**, um Filterbedingungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set filter conditions .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sortieroptionen

Sortieroptionen sind ein optionaler Teil Ihrer Suchanwendungskonfiguration, die Ihre Suchabfrageergebnisse nach Suchquelle verfeinern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Navigationsregisterkarten in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche.



Steuerelemente für Sortieroptionen

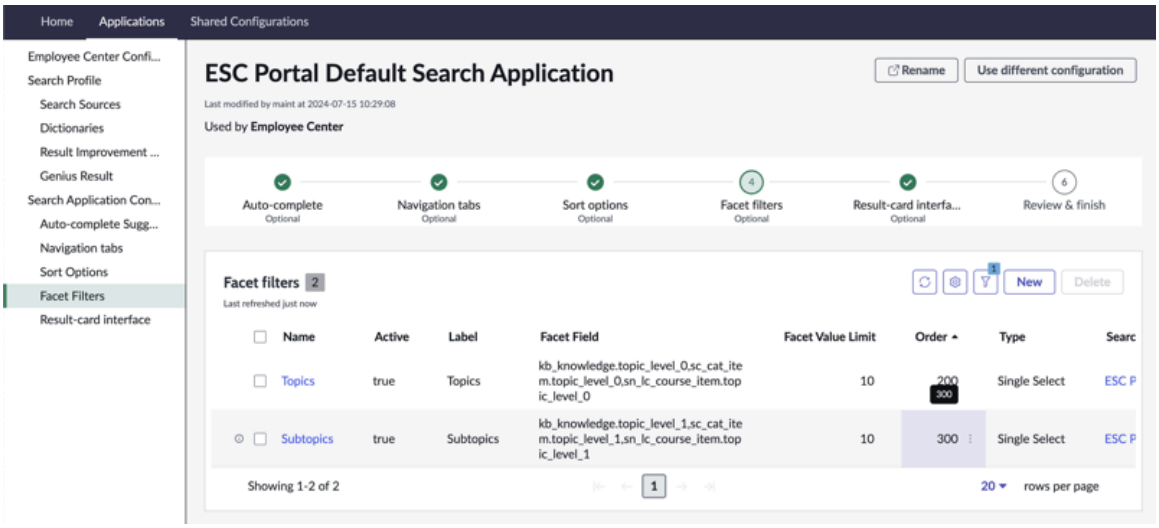
Feld	Beschreibung
Liste neu laden	Schaltfläche zum Aktualisieren der Liste der Sortieroptionen.
Listenaktionen	Schaltfläche zum Öffnen von Listenaktionen. Wählen Sie **Spalten bearbeiten** aus, um der Tabelle Spalten hinzuzufügen oder zu entfernen. Wählen Sie **Breiten zurücksetzen** aus, wenn Sie Spaltenbreiten angepasst haben.
Filterbereich anzeigen/ ausblenden	Schaltfläche zum Öffnen des Bereichs „Filterbedingungen“. Wählen Sie das Symbol zum Löschen der Eingabe ( ) neben den definierten Bedingungen, um sie zu entfernen. Wählen Sie **Standardwerte wiederherstellen**, um Standardfilter zurückzusetzen, oder **Erweiterte Ansicht**, um Filterbedingungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set filter conditions .
Neu	Schaltfläche zum Erstellen einer Sortieroption.
Löschen	Schaltfläche zum Löschen von Sortieroptionen. Wählen Sie eine oder mehrere Sortieroptionen aus, bevor Sie **Löschen**wählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aspektfilter

Aspektfilter sind ein optionaler Teil Ihrer Suchanwendungskonfiguration, die Suchen durch dynamisches Generieren von Kategorien aus Ihren Suchergebnissen verfeinern. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Aspekt in einer Anwendungskonfiguration KI-Suche ..



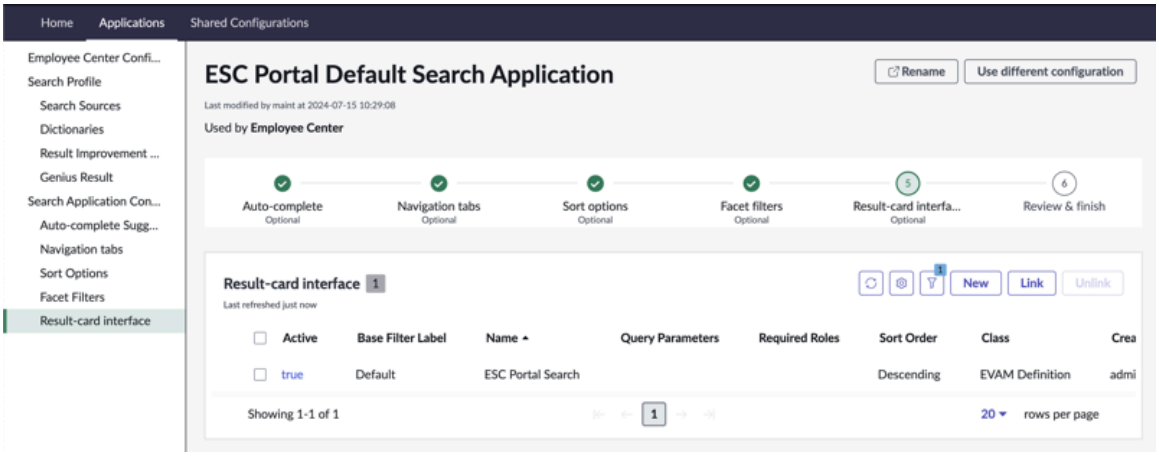
Steuerelemente für Aspektfilter

Feld	Beschreibung
Liste neu laden	Schaltfläche zum Aktualisieren der Liste der Aspektfilter.
Listenaktionen	Schaltfläche zum Öffnen von Listenaktionen. Wählen Sie **Spalten bearbeiten** aus, um der Tabelle Spalten hinzuzufügen oder zu entfernen. Wählen Sie **Breiten zurücksetzen** aus, wenn Sie Spaltenbreiten angepasst haben.
Filterbereich anzeigen/ ausblenden	Schaltfläche zum Öffnen des Bereichs „Filterbedingungen“. Wählen Sie das Symbol zum Löschen der Eingabe ( ) neben den definierten Bedingungen, um sie zu entfernen. Wählen Sie **Standardwerte wiederherstellen**, um Standardfilter zurückzusetzen, oder **Erweiterte Ansicht**, um Filterbedingungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set filter conditions .
Neu	Schaltfläche zum Erstellen eines Aspektfilters.
Löschen	Schaltfläche zum Löschen von Aspektfiltern. Wählen Sie einen oder mehrere Aspektfilter aus, bevor Sie **Löschen**wählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebniskartenschnittstellen

Ergebniskarten-Schnittstellen sind ein optionaler Teil Ihrer Suchanwendungskonfiguration, die eine standardisierte Anzeige von Suchergebnissen in Karten und Listen bietet. Weitere Informationen finden Sie unter Exploring Entity View Action Mapper und Create an EVAM definition.



Steuerelemente für Aspektfilter

Feld	Beschreibung
Liste neu laden	Schaltfläche zum Aktualisieren der Liste der Ergebniskarten-Schnittstellen.
Listenaktionen	Schaltfläche zum Öffnen von Listenaktionen. Wählen Sie **Spalten bearbeiten** aus, um der Tabelle Spalten hinzuzufügen oder zu entfernen. Wählen Sie **Breiten zurücksetzen** aus, wenn Sie Spaltenbreiten angepasst haben.
Filterbereich anzeigen/ ausblenden	Schaltfläche zum Öffnen des Bereichs „Filterbedingungen“. Wählen Sie das Symbol zum Löschen der Eingabe ( ) neben den definierten Bedingungen, um sie zu entfernen. Wählen Sie **Standardwerte wiederherstellen**, um Standardfilter zurückzusetzen, oder **Erweiterte Ansicht**, um Filterbedingungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set filter conditions.
Neu	Schaltfläche zum Erstellen einer Ergebniskartenschnittstelle.
Verknüpfung	Schaltfläche zum Auswählen einer Ergebniskartenschnittstelle, die der Liste hinzugefügt werden soll.
Verknüpfung aufheben	Schaltfläche zum Aufheben der Verknüpfung einer Ergebniskartenschnittstelle mit der Liste. Wählen Sie eine oder mehrere Navigationsregisterkarten aus der Liste aus, bevor Sie **Verknüpfung aufheben**wählen.

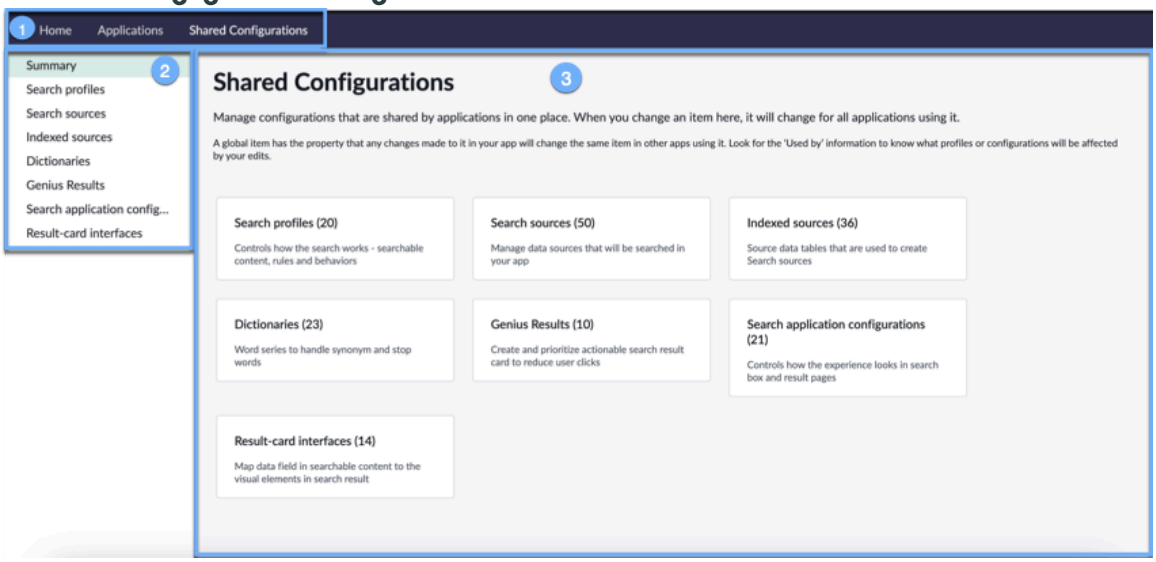
KI-Suche Seite „Freigegebene Konfigurationen der Administratorkonsole“.

Auf dieser Seite können Sie alle Konfigurationen anzeigen und verwalten, die von KI-Suche und anderen Anwendungen gemeinsam verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche Freigegebene Konfigurationen der Administratorkonsole



Legende

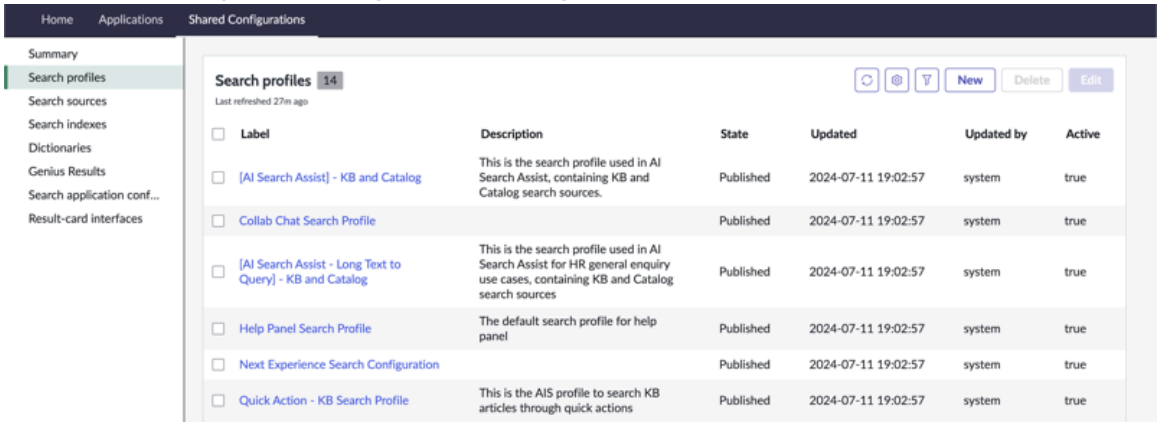
Feld	Beschreibung
1. Navigationsleiste	Registerkarten zum Navigieren zwischen den Seiten Homepage, Anwendungen und Freigegebene Konfigurationen.
2. Seitenleiste für Konfigurationen	Registerkarten zum Navigieren der Typen von gemeinsam genutzten Konfigurationstabellen. Wählen Sie eine Registerkarte aus, um die Tabelle anzuzeigen: • Zusammenfassung • Tabelle mit Suchprofilen [ais_search_profile]. • Tabelle mit den Suchquellen [ais_search_source]. • Tabelle „Indizierte Quellen“ [ais_datasource]. • Tabelle „Wörterbücher“ [ais_dictionary]. • Tabelle „Genius-Ergebnisse“ [ais_genius_result_configuration] • Tabelle „Suchanwendungskonfigurationen“ [sys_search_context_config]. • Ergebniskartenschnittstellen [sys_ux_composite_data]
3. Freigegebene Konfigurationen	Karten zum Navigieren der Typen von gemeinsam genutzten Konfigurationstabellen. Diese Karten entsprechen den Einträgen in der Sidebar Registerkarte. Wählen Sie eine Karte aus, um die Tabelle anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen für gemeinsam genutzte Konfigurationen

Beispiel für eine gemeinsam genutzte Konfigurationstabelle



Alle Tabellen mit gemeinsam genutzten Konfigurationen verwenden dieselben Steuerungen, um ihre Einträge zu verwalten.

Tabellen-Steuerelemente für gemeinsam genutzte Konfigurationen

Feld	Beschreibung
Liste neu laden	Schaltfläche zum Aktualisieren der Liste der Tabelleneinträge.
Listenaktionen	Schaltfläche zum Öffnen von Listenaktionen. Wählen Sie **Spalten bearbeiten** aus, um der Tabelle Spalten hinzuzufügen oder zu entfernen. Wählen Sie **Breiten zurücksetzen** aus, wenn Sie Spaltenbreiten angepasst haben.
Filterbereich anzeigen/ ausblenden	Schaltfläche zum Öffnen des Bereichs „Filterbedingungen“. Wählen Sie das Symbol zum Löschen der Eingabe ( ) neben den definierten Bedingungen, um sie zu entfernen. Wählen Sie **Standardwerte wiederherstellen**, um Standardfilter zurückzusetzen, oder **Erweiterte Ansicht**, um Filterbedingungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Set filter conditions .
Neu	Schaltfläche zum Erstellen eines Datensatzes.
Löschen	Schaltfläche zum Löschen von Datensätzen. Wählen Sie einen oder mehrere Einträge aus, bevor Sie **Löschen**wählen

Weitere Informationen zur Verwendung dieser Tabellen finden Sie unter Erstellen Sie eine KI-Suche -Konfiguration.

Erstellen Sie eine KI-Suche -Konfiguration

Erstellen Sie Suchprofile, Suchquellen und andere Konfigurationen für alle Ihre Anwendungen, die KI-Sucheverwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche – Administrator** > **KI-Suche – Administrator – Startseite**.
2. Wählen Sie die Registerkarte Freigegebene Konfigurationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die Registerkarte der gewünschten Tabelle aus, auf der Sie die Konfiguration erstellen möchten.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Formularfelder entsprechend Ihrer gewünschten Konfiguration aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Formular „Ansichtskonfiguration“ bearbeiten

Das Formular „Ansichtskonfiguration bearbeiten“ enthält Informationen zu EVAM-Ansichtskonfigurationen, die für die Suchanwendungskonfigurationen in KI-Suchedefiniert sind. Verwenden Sie dieses Formular, wenn Sie eine Ansichtskonfiguration erstellen oder ändern.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern einer Ansichtskonfiguration finden Sie unter Erstellen oder bearbeiten Sie eine EVAM-Ansichtsdefinition.

Formular „Ansichtskonfiguration“ bearbeiten

Detailfelder für Konfiguration anzeigen

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die EVAM-Ansichtskonfiguration.
Reihenfolge	Reihenfolge der Darstellung einer Ansichtskonfiguration im Kontext der Suchanwendungskonfiguration.
Tabelle	Tabelle, die der EVAM-Ansichtskonfiguration zugeordnet werden soll.
Bedingung	Bedingungen für die Verwendung der EVAM-Ansichtskonfiguration.
Anzeigevorlage	Vorlage, die der EVAM-Ansichtskonfiguration zugeordnet werden soll.

Hauptinhaltsfelder

Feld	Beschreibung
Komponente	Name der Komponente, die der EVAM-Ansichtskonfiguration hinzugefügt werden soll.
Titelbezeichnung	Titel der EVAM-Ansichtsergebniskarte.
Typ	Bestimmt, wie der Titel in der EVAM-Ansicht behandelt wird. Wählen Sie entweder Modellfeld oder Statischer Wert aus. **Statischer Wert** Ein fester oder konstanter Wert, den Sie manuell eingeben. **Tabellenfeld**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hauptinhaltsfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dynamisch generierter Wert basierend auf bestimmten Spalten in der ausgewählten Tabelle. **Anwenderdefiniertes Feld** Bestimmte Informationen, die als Teil der Suchergebnisse zurückgegeben werden. Standardmäßig sind vier anwenderdefinierte Felder verfügbar: • ai_search_teaser_title • ai_search_teaser_text • document_index • „navigation_url“ **Hinweis:** Dieses Feld kommt mehrmals im gesamten Formular vor. Wählen Sie den Wert entsprechend der Konfiguration des vorhergehenden Felds aus.
Schriftgröße des Titels	Die Schriftgröße für den Titeltext in einer EVAM-Ansicht, um die visuelle Darstellung des Titels zu steuern.
Übersetzbar	Option zum Übersetzen des Texts basierend auf der bevorzugten Sprache eines Benutzers. **Hinweis:** Dieses Feld kommt mehrmals im gesamten Formular vor.
Zusammenfassung	Zusätzliche Informationen, die in der Ergebniskarte nach dem Titel angezeigt werden sollen.
Schriftgröße der Zusammenfassung	Die Schriftgröße für den Text auf einer EVAM-Ansichtsergebniskarte, um die visuelle Darstellung der Informationen zu steuern.

Karten-Header-Felder

Feld	Beschreibung
Text-Header-Bezeichnung eins	Eindeutiger Titel für eine bestimmte EVAM-Ansicht, der den Zweck oder Inhalt der Ansicht kommuniziert.
Text-Header-Bezeichnung 2	Eindeutiger Titel zwei für eine bestimmte EVAM-Ansicht, der den Zweck oder Inhalt der Ansicht kommuniziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karten-Header-Felder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Textheaderbezeichnung drei	Eindeutiger Titel drei für eine bestimmte EVAM-Ansicht, der den Zweck oder Inhalt der Ansicht kommuniziert.

Kartenbildfelder

Feld	Beschreibung
Bildtyp	Bestimmen Sie das Format oder den Typ eines Bildes, das Sie anzeigen möchten, z. B. Symbol, Bild oder Avatar.
Bild-URL	Bestimmen Sie die Webadresse (URL) eines Bildes, das Sie in einer bestimmten Komponente oder einem bestimmten Element Ihrer Anwendung anzeigen möchten.
Avatar-URL	Bestimmen Sie die Webadresse (URL) eines Avatarbildes. Avatare werden normalerweise verwendet, um Benutzer, Zeichen oder Entitäten in einer Anwendung darzustellen.
Avatar-Name	Name, der dem Avatar gegeben wurde.
Symbol	Stellt ein visuelles Symbol dar, das auf der Schnittstelle der EVAM-Ansichtsergebniskarte angezeigt wird. /Symbol, das neben dem aufgliederungsbezogenen Feld im Formular angezeigt werden soll.
Symbolgröße	Bestimmt die Größe des Symbols
Symbol ausblenden	Eine Option zum Ausblenden des Symbols auf der Oberfläche der EVAM-Ansichtsergebniskarte.

Kartendetailfelder

Feld	Beschreibung
Aria-Bezeichnung	Ein Attribut, das die Barrierefreiheit im Web verbessert, indem Titel für Sprachausgabeprogramme bereitgestellt werden.
Detailbezeichnungstyp	Gibt an, wie die Details auf der EVAM-Ansichtsergebniskarte angezeigt werden, entweder inline oder gestapelt.
Detailposition	Gibt an, wo die Details auf der Ergebniskarte der EVAM-Ansicht angezeigt werden, entweder über oder unter dem Zusammenfassungstext.
Trennzeichen für Detailbezeichnung	Gibt das Zeichen oder die Zeichenfolge an, das bzw. die zum Trennen von Bezeichnungen auf der EVAM-Ansichtsergebniskarte verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

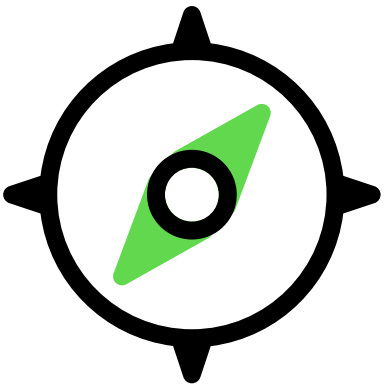
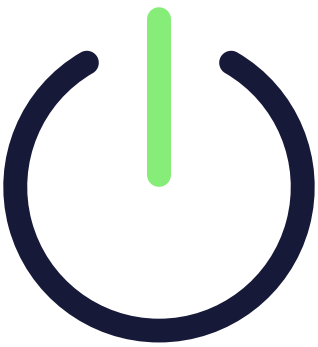
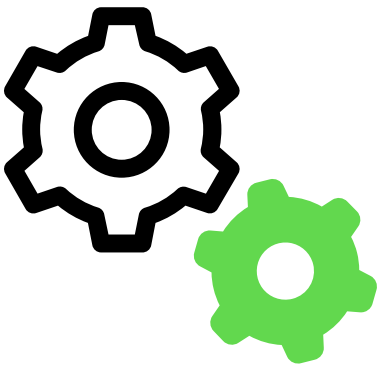
Kartendetailfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Detailbezeichnung	Beschreibt jedes Detail, das auf der Ergebniskarte der EVAM-Ansicht angezeigt wird.
Detailwert	Gibt die Informationen an, die für jedes Detail auf der Ergebniskarte der EVAM-Ansicht angezeigt werden.
In neuer Registerkarte öffnen	Eine Option zum Anzeigen und Aktivieren des Symbols „In neuer Registerkarte öffnen“ auf der EVAM-Ansichtsergebniskarte.
Ist global	Gibt an, ob die Ansichtskonfiguration für ein Portal gilt.

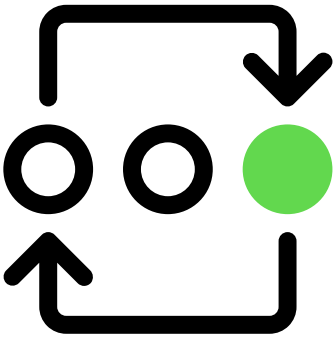
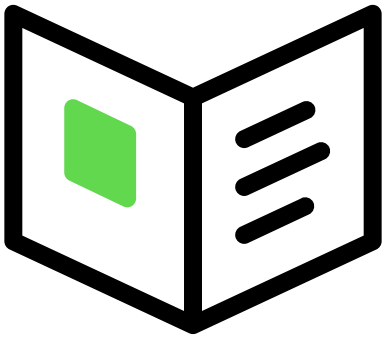
Connectors für externe Inhalte

Mit der Anwendung Connectors für externe Inhalte ServiceNow® Store können KI-Suche -Anwendungen Inhalte und Metadaten in unterstützten externen Quellsystemen wie Atlassian Confluence Cloud und Microsoft SharePoint Onlinedurchsuchen.

Erste Schritte

Untersuchen	Installieren	Konfigurieren
		
Erfahren Sie mehr über die Funktionen von Connectors für externe Inhalte	Aktivieren Sie das Plugin Connectors für externe Inhalte in Ihrer -Instanz	Richten Sie Connectors und Durchsuchungszeitpläne für Ihre externen Datenquellen ein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz	
		
Starten Sie Connector-Durchforstungen, und überprüfen Sie Durchsuchungsergebnisse, Metriken und Benutzerzuordnungen	Zeigen Sie mit installierte Komponenten an Connectors für externe Inhalte	

Hilfreiche Ressourcen

Einige ServiceNow -Ressourcen, die Ihnen hilfreiche Informationen liefern können, sind:

ServiceNow Community

ServiceNow Community

Customer Success Center

Customer Success Center

Entwickler

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Partner

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://store.servicenow.com/

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützung

- https://support.servicenow.com/now
- Known Error-Portal

Externe Inhalts-Connectors erkunden

Mit Connectors für externe Inhaltekönnen die Anwendungen KI-Suche nach Inhalten und Metadaten aus externen Dokument-Repositorys wie Atlassian Confluence Cloud und Microsoft SharePoint Onlinesuchen. Durch die Erweiterung des Suchrückrufs auf externe Inhalte können Suchanwender die benötigten Informationen einfacher und schneller finden.

Übersicht überConnectors für externe Inhalte

Die Anwendung Connectors für externe Inhalte bietet Unterstützung für die Indizierung von Inhalten und Metadaten aus Dokumenten in externen Repositorys, um diese Dokumente in den Anwendungen KI-Suche durchsuchbar zu machen. Connectors behalten die ursprünglichen Dokumentzugriffsberechtigungen mithilfe des Inhaltssicherheitsmodells von KI-Suchebei.

Das aktuelle Release unterstützt die Indizierung von Dokumenten und Zugriffsberechtigungen aus den folgenden *Quellsystemen*:

- Atlassian Confluence Cloud
- Atlassian Jira
- Google Drive
- Microsoft SharePoint Online
- Microsoft Teams
- Salesforce Slack
- Dokumentation zu ServiceNow

Suchadministratoren können Durchsuchungen von Dokument- und Anwenderzuordnungen entsprechend Ihren Indizierungsanforderungen planen. Bei Bedarf können Suchadministratoren bei Bedarf auch beide Arten der Durchforstung ausführen.

Wichtig:
Die Anwendung Connectors für externe Inhalte verbraucht Transaktionen IntegrationHub, wenn sie durchsuchte Dokumente an KI-Sucheweiterleitet. Sie können verfügbare und verwendete Transaktionen für Ihre IntegrationHub -Abonnementpakete im IntegrationHub Nutzungs-Dashboard überwachen. Einzelheiten zur Transaktionsüberwachung finden Sie unter Transaction reports in Integration Hub Usage Dashboard .

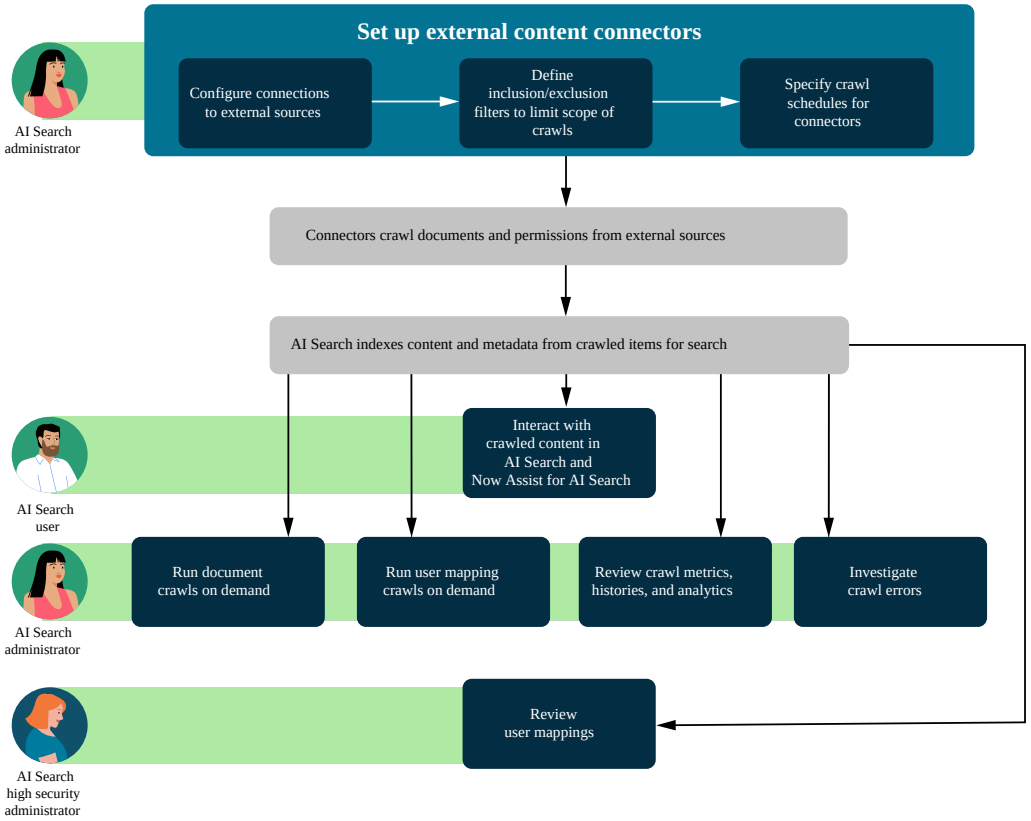
Alle externen Inhalts-Connectors unterstützen die semantische Vektorindizierung von Inhalten, die aus durchsuchten Quellsystemdokumenten abgerufen wurden. Weitere Informationen zur semantischen Vektorindizierung und -suche finden Sie unter Semantische Vektorsuche in KI-Suche.

Workflow fürConnectors für externe Inhalte

In dieser Infografik sehen Sie einen Beispiel-Workflow, der zeigt, wie verschiedene Anwender in einer Organisation mit Connectors für externe Inhalte interagieren, um die Indizierung und Suche von Inhalten und Metadaten aus unterstützten externen Quellen zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Externe Inhalts-Connectorskonfigurieren und verwenden



In diesem Connectors für externe Inhalte -Workflow:

1. Suchadministratoren konfigurieren Verbindungseinstellungen für externe Inhalts-Connectors, Startpunkte für Durchforstungen und Einschluss-/Ausschlussfilter, um den Umfang der Durchforstungen für Connectors zu definieren, und definieren Zeitpläne, die angeben, wann Durchforstungen ausgeführt werden.
2. Das System führt Connectors zu den geplanten Zeiten aus oder wenn Administratoren einmalige Durchforstungen starten. Beim Durchforsten rufen Connectors Dokumente und Zugriffsberechtigungen aus ihren Quellsystemen ab und leiten sie zur Indizierung an KI-Suche.
3. Suchbenutzern werden bei der Interaktion mit KI-Suche -Anwendungen Inhalte und Metadaten aus externen Inhaltsquellsystemen angezeigt. Das Inhaltssicherheitsmodell von KI-Suchebehält die im Quellsystem festgelegten Benutzer- und Gruppenzugriffsberechtigungen bei, sodass Benutzer nur Inhalte aus Dokumenten anzeigen können, für die sie über eine Zugriffsberechtigung verfügen.
4. Administratoren überprüfen und analysieren Durchsuchungsmetriken, Durchforstungsverläufe und Benutzerzuordnungsdaten, um zu verstehen, wie externe Daten durchsucht und indiziert werden, was eine effektivere Optimierung der Connectors für externe Inhalte -Einstellungen ermöglicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu eine Million (1.000.000) Dokumente aus seinem Quellsystem indizieren. Wenn ein Connector diese Grenze überschreitet, durchsucht er das Quellsystem weiter, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen an KI-Suche zur Indizierung; neue oder geänderte Dokumente werden ignoriert. Der Connector protokolliert für jeweils 10.000 Dokumente, die die Indexierungsgrenze überschreiten, eine Fehlermeldung.

Wenn die Anzahl der indizierten Dokumente eines Connectors 800.000überschreitet, wird auf der Anwenderoberfläche des Connectors eine Warnmeldung angezeigt, um anzuzeigen, dass das Indizierungslimit bald erreicht ist. Wenn der Connector das Limit für die Indizierung erreicht, wird in der Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors das Limit für die Indizierung erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Einschluss-/Ausschlussfilter für Dateien aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ können Sie, wenn Sie mehr als 1.000.000 Dokumente indizieren müssen, einen Kundenservice und Support -Fall bei https://support.servicenow.com/now erstellen, um eine Erhöhung des -Limits für den Connector anzufordern.

Vorteilevon Connectors für externe Inhalte

Vorteil	Funktion	Anwender
Konfigurieren Sie Connectors, um Dokumente und Sicherheitsberechtigungen aus unterstützten externen Datenquellsystemen abzurufen	Erstellen Sie einen externen Inhalts-Connector	Suchen Sie nach dem Administrator
Steuern Sie den Umfang der Durchforstungen von externen Inhalten, indem Sie zu durchsuchende Quellsystemspeicherorte und Dateitypen angeben, die zur Indizierung an KI-Suche übermittelt werden sollen	Durchforstungseinstellungen für einen externen Inhalts-Connector konfigurieren	Suchen Sie nach dem Administrator
Geben Sie Durchforstungszeitpläne für externe Inhalts-Connectors an	Definieren Sie einen Durchforstungsplan für einen externen Inhalts-Connector	Suchen Sie nach dem Administrator
Aktualisieren Sie bei Bedarf vollständige oder teilweise Dokumentinhalte aus Quellsystemen	Führen Sie eine einmalige vollständige oder teilweise Durchforstung des Dokuments für einen externen Inhalts-Connector durch	Suchen Sie nach dem Administrator
Aktualisieren Sie bei Bedarf die Zugriffsberechtigungen für Anwender und Gruppen aus den Quellsystemen	Führen Sie eine einmalige Anwenderzuordnungs-Durchforstung für einen externen Inhalts-Connector durch	Suchen Sie nach dem Administrator
Überprüfen Sie Metriken für Quellsystemelemente, die durch Dokumentdurchforstungen abgerufen wurden	Überprüfen Sie den Durchforstungsverlauf und Analysen für	Suchen Sie nach dem Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Anwender
	einen externen Inhalts-Connector	
Überprüfen Sie die Zugriffsberechtigungen für Anwender und Gruppen, die von Anwenderzuordnungs-Durchforstungen abgerufen wurden	Überprüfen Sie Anwenderzuordnungen für einen externen Inhalts-Connector	Hochsicherheitsadministrator suchen
Durchsuchen Sie Inhalte und Metadaten, die aus externen Datenquellsystemen indiziert sind	KI-Suche verwenden	KI-Suche Anwender

Interaktion mit Now Assist Genius-Ergebnissen

Wenn Sie die Anwendungen Now Assist in KI-Suche und Now Assist in Virtual Agent ServiceNow Store installiert haben, können externe Inhaltssuchergebnisse in Genius-Ergebnisantworten aufgenommen werden, die für Now Assist in Virtual Agentgeneriert wurden.

Externe Inhaltssuchergebnisse werden beim Generieren von Genius-Ergebnisantworten für Now Assist F&A oder Now Assist Aktionen ignoriert.

Domain Separation und Connectors für externe Inhalte

Domänentrennung wird für Connectors für externe Inhaltenicht unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht über Domain Separation in Connectors für externe Inhalte

Mit der Anwendung Externe Inhalts-Connectors ServiceNow® Store können Sie Inhalte aus externen Quellsystemdokumenten in den Anwendungen KI-Suche durchsuchbar machen. Externe Inhalts-Connectors unterstützen die Domänentrennung nicht.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Installieren Sie Connectors für externe Inhalte

Installieren Sie die Anwendung „Connectors für externe Inhalte“ aus dem ServiceNow® Store.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

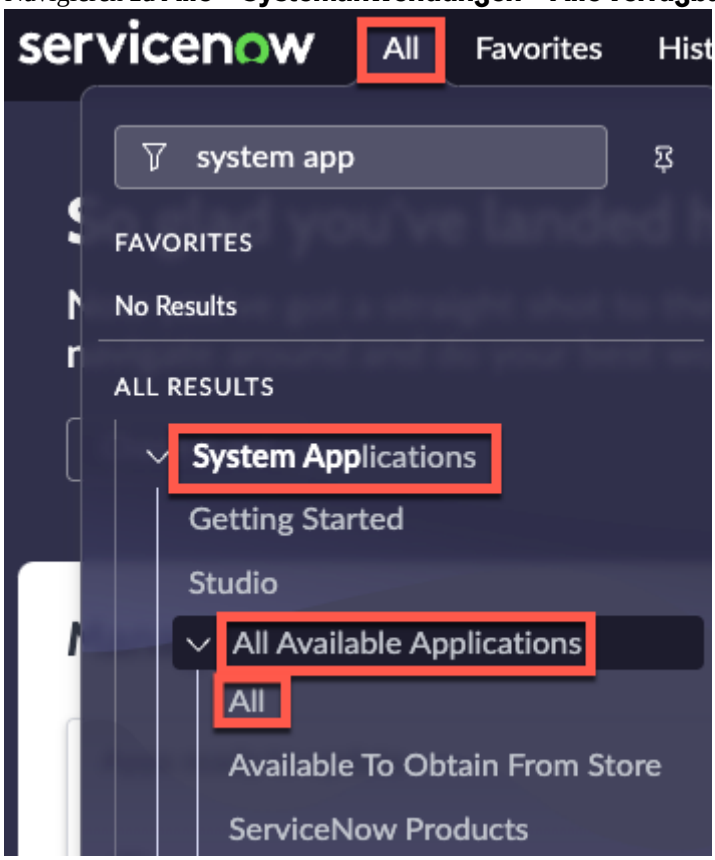
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Connectors für externe Inhalte (sn_ext_conn).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Wenn das Plugin installiert ist, können -Administratoren KI-Suche Connectors konfigurieren, um Inhalte, Metadaten, Benutzer und Gruppenmitgliedschaften aus unterstützten externen Inhalts-Repositorys zu durchsuchen. Weitere Informationen zur Konfiguration des Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Externe Inhalts-Connectors konfigurieren.

Externe Inhalts-Connectors konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Connectors für externe Inhalte-Implementierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsübersicht für Connectors für externe Inhalte

Zum Konfigurieren des Abrufs und der Indexierung von Inhalten aus Ihren externen Inhaltsquellsystemen sind die folgenden Schritte erforderlich:

Konfigurationsschritt	Beschreibung
Der Quellsystemadministrator konfiguriert die Zugriffseinstellungen für Ihr externes Inhaltsquellsystem	• Atlassian Confluence Cloud wird für die Indizierung externer Inhalte konfiguriert • Atlassian Jira wird für die Indizierung externer Inhalte konfiguriert • Google Drive wird für die externe Inhaltsindizierung konfiguriert • Microsoft SharePoint Online wird für die externe Inhaltsindizierung konfiguriert • Microsoft Teams wird für die externe Inhaltsindizierung konfiguriert • Salesforce Slack wird für die Indizierung externer Inhalte konfiguriert • Konfigurieren der Dokumentation ServiceNow für die Indizierung externer Inhalte

KI-Suche -Administratoren erstellen und konfigurieren externe Inhalts-Connectors	• Erstellen Sie einen externen Inhalts-Connector
	  ○ Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud .
	  ○ Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Jira .
	  ○ Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Google Drive .
	  ○ Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online .
	  ○ Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft Teams .
	  ○ Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Salesforce Slack .
	  ○ Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte der ServiceNow -Dokumentation
	• Durchforstungseinstellungen für einen externen Inhalts-Connector konfigurieren (optional)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsschritt	Beschreibung
	○ Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud . ○ Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Jira . ○ Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Google Drive . ○ Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online . ○ Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft Teams . ○ Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Salesforce Slack . ○ Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte der ServiceNow -Dokumentation • Definieren Sie einen Durchforstungsplan für einen externen Inhalts-Connector

Das Dokumentvolumen für Quellsysteme wird geschätzt

Mit Quellsystemtools können Sie die Anzahl der Dokumente schätzen, die zum Abruf durch externe Inhalts-Connectors verfügbar sind. Durch Schätzen der Anzahl verfügbarer Dokumente für ein Quellsystem können Sie bestimmen, ob Sie beim Konfigurieren eines externen Inhalts-Connectors für dieses Quellsystem Einschränkungen des Durchforstungsbereichs anwenden müssen.

Geschätztes Dokumentvolumen für Atlassian Confluence Cloud

Schätzen Sie die Anzahl der in Ihrem Atlassian Confluence Cloud Quellsystem enthaltenen Dokumente. Verwenden Sie diese Informationen, um die Durchforstungsumfangseinstellungen zu bestimmen, die für Ihren Atlassian Confluence Cloud externen Inhalts-Connector erforderlich sind.

Vorbereitungen

Sie benötigen die folgenden Anmeldeinformationen und Berechtigungen für das Quellsystem Atlassian Confluence Cloud Ihrer Organisation:

- Anmeldeinformationen für ein Administratorkonto
- Berechtigung zum Erstellen von Berichten

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor Sie einen Atlassian Confluence Cloud externen Inhalts-Connector konfigurieren, kann es hilfreich sein, die Anzahl der in Ihrem Atlassian Confluence Cloud -Quellsystem verfügbaren Dokumente zu schätzen.

Durch Schätzen der Anzahl der verfügbaren Dokumente können Sie feststellen, ob Sie den Durchforstungsbereich für Ihren Atlassian Confluence Cloud -Connector für externe Inhalte einschränken müssen, um ein Überschreiten des Grenzwerts für indizierte Dokumente zu vermeiden.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu eine Million (1.000.000) Dokumente aus seinem Quellsystem indizieren. Wenn ein Connector diese Grenze überschreitet, durchsucht er das Quellsystem weiter, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen an KI-Suche zur Indizierung; neue oder geänderte Dokumente werden ignoriert. Der Connector protokolliert für jeweils 10.000 Dokumente, die die Indexierungsgrenze überschreiten, eine Fehlermeldung.

Wenn die Anzahl der indizierten Dokumente eines Connectors 800.000überschreitet, wird auf der Anwenderoberfläche des Connectors eine Warnmeldung angezeigt, um anzuzeigen, dass das Indizierungslimit bald erreicht ist. Wenn der Connector das Limit für die Indizierung erreicht, wird in der Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors das Limit für die Indizierung erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Einschluss-/Ausschlussfilter für Dateien aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ können Sie, wenn Sie mehr als 1.000.000 Dokumente indizieren müssen, einen Kundenservice und Support -Fall bei https://support.servicenow.com/now erstellen, um eine Erhöhung des -Limits für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Atlassian Confluence Cloud -Administrationskonsole mit Administrator-Anmeldeinformationen an.
   Die URL für die Atlassian Confluence Cloud -Administrationskonsole lautet normalerweise https://.<hostname> .atlassian.net/wiki/admin , wobei ist der spezifische Hostname Ihrer Organisation.
2. Navigieren Sie im Menü des Administrationsbildschirms zu **Einstellungen** > **Datenmanagement** > **Raumberichte**.
3. Wählen Sie **Bericht erstellen aus,** und warten Sie, bis der **Download-** Link des neuen Berichts angezeigt wird.
   Das Generieren des Berichts kann einige Minuten dauern.
4. Wählen Sie die Aktion **Herunterladen** für den neuen Bericht aus, und speichern Sie dann die CSV-Datei des Raumberichts an einem geeigneten Ort, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
5. Öffnen Sie die heruntergeladene CSV-Datei für den Flächenbericht in einem Tool Ihrer Wahl.
6. Ermitteln Sie für jeden Raum, der in der CSV-Datei des Raumberichts aufgeführt ist, die Anzahl der verfügbaren Dokumente im Raum, indem Sie die aufgeführten Zahlen für Inhalt und Anhänge addieren. Wenn beispielsweise der Eintrag eines Platzes in der CSV-Datei des Platzberichts Inhaltsanzahl 3571 und Anhänge 258 anzeigt, beträgt die Gesamtzahl der verfügbaren Dokumente für diesen Platz 3.829.
7. Summieren Sie die Anzahl der verfügbaren Dokumente für alle Bereiche, um die Gesamtzahl der verfügbaren Dokumente in Ihrem Atlassian Confluence Cloud -Quellsystem zu ermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn die Gesamtanzahl der in Ihrem Atlassian Confluence Cloud -Quellsystem verfügbaren Dokumente den Connector-Grenzwert von eine Million (1.000.000) -Dokumenten überschreitet, müssen Sie den Durchforstungsbereich für den externen Inhalts-Connector Atlassian Confluence Cloud beschränken. Wählen Sie eine Gruppe von Bereichen aus, deren Gesamtdokumentanzahl kleiner als der Connector-Grenzwert ist, und informieren Sie Ihren KI-Suche -Administrator, damit er die Durchforstungseinstellungen des Connectors für externe Inhalte so konfigurieren kann, dass nur diese Bereiche einbezogen werden.

Einzelheiten zur Konfiguration der Durchforstungseinstellungen des Connectors Atlassian Confluence Cloud finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud ..

Geschätztes Dokumentvolumen für Microsoft SharePoint Online

Schätzen Sie die Gesamtzahl der in Ihrem Microsoft SharePoint Online -Quellsystem enthaltenen Dokumente und die Dokumentanzahl für einzelne Sites. Verwenden Sie diese Informationen, um die Durchforstungsumfangseinstellungen zu bestimmen, die für Ihren Microsoft SharePoint Online externen Inhalts-Connector erforderlich sind.

Vorbereitungen

Sie benötigen die folgenden Anmeldeinformationen und Berechtigungen für die Admin Center-Instanz Microsoft 365 Ihrer Organisation:

- Anmeldeinformationen
- Berechtigung zum Konfigurieren und Exportieren der Liste der aktiven Sites Microsoft SharePoint Online

Ausführliche Informationen zum Zugriff auf Berichte im Microsoft 365 Admin Center finden Sie unter Microsoft 365 Berichte im Admin Center Artikel auf der Website MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Lernen.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor Sie einen Microsoft SharePoint Online externen Inhalts-Connector konfigurieren, kann es hilfreich sein, die Anzahl der in Ihrem Microsoft SharePoint Online -Quellsystem und an den einzelnen Websites verfügbaren Dokumente zu schätzen.

Durch Schätzen der Anzahl der verfügbaren Dokumente können Sie feststellen, ob Sie den Durchforstungsbereich für Ihren Microsoft SharePoint Online -Connector für externe Inhalte einschränken müssen, um ein Überschreiten des Grenzwerts für indizierte Dokumente zu vermeiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu eine Million (1.000.000) Dokumente aus seinem Quellsystem indizieren. Wenn ein Connector diese Grenze überschreitet, durchsucht er das Quellsystem weiter, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen an KI-Suche zur Indizierung; neue oder geänderte Dokumente werden ignoriert. Der Connector protokolliert für jeweils 10.000 Dokumente, die die Indexierungsgrenze überschreiten, eine Fehlermeldung.

Wenn die Anzahl der indizierten Dokumente eines Connectors 800.000überschreitet, wird auf der Anwenderoberfläche des Connectors eine Warnmeldung angezeigt, um anzuzeigen, dass das Indizierungslimit bald erreicht ist. Wenn der Connector das Limit für die Indizierung erreicht, wird in der Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors das Limit für die Indizierung erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Einschluss-/Ausschlussfilter für Dateien aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ können Sie, wenn Sie mehr als 1.000.000 Dokumente indizieren müssen, einen Kundenservice und Support -Fall bei https://support.servicenow.com/now erstellen, um eine Erhöhung des -Limits für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft 365 Admin Center unter https://admin.microsoft.com/ an.
2. Navigieren zu **Admin Center** > **Alle Admin Center**, und wählen Sie dann **SharePoint** in der Liste der Admin Center aus.
3. Navigieren zu **Sites** > **Aktive Standorte**.
4. Wählen Sie in der Liste Aktive Sites den Header **Spalten anpassen** aus, stellen Sie sicher, dass die folgenden Spalten zur Anzeige ausgewählt sind, und wählen Sie dann **Anwenden**aus.
   - Sitename
   - URL
   - Verwendeter Speicher (GB)
   - Dateien
5. Exportieren und analysieren Sie die Dokumentanzahlen für aktive Sites, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Wählen Sie **Exportieren**.

   b. Speichern Sie die CSV-Liste der aktiven Websites, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

   c. Öffnen Sie die exportierte CSV-Liste der aktiven Websites in einem Tool Ihrer Wahl.

   d. Für jeden Site-Eintrag in der Liste der aktiven Sites finden Sie die Anzahl der verfügbaren Dokumente im Feld Dateien.
   Verwenden Sie die Feldwerte Site-Name und URL, um Ihre Sites zu identifizieren.

   e. Ermitteln Sie die Gesamtzahl der verfügbaren Dokumente im Quellsystem Microsoft SharePoint Online, indem Sie die Werte im Feld „Dateien“ für alle Sites in der CSV-Liste der aktiven Sites addieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn die Gesamtanzahl der in Ihrem Microsoft SharePoint Online -Quellsystem verfügbaren Dokumente den Connector-Grenzwert von eine Million (1.000.000) -Dokumenten überschreitet, müssen Sie den Durchforstungsbereich für den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online beschränken. Wählen Sie eine Gruppe von Sites aus, deren Gesamtdokumentanzahl kleiner als der Connector-Grenzwert ist, und informieren Sie Ihren KI-Suche -Administrator, damit er die Durchforstungseinstellungen des Connectors für externe Inhalte so konfigurieren kann, dass nur diese Sites einbezogen werden.

Einzelheiten zur Konfiguration der Durchforstungseinstellungen des Connectors Microsoft SharePoint Online finden Sie unter Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online ..

Quellsysteme für die Indizierung externer Inhalte konfigurieren

Quellsystemadministratoren konfigurieren Einstellungen für externe Inhalts-Connectors, um Ihre Dokumente und Sicherheitseinstellungen für die Suche zu indizieren. Diese Einstellungen müssen für ein Quellsystem konfiguriert werden, bevor Sie einen externen Inhalts-Connector erstellen, um dieses Quellsystem zu durchsuchen.

Jeder Connector für externe Inhalte hat eigene Konfigurationsanforderungen für das Quellsystem, wie in den folgenden Themen gezeigt.

Atlassian Confluence Cloud wird für die Indizierung externer Inhalte konfiguriert

Atlassian Confluence Cloud Quellsystemadministratoren konfigurieren Einstellungen in der Atlassian Developer Console und in Atlassian-Administration. Mit diesen Einstellungen kann der Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud Dokumente und Sicherheitseinstellungen aus Ihrem Atlassian Confluence Cloud -Quellsystem für die Suche indizieren.

Diese Quellsystemeinstellungen müssen konfiguriert werden, bevor Sie einen Atlassian Confluence Cloud externen Inhalts-Connector erstellen.

Konfigurieren Sie Atlassian -Einstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud .

Registrieren Sie eine OAuth 2.0-Anwendung in der Entwicklerkonsole Atlassian, und erstellen Sie einen API-Schlüssel in Atlassian-Administration, damit der externe Inhalts-Connector Atlassian Confluence Cloud von Bereiche durchsuchen und auf Berechtigungen in Ihrem Atlassian Confluence Cloud -Quellsystem zugreifen kann.

Vorbereitungen

Sie benötigen die folgenden Anmeldeinformationen und Berechtigungen für die -Verwaltungsanwendungen Atlassian Ihrer Organisation:

Atlassian Portal	Anmeldeinformationen und Berechtigungen erforderlich
Atlassian Entwicklerkonsole (https://developer.atlassian.com/console/myapps/)	• Anmeldeinformationen • Berechtigung zum Anzeigen von Einstellungen für registrierte Anwendungen • Berechtigung zum Registrieren einer neuen Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Atlassian Portal	Anmeldeinformationen und Berechtigungen erforderlich
	• Berechtigung zum Festlegen von granularen Confluence-API-Bereichen für eine Anwendung • Berechtigung zum Festlegen der OAuth 2.0-Rückruf-URL für eine Anwendung
Atlassian-Administration (https://admin.atlassian.com/)	• Anmeldeinformationen • Berechtigung zum Erstellen eines neuen Administrator-API-Schlüssels

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud ruft Inhalte aus Ihrem Atlassian Confluence Cloud -Quellsystem mithilfe der Confluence API ab.

Damit der Connector über die Confluence API auf Ihr Atlassian Confluence Cloud Quellsystem zugreifen kann, müssen Sie eine OAuth 2.0-Integration in der Entwicklerkonsole Atlassian und einen API-Schlüssel in Atlassian-Administrationkonfigurieren. Ihr Suchadministrator kann Einstellungen verwenden, die aus der OAuth 2.0-Integration und dem API-Schlüssel kopiert wurden, um den Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud von für die ordnungsgemäße Verbindung mit Ihrem Atlassian Confluence Cloud -Quellsystem zu konfigurieren.

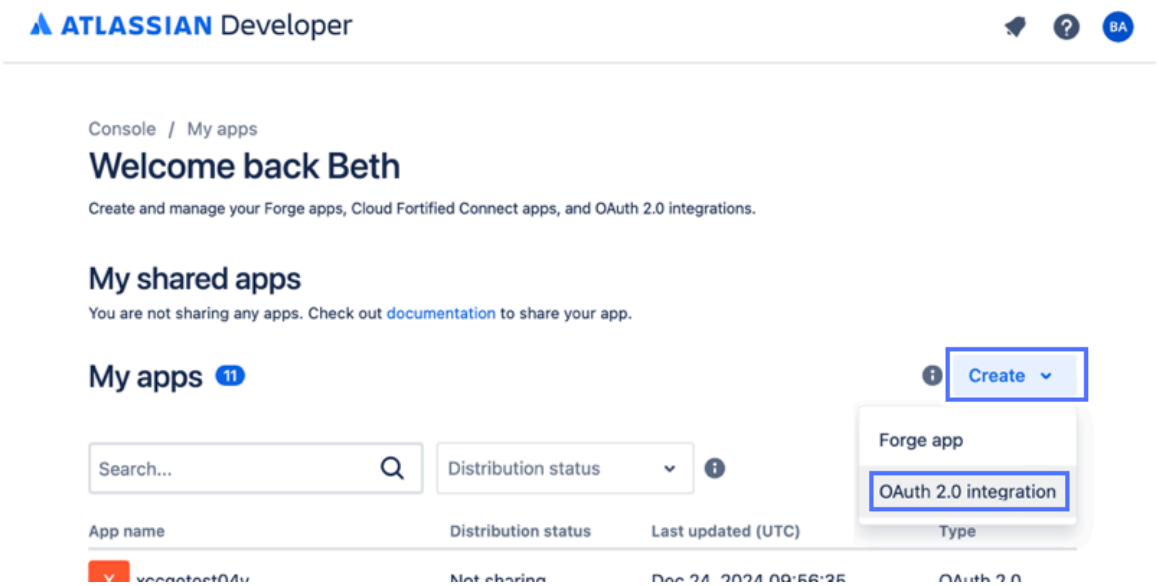
Prozedur

1. Registrieren Sie in der Entwicklerkonsole Atlassian eine neue OAuth 2.0-Integration für den Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

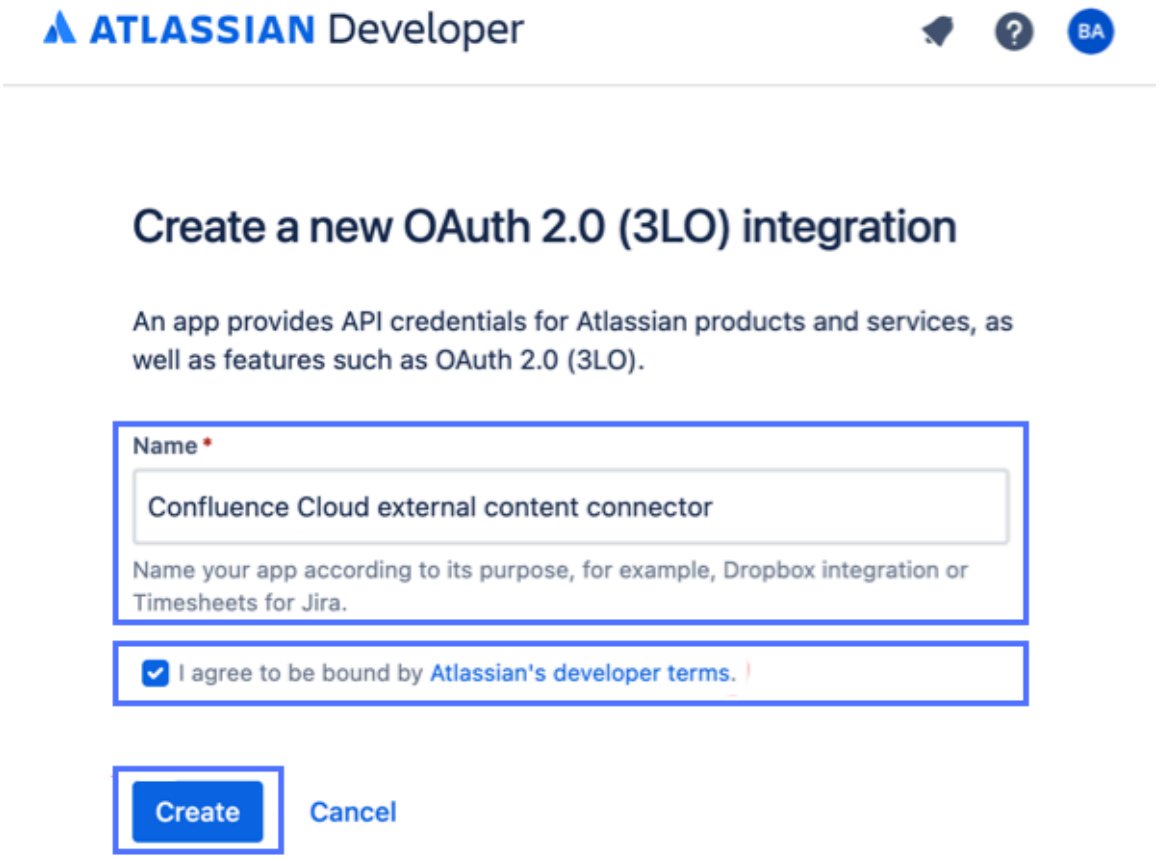
   a. Melden Sie sich bei der Atlassian -Entwicklerkonsole unter https://developer.atlassian.com/console/myapps/ an.

   b. Wählen Sie im Abschnitt Meine Apps die Option aus **Erstellen** > **OAuth 2.0-Integration**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Geben Sie einen Namen für Ihre OAuth 2.0-Integration ein, wählen Sie die Option, um den Entwicklerbedingungen von Atlassianzuzustimmen, und wählen Sie **Erstellen**aus.

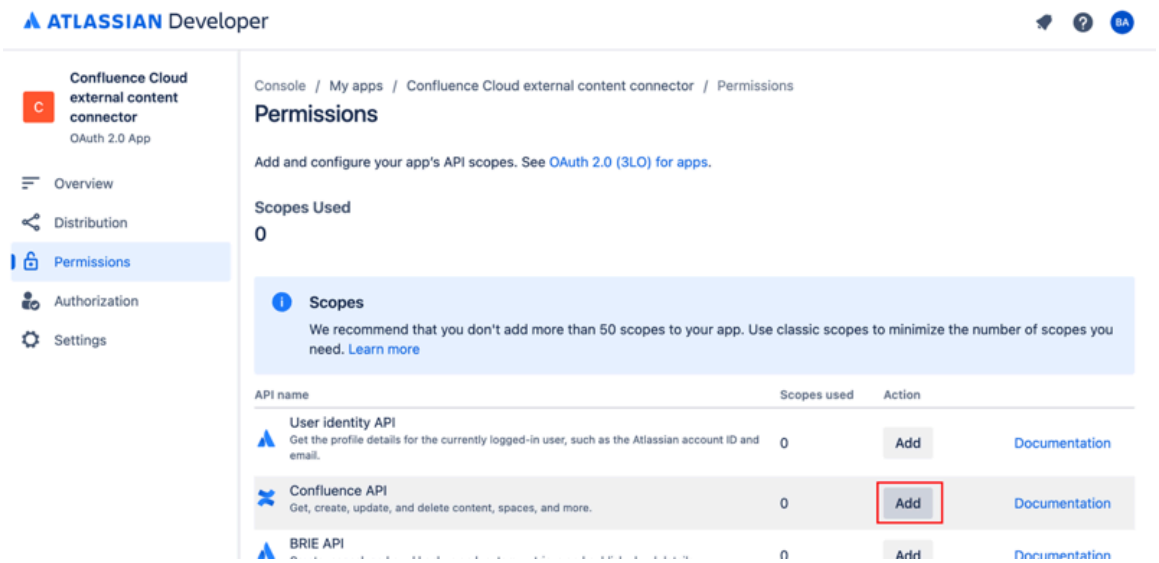


Als Beispiel können Sie `Confluence Cloud für externe Inhalte` als Namen für Ihre OAuth 2.0-Integration eingeben.

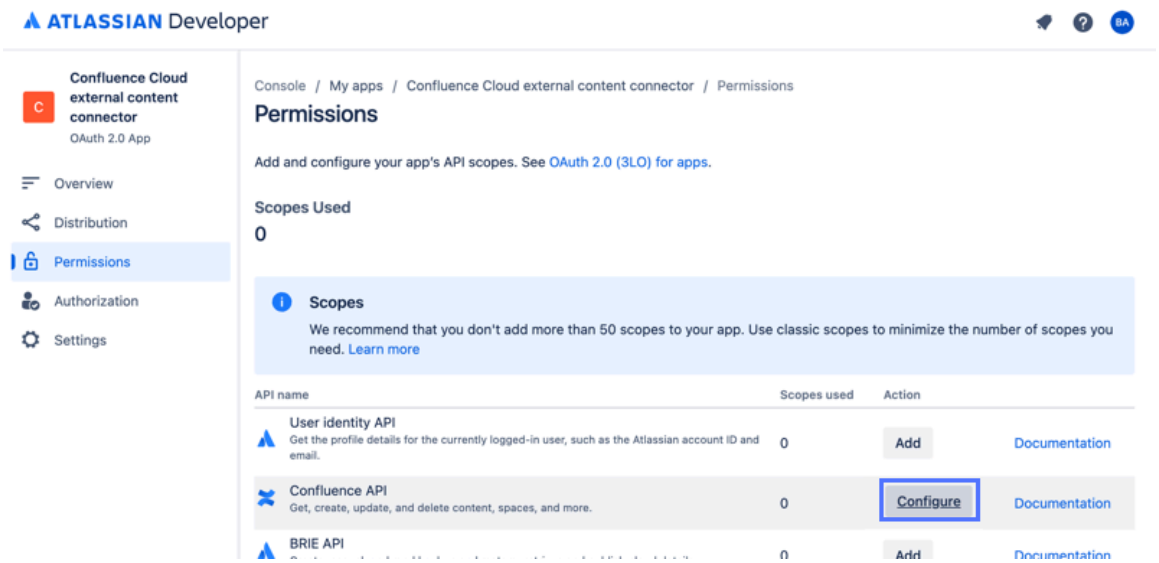
d. Navigieren Sie zum Bildschirm Berechtigungen der OAuth 2.0-Integration, und wählen Sie **Hinzufügen** in der Zeile Confluence API.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



e. Wählen Sie in der Zeile Confluence API **die Option Konfigurieren**aus.

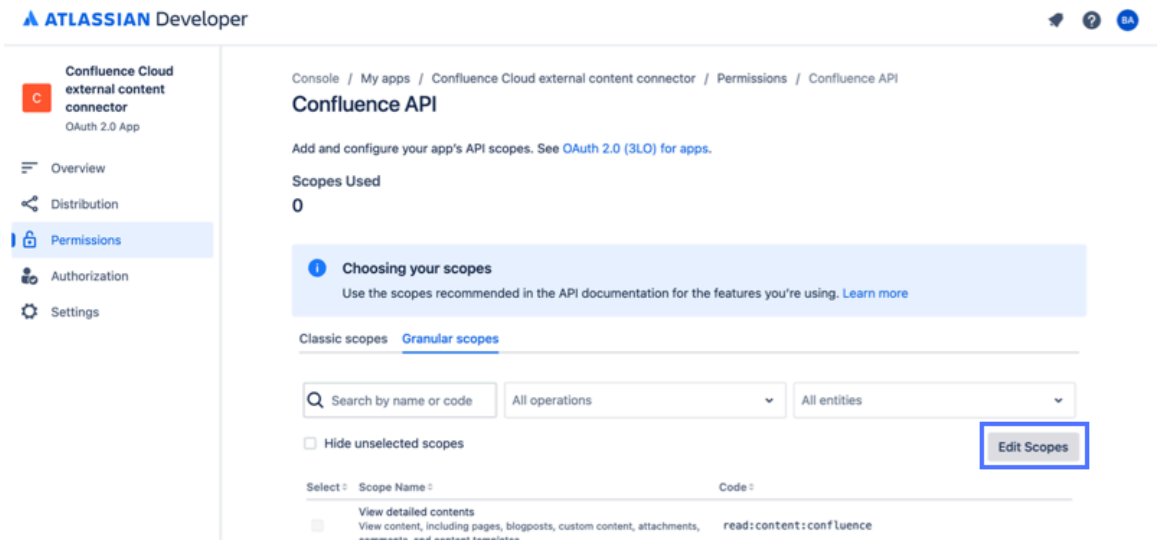


f. Wählen Sie auf der Registerkarte Granulare Bereiche die **Option Bereiche bearbeiten** aus, und wählen Sie dann die Optionen für jeden der folgenden Bereiche aus:

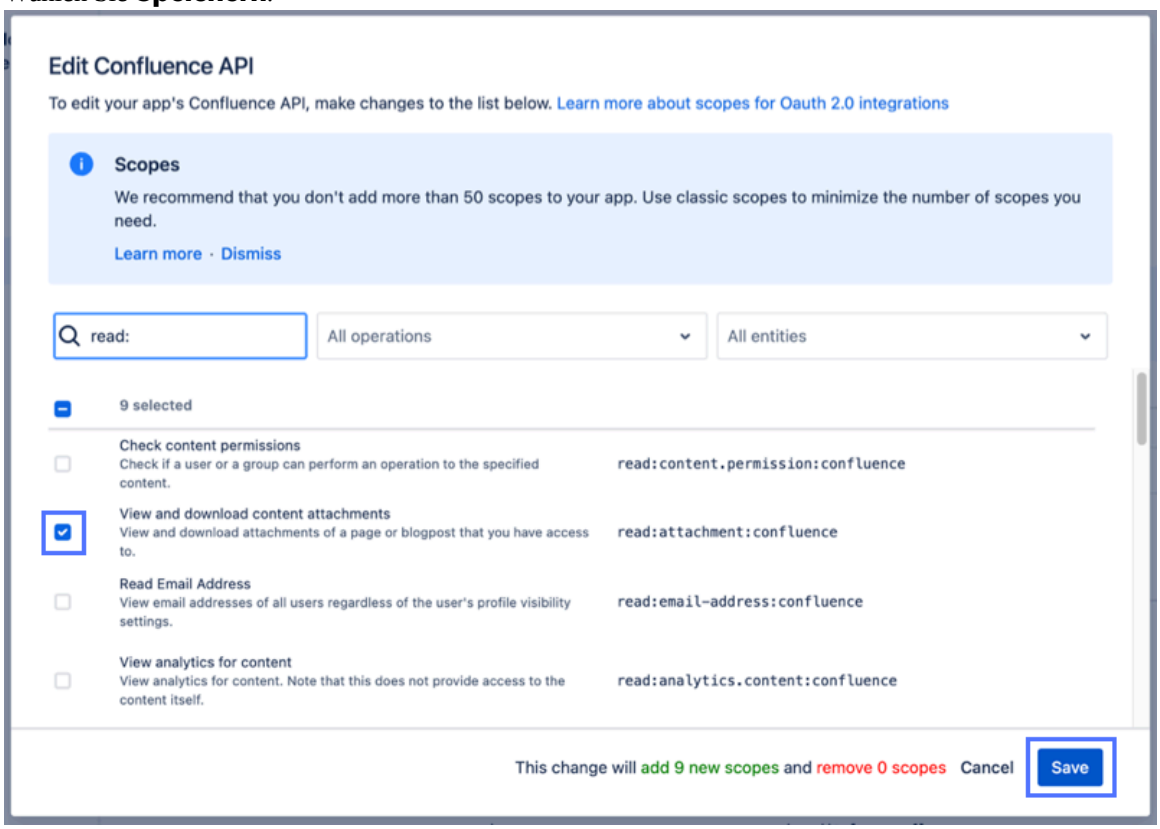
- read:attachment:confluence
- lesen:blogpost:confluence
- read:content-details:confluence
- read:content.metadata:confluence
- read:folder:confluence
- lesen:Gruppe:Zusammenfluss
- lesen:Seite:Konfluence
- lesen:space:confluence
- lesen:user:confluence

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



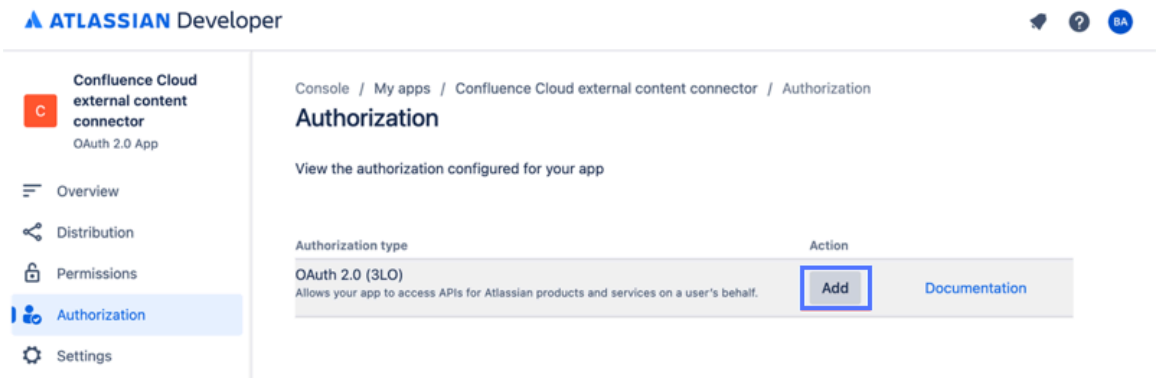
g. Wählen Sie **Speichern**.



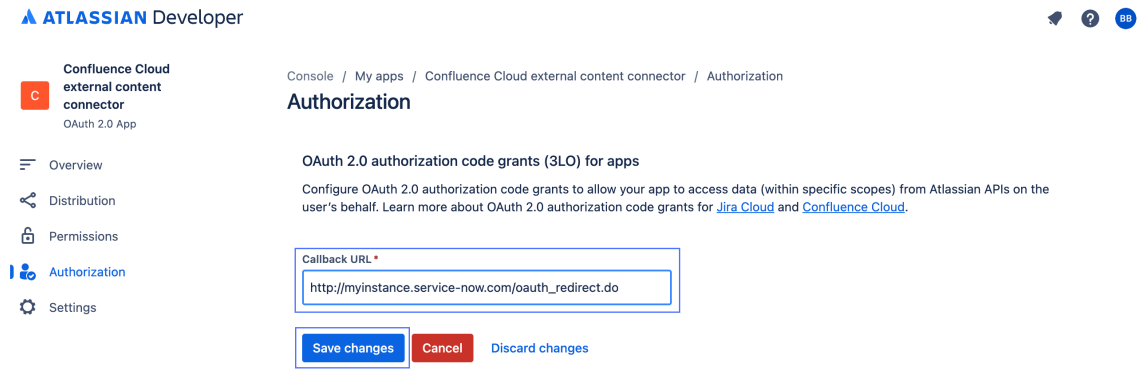
h. Navigieren Sie zum Autorisierungsbildschirm der OAuth 2.0-Integration, und wählen Sie **Hinzufügen** in der Zeile für den Autorisierungstyp OAuth 2.0 (3LO) aus.

Automatische Übersetzung

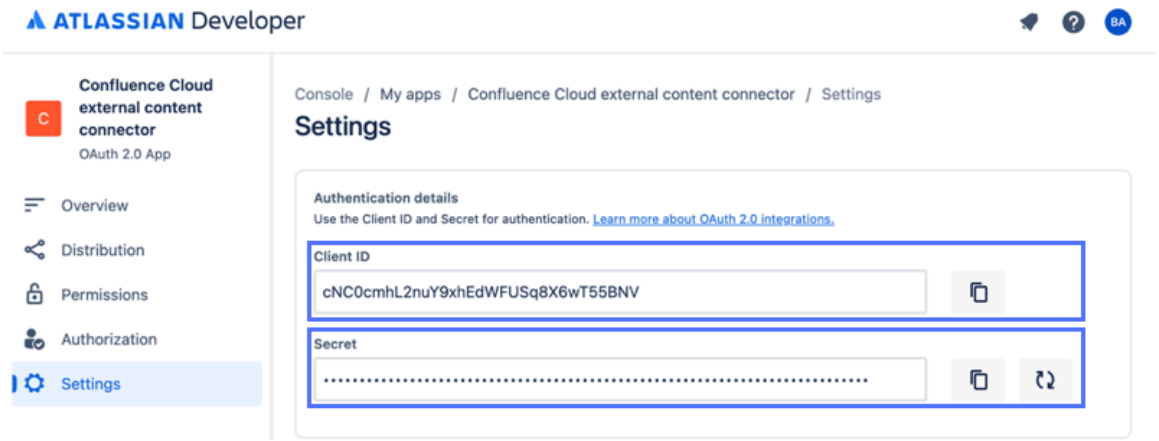
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



i. Geben Sie http:// ein.<instance-name> .service-now.com/oauth_redirect.do als Rückruf-URL und ersetzt mit dem Instanznamen Now Platform® , und wählen Sie dann **Save changes (Änderungen speichern)** aus.



j. Navigieren Sie zum Bildschirm Einstellungen der OAuth 2.0-Integration, und notieren Sie die Werte für Client-ID und Geheimnis an einem sicheren Ort.



Wichtig:
Die Administratoren für KI-Suche benötigen diese Werte für „Client-ID“ und „Geheimnis“, wenn sie den externen Inhalts-Connector Atlassian Confluence Cloud von konfigurieren.

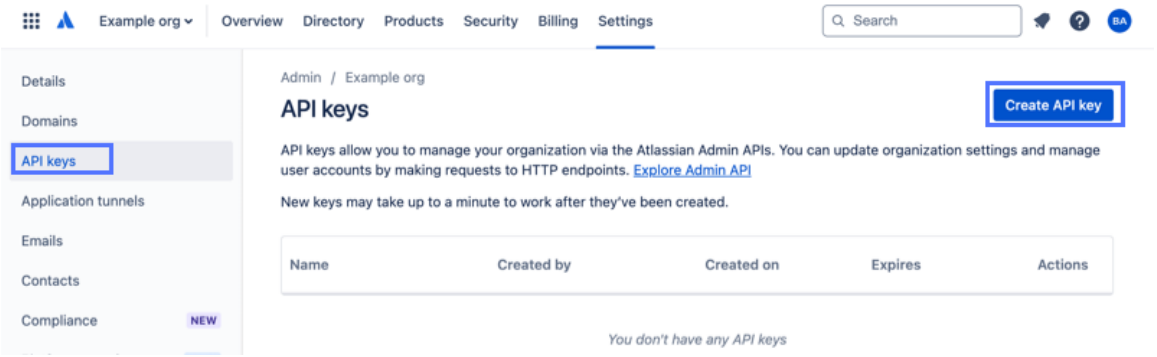
2. Erstellen Sie in Atlassian-Administrationeinen neuen Admin-API-Schlüssel, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

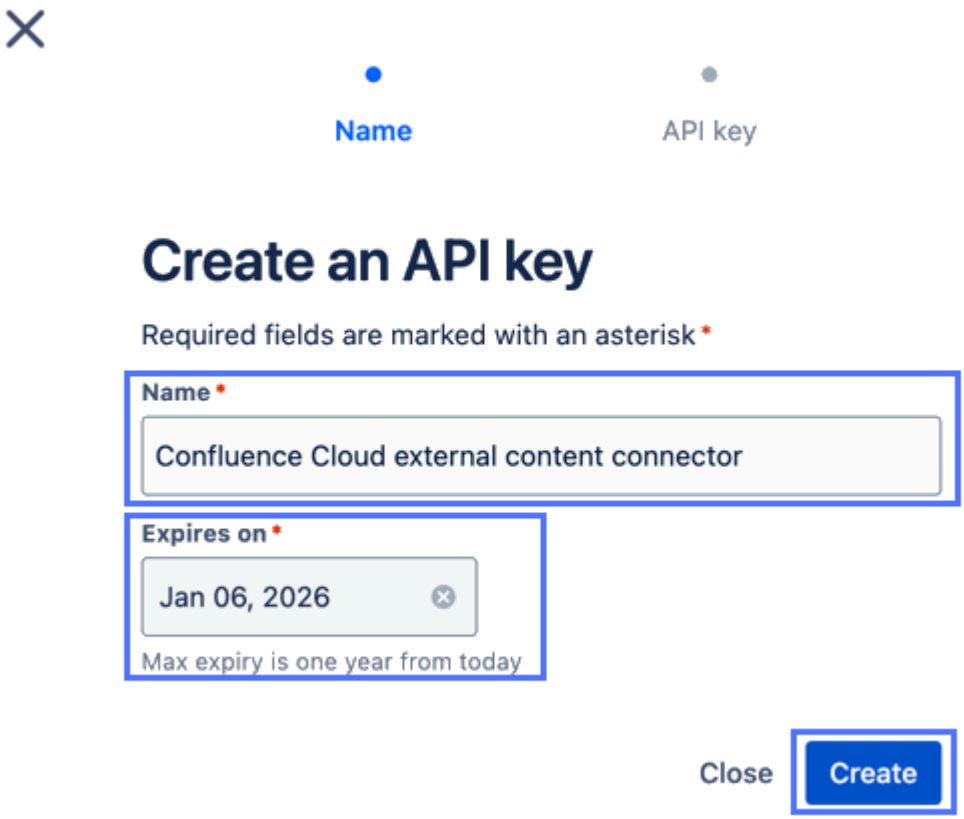
a. Melden Sie sich bei Atlassian-Administration um https://admin.atlassian.com/ an.

b. Wählen Sie in der Registerkartenliste **Einstellungen** aus.

c. Wählen Sie **API-Schlüssel**und dann **API-Schlüssel erstellen**aus.



d. Geben Sie einen Namen und ein Ablaufdatum für Ihren neuen API-Schlüssel ein.



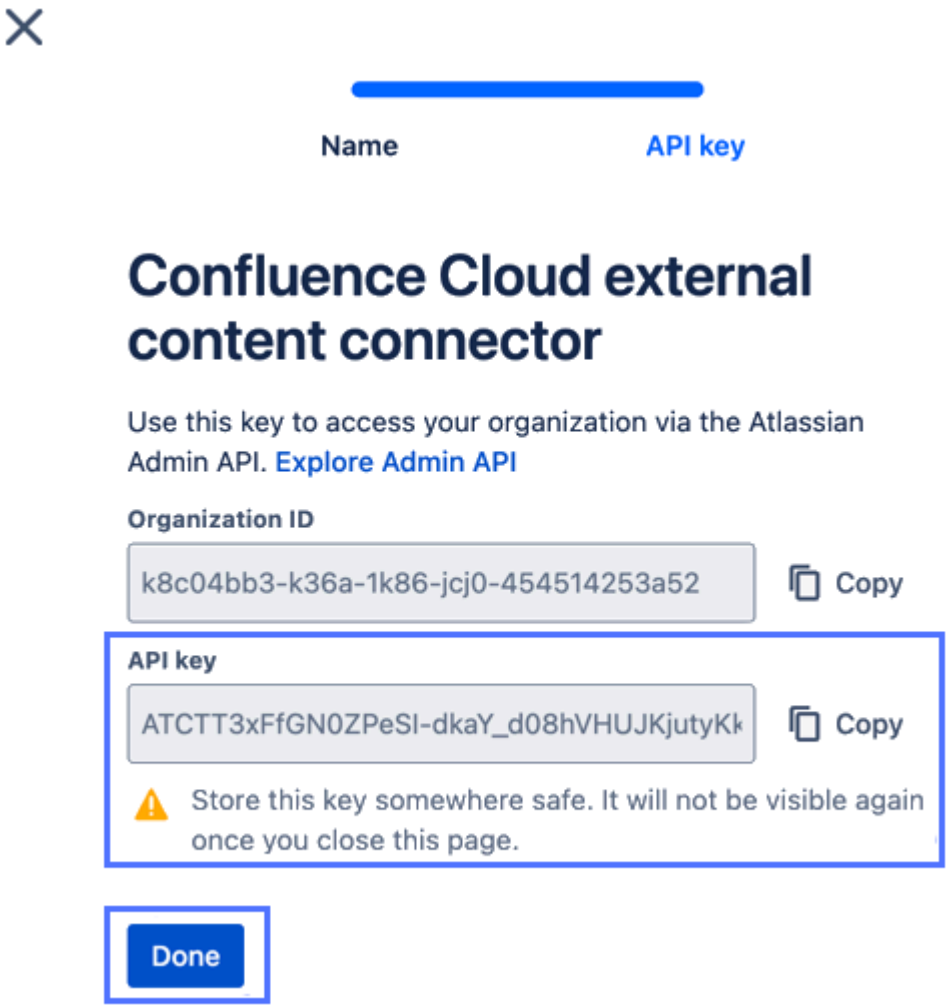
Als Beispiel können Sie `Confluence Cloud Connector für externe Inhalte` als Namen für Ihren API-Schlüssel eingeben und dessen Ablaufdatum ein Jahr in der Zukunft festlegen.

e. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Notieren Sie den Wert des API-Schlüssels an einem sicheren Ort.



Wichtig:
Die Administratoren von KI-Suche benötigen den Wert des API-Schlüssels, wenn sie den externen Inhalts-Connector Atlassian Confluence Cloud konfigurieren möchten.

g. Wählen Sie **Fertig**.

3. Ändern Sie in Ihrer Instanz Now Platform die Umleitungs-URL für den Atlassian Confluence Cloud OAuth 2.0-Anbieter, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. Wählen Sie **Alle**aus.

b. Geben Sie im Feld **Filter**den Wert oauth_entity.listein.

c. Bearbeiten Sie den Datensatz der Atlassian Confluence Cloud OAuth 2.0-Provider-Entität.

d. Umleitungs-URL des Entitätsdatensatzes auf http:// festlegen<instance-name> .service-now.com/ oauth_redirect.do und ersetzt mit dem Instanznamen Now Platform .

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem KI-Suche -Administrator Folgendes bereit:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Client-ID und Geheimniswerte der OAuth 2.0-Integration, die Sie in Schritt 1.jaufgezeichnet haben.
- Der Wert des API-Schlüssels, den Sie in Schritt 2.faufgezeichnet haben.

Der Administrator KI-Suche benötigt diese Elemente, um einen externen Inhalts-Connector Atlassian Confluence Cloud für zu erstellen und dadurch Dokumente und Zugriffsberechtigungen von Ihrer Instanz von Atlassian Confluence Cloud abzurufen.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Atlassian Confluence Cloud -Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen externen Inhalts-Connector und Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud ..

Atlassian Jira wird für die Indizierung externer Inhalte konfiguriert

Quellsystemadministratoren konfigurieren Einstellungen im Quellsystem Atlassian Jira. Mit diesen Einstellungen kann der Connector für externe Inhalte Atlassian Jira Dokumente und Sicherheitseinstellungen aus Ihrem Quellsystem für die Suche indizieren.

Diese Quellsystemeinstellungen müssen konfiguriert werden, bevor Sie einen Atlassian Jira externen Inhalts-Connector erstellen.

Konfigurieren Sie Atlassian Jira für die Indexierung externer Inhalte

[[] TUN SIE SOMETHING]]] Führen Sie aus, damit der Connector für externe Inhalte von Atlassian Jira Projekte durchsuchen und auf Berechtigungen in Ihrem Atlassian Jira -Quellsystem zugreifen kann.

Vorbereitungen

Sie benötigen [[[SOMETHING]]] für das Quellsystem Atlassian Jira Ihrer Organisation.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Connector für externe Inhalte Atlassian Jira ruft mithilfe von [[[SOMETHING]]] [Atlassian Jira Inhalte aus dem Quellsystem ab.

Ihr Suchadministrator kann [[[SOMETHING]]] verwenden, um den externen Inhalts-Connector Atlassian Jira für die ordnungsgemäße Verbindung mit Ihrem Atlassian Jira -Quellsystem zu konfigurieren.

Prozedur

Führen Sie [[[SOMETHING]]] aus, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. [[[SOMETHING]]]ausführen.

b. [[[SOMETHING ANDERES]]]tun.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem KI-Suche -Administrator Folgendes bereit:

- [[[SOMETHING]]]
- [[[ETWAS ANDERES]]]

Der Administrator KI-Suche benötigt diese Elemente, um einen externen Inhalts-Connector Atlassian Jira für zu erstellen und dadurch Dokumente und Zugriffsberechtigungen von Ihrer Instanz von Atlassian Jira abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Atlassian Jira -Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen externen Inhalts-Connector und Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Jira ..

Google Drive wird für die externe Inhaltsindizierung konfiguriert

Quellsystemadministratoren konfigurieren die Einstellungen in der Konsole Google Cloud. Mit diesen Einstellungen kann der Connector für externe Inhalte Google Drive Dokumente und Sicherheitseinstellungen aus Ihrem Quellsystem für die Suche indizieren.

Diese Quellsystemeinstellungen müssen konfiguriert werden, bevor Sie einen Google Drive externen Inhalts-Connector erstellen.

Konfigurieren Sie die Administratoreinstellungen für Google Cloud und Google für den externen Inhalts-Connector Google Drive .

Aktivieren Sie die APIs Google Drive und Admin SDK, und erstellen Sie ein Servicekonto Google Cloud für , damit der Connector für externe Inhalte Google Drive Laufwerke durchsuchen und auf Berechtigungen in Ihrem Quellsystem Google Drive zugreifen kann.

Vorbereitungen

Sie benötigen Superadministrator-Anmeldeinformationen für die Administratorkonsolen Google Cloud und Google Ihrer Organisation. Weitere Informationen zu Superadministrator-Accounts finden Sie unter Vordefinierte Administratorrollen und Best Practices-Ressourcen für Superadministrator-Accounts Google.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Connector für externe Inhalte Google Drive ruft Inhalte aus Ihrem Quellsystem Google Drive mithilfe von APIs und einem in der Konsole Google Cloud konfigurierten Servicekonto ab. Der Connector nutzt auch die domänenweite Delegierung für den Serviceaccount, der in der Administratorkonsole Google konfiguriert wird.

Ihr Suchadministrator kann Einstellungen verwenden, die aus der Konsole Google Cloud kopiert wurden, um den Connector für externe Inhalte Google Drive von für die ordnungsgemäße Verbindung mit Ihrem Quellsystem Google Drive zu konfigurieren.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die APIs Google Drive und Admin SDK für Ihr ausgewähltes Projekt, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Melden Sie sich bei der Google Cloud -Konsole unter https://console.cloud.google.com/ an.

   b. Wählen Sie bei Bedarf den angezeigten Projektnamen aus, um das Dialogfeld **„Projekt auswählen“** zu öffnen, und wählen Sie dann das entsprechende Projekt für den Inhalt Google Drive Ihrer Organisation aus. Die Konsole zeigt den Namen des ausgewählten Projekts an.

   c. Suchen Sie das Menüelement **APIs und Services,** und wählen Sie es aus.
   Wenn dieses Menüelement im Bildschirm Google Cloud nicht sichtbar ist, geben Sie in das Suchfeld APIs und Services ein, und wählen Sie das Ergebnis der Suche nach **APIs und Services** aus.

   d. Wählen Sie im Bildschirm APIs und Services **die Option APIs und Services aktivieren**aus.

   e. Suchen Sie die Kachel **Google Drive API**, und wählen Sie dann **Aktivieren**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die API wird in der Liste Aktivierte APIs und Services für Ihr Projekt angezeigt.

f. Wiederholen Sie die Schritte 1.c bis 1.e, suchen Sie jedoch dieses Mal die **Admin-SDK-API,**und wählen Sie sie aus, und aktivieren Sie sie.

2. Erstellen Sie einen neuen Service-Account Google Cloud für Ihr ausgewähltes Projekt, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. Suchen Sie in der Konsole Google Cloud nach, und wählen Sie das aus **IAM und Administrator** > **Service-Accounts** Menüelement.
Wenn dieses Menüelement im Bildschirm Google Cloud nicht sichtbar ist, geben Sie in das Suchfeld Serviceaccounts ein, und wählen Sie das Ergebnis der Suche **nach Serviceaccounts** aus.

b. Wählen Sie im Bildschirm Serviceaccounts die **Option Serviceaccount erstellen aus**.

c. Geben Sie einen Anzeigenamen, eine Account-ID und eine Beschreibung für den Serviceaccount ein, und wählen Sie **Erstellen und fortfahren aus**.

d. Wählen Sie **Fertig**.
Der Serviceaccount wird in der Liste der Serviceaccounts für Ihr Projekt angezeigt.

3. Fügen Sie Ihrem neuen Servicekonto Google Cloud einen privaten Schlüssel hinzu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. Wählen Sie in der Konsole Google Cloud im Bildschirm Serviceaccounts die E-Mail-Adresse für den Serviceaccount aus.

b. Wählen Sie im Service-Account-Editor den Header des Abschnitts **Schlüssel**.

c. Wählen Sie **Schlüssel hinzufügen**und dann **Neuen Schlüssel erstellen**aus.

d. Wählen Sie im Dialogfeld „Privaten Schlüssel erstellen“ den Schlüsseltyp JSON aus, und wählen Sie dann **Erstellen**aus.

e. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, laden Sie die private Schlüsseldatei im JSON-Format an einen sicheren Speicherort herunter.

> **Wichtig:**
> Der Administrator KI-Suche benötigt die private Schlüsseldatei im JSON-Format, um einen externen Inhalts-Connector für Google Drive zu erstellen.

f. Wählen Sie **Schließen**.

4. Aktivieren Sie die domänenweite Delegierung in Google Administrator für Ihr neues Servicekonto Google Cloud, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. Kopieren Sie in der Konsole Google Cloud im Bildschirm Serviceaccounts den Wert der OAuth 2-Client-ID für Ihren neuen Serviceaccount, und erfassen Sie ihn.

b. Melden Sie sich bei der Google -Administratorkonsole unter https://admin.google.com/ an.

c. Navigieren zu **Sicherheit** > **Zugriffs- und Datenkontrolle** > **API-Steuerungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie **Domänenweite Delegierung verwalten**aus.

e. Wählen Sie in der Liste API-Clients **Neu hinzufügen**.

f. Geben Sie im Feld **Client-ID** die OAuth-2-Client-ID des Serviceaccounts ein, die Sie in Schritt 4.akopiert haben.

g. Geben Sie im Feld **OAuth-Bereiche**https://www.googleapis.com/auth/drive.readonly,https://www.googleapis.com/auth/admin.directory.user.readonly,https://www.googleapisein .com/auth/admin.directory.group.schreibgeschützt .

h. Wählen Sie **Autorisieren**aus

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem KI-Suche -Administrator Folgendes bereit:

- Ihre Domäne Google Workspace im Format example.com.
- Die E-Mail-Adresse für ein Anwenderaccount mit Berechtigungen für den Zugriff auf das Anwenderverzeichnis Ihrer Domäne Google Workspace. Der Connector für externe Inhalte Google Drive verwendet diesen Account, um Benutzer und Gruppen der Domäne aufzulisten.
- Die private JSON-Schlüsseldatei für den Serviceaccount Google Cloud, den Sie in Schritt 3.eheruntergeladen haben.

Der Administrator KI-Suche benötigt diese Elemente, um einen externen Inhalts-Connector Google Drive für zu erstellen und dadurch Dokumente und Zugriffsberechtigungen von Ihrer Instanz von Google Drive abzurufen.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Google Drive -Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen externen Inhalts-Connector und Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Google Drive ..

Microsoft SharePoint Online wird für die externe Inhaltsindizierung konfiguriert

Microsoft SharePoint Online Quellsystemadministratoren konfigurieren Einstellungen in Microsoft Azure und Windows PowerShell. Mit diesen Einstellungen kann der Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online Dokumente und Sicherheitseinstellungen aus Ihrem Microsoft SharePoint Online -Quellsystem für die Suche indizieren.

Diese Quellsystemeinstellungen müssen konfiguriert werden, bevor Sie einen Microsoft SharePoint Online externen Inhalts-Connector erstellen.

Erstellen Sie ein selbstsigniertes X.509-Zertifikat für den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online .

Generieren Sie ein selbstsigniertes X.509-Zertifikat im JKS- und cer-Format. Sie benötigen diese beiden Zertifikatformate, um den API-Zugriff für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online in Microsoft Azurezu konfigurieren.

Vorbereitungen

Sie müssen Zugriff auf das Java-Keytool-Dienstprogramm haben. Einzelheiten zum Dienstprogramm keytool finden Sie unter https://docs.oracle.com/en/java/javase/22/docs/specs/man/keytool.html .

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online authentifiziert sich mit einem X.509-Zertifikat bei einer OAuth 2.0-App in Microsoft Azure. Die Authentifizierung ermöglicht dem Connector den Zugriff auf Ihre Microsoft SharePoint Online -Daten über die Microsoft Graph-Sicherheits-API - und SharePoint-API.

Um die Authentifizierung für den Connector zu konfigurieren, müssen Sie die folgenden Elemente erstellen:

1. Ein selbstsigniertes X.509-Zertifikat im Java KeyStore-Format (JKS).
   - Ihre Suchadministratoren benötigen diese JKS-Repository-Datei und das zugehörige Passwort, wenn sie Einstellungen für den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online konfigurieren.
   - Wenn der Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online eine Durchforstung ausführt, legt er das Zertifikat aus diesem JKS-Repository vor, um sich als gültiger Client der OAuth 2.0-App in Microsoft Azurezu authentifizieren.
2. Eine Kopie des selbstsignierten X.509-Zertifikats im cer-Dateiformat
   - Ihr Administrator muss dieses Zertifikat in die OAuth 2.0-App Microsoft Azure hochladen, die API-Zugriff auf den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online gewährt.
   - Wenn der externe Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online von sein Zertifikat für die Client-Authentifizierung vorlegt, verwendet Microsoft Azure dieses hochgeladene Zertifikat, um zu bestätigen, dass es sich um einen gültigen Client der OAuth 2.0-App handelt.

Hinweis:
Wenn Ihre Organisation über eigene Richtlinien für die Generierung selbstsignierter Zertifikate verfügt, befolgen Sie diese, um ein selbstsigniertes X.509-Zertifikat in den Dateiformaten JKS und cer zu generieren.

Prozedur

1. Generieren Sie ein selbstsigniertes X.509-Zertifikat im JKS-Format:

   a. Führen Sie diesen Keytool-Befehl aus und ersetzen Sie<alias> ,<jks-file> , und<password> mit Werten Ihrer Wahl:

   ```
   keytool -genkey -alias <alias> -keyalg RSA -keystore <jks-file>.jks -storepass
   "<password>" -validity 360 -keysize 2048
   ```

   Als Beispiel können Sie „spo-connector-cert“ als Zertifikatalias und den Dateinamen des JKS-Repositorys angeben und ein Passwort eingeben:

   ```
   keytool -genkey -alias spo-connector-cert -keyalg RSA -keystore spo-connector-cert.jks
    -storepass "7V=lpTOTcb?4" -validity 360 -keysize 2048
   ```

   b. Wenn Sie zur Eingabe Ihres Vor- und Nachnamens aufgefordert werden, geben Sie den Common Name (CN) für das selbstsignierte X.509-Zertifikat ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
   Als Beispiel können Sie Microsoft SharePoint Online für externe Inhalte als allgemeinen Namen für das Zertifikat angeben.

   c. Geben Sie bei jeder der verbleibenden Aufforderungen die erforderlichen Informationen ein, und drücken Sie die Eingabetaste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Dienstprogramm keytool generiert eine neue Java KeyStore-Datei (.jks), die Ihr selbstsigniertes X.509-Zertifikat enthält.

Wichtig:
Notieren Sie das Passwort für dieses selbstsignierte Zertifikat an einem sicheren Ort. Die Administratoren KI-Suche benötigen dieses Passwort, wenn sie den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online konfigurieren.

2. Exportieren Sie das selbstsignierte X.509-Zertifikat im cer-Dateiformat, indem Sie den folgenden Keytool-Befehl ausführen: Ersetzen<cer-file> durch einen Dateinamen Ihrer Wahl und ersetzen Sie<alias> ,<jks-file> , und<password> mit den gleichen Werten, die Sie in Schritt 1 verwendet haben:

```
keytool -export -alias <alias> -file <cer-file>.cer -keystore <jks-file>.jks -storepass
"<password>"
```

Als Beispiel können Sie „spo-connector-cert“ als Dateinamen für die cer-Datei angeben:

```
keytool -export -alias spo-connector-cert -file spo-connector-cert.cer -keystore
spo-connector-cert.jks -storepass "7V=IpTOTcb?4"
```

Das Dienstprogramm keytool exportiert eine Kopie Ihres neuen selbstsignierten X.509-Zertifikats in eine cer-Datei mit dem von Ihnen gewählten Dateinamen.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihr neues X.509-Zertifikat den Teams, die Ihre Instanz Microsoft Azure und KI-Suche in Ihrer Instanz Now Platform® konfigurieren, wie folgt vor:

Zertifikatelement	Beschreibung
cer-Datei	Stellen Sie diese Zertifikatdatei Ihrem Microsoft SharePoint Online -Administrator zur Verfügung. Er muss das Zertifikat in Microsoft Azure hochladen, wenn er eine OAuth 2.0-Anwendung für den Microsoft SharePoint Online externen Inhalts-Connector konfiguriert. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer OAuth 2.0-Anwendung in Microsoft Azure für den Microsoft SharePoint Online externen Inhalts-Connector finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Azure -Einstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online ..
JKS-Datei und Passwort	Stellen Sie diese Java KeyStore-Datei und das zugehörige Passwort Ihren KI-Suche -Administratoren. Sie benötigen die Datei und das Passwort zur Konfiguration des Connectors für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online. Einzelheiten zu den Konfigurationseinstellungen für den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zertifikatelement	Beschreibung
	Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online finden Sie unter Erstellen Sie einen externen Inhalts-Connector und Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online ..

Konfigurieren Sie Microsoft Azure -Einstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online .

Registrieren Sie eine OAuth 2.0-Anwendung in Microsoft Azure, um dem externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online von das Durchsuchen von Websites und Zugriffsberechtigungen in Ihrem Microsoft SharePoint Online -Quellsystem zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Sie benötigen die folgenden Anmeldeinformationen und Berechtigungen für die Instanz Microsoft Azure Ihrer Organisation:

- Anmeldeinformationen
- Berechtigung zum Registrieren einer Anwendung
- Berechtigung zum Hinzufügen von API-Berechtigungen zu einer Anwendung
- Berechtigung zum Erteilen der Administratoreinwilligung für die API-Berechtigungen einer Anwendung
- Berechtigung zum Hochladen von Zertifikaten für eine Anwendung

Sie müssen über ein selbstsigniertes X.509-Zertifikat im cer-Dateiformat für den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online verfügen. Weitere Informationen zum Erstellen dieses Zertifikats finden Sie unter Erstellen Sie ein selbstsigniertes X.509-Zertifikat für den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online ..

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online ruft Inhalte aus Ihrem Quellsystem Microsoft SharePoint Online mithilfe von Microsoft Graph und den REST APIs Microsoft SharePoint ab.

Damit der Connector über diese APIs auf Ihr Microsoft SharePoint Online Quellsystem zugreifen kann, müssen Sie eine OAuth 2.0-Anwendung in Microsoft Azurekonfigurieren. Ihr Suchadministrator kann Einstellungen verwenden, die aus dieser Anwendung Microsoft Azure kopiert wurden, um den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online für die ordnungsgemäße Verbindung mit Ihrem Microsoft SharePoint Online -Quellsystem zu konfigurieren.

Prozedur

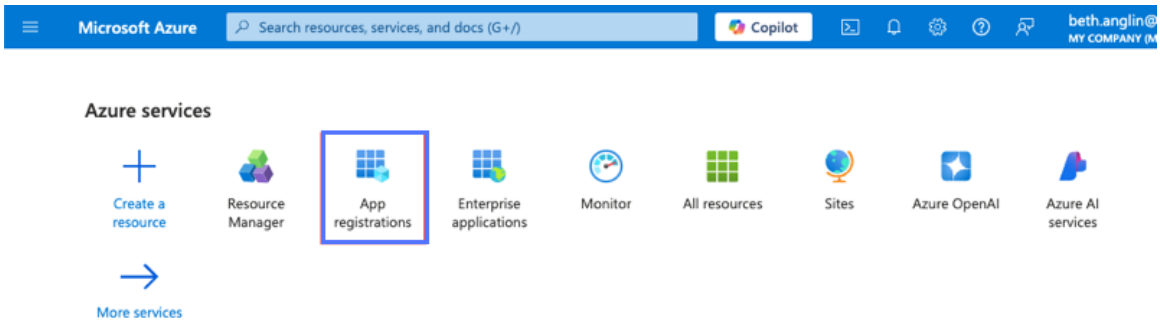
1. Registrieren Sie eine neue Anwendung unter Microsoft Azure.

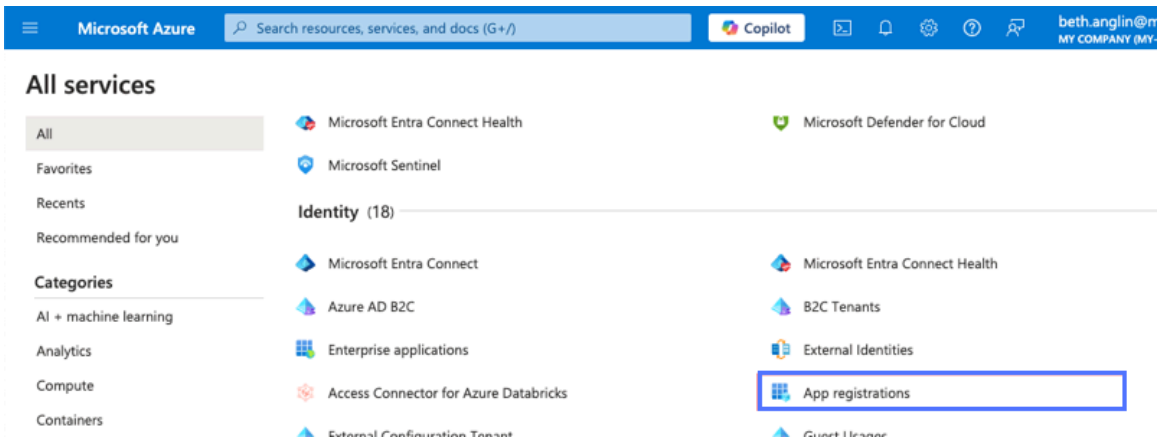
   a. Melden Sie sich bei Microsoft Azure um https://portal.azure.com/ an.

   b. Wählen Sie **App-Registrierungen**aus.

Automatische Übersetzung

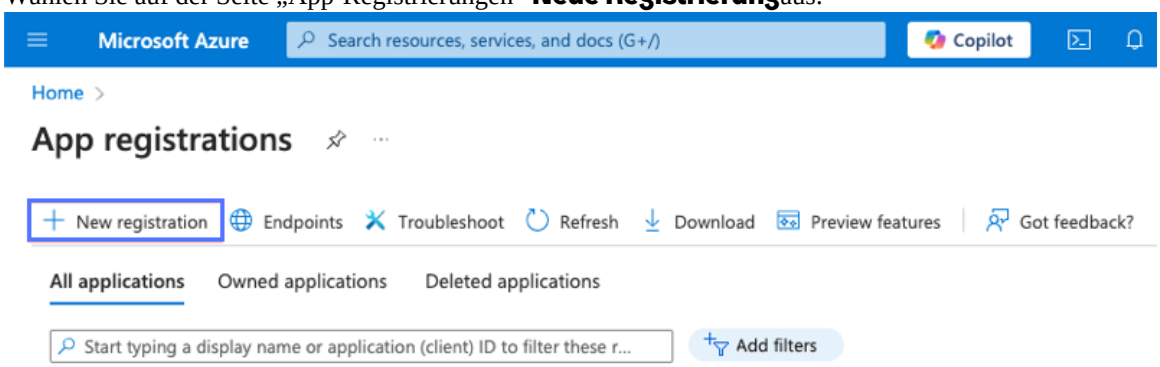
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Hinweis:
Das Element **App-Registrierungen** wird möglicherweise im Abschnitt **„Azure-Services“** angezeigt. Ist dies nicht der Fall, suchen Sie ihn unter **Alle Services** > **Identität** Abschnitt.

c. Wählen Sie auf der Seite „App-Registrierungen“ **Neue Registrierung**aus.



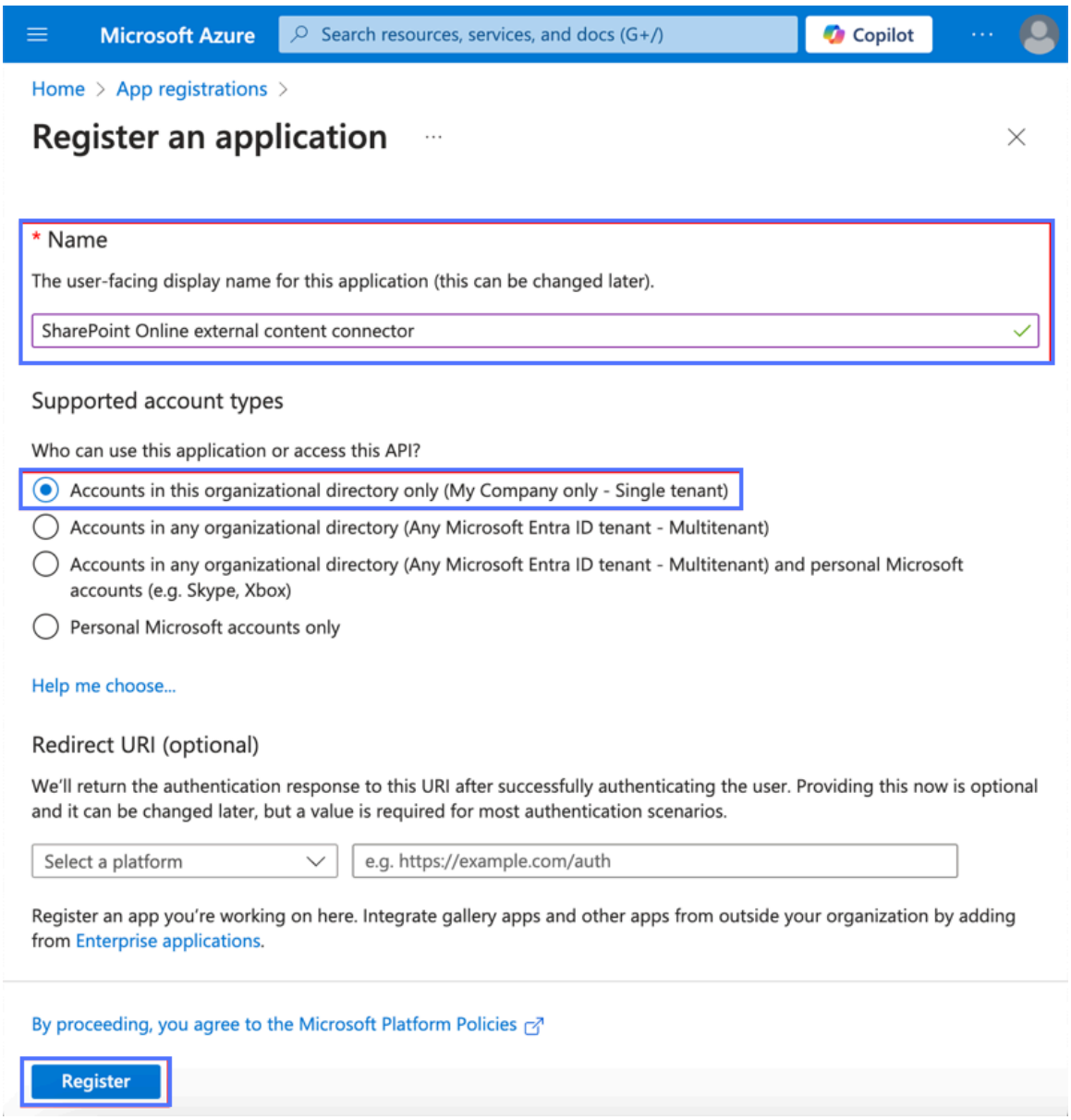
d. Füllen Sie im Formular „Anwendung registrieren“ die folgenden Felder aus:

Feld	Anweisungen
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für Ihre OAuth 2.0-Anwendung ein. Sie können beispielsweise SharePoint Online – Connector für externe Inhalteeingeben.
Unterstützte Account-Typen	Wählen Sie **nur Accounts in diesem Organisationsverzeichnis aus (**<instance-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Anweisungen
	name> (nur Einzelmandant) , wobei ist der Name Ihrer Instanz Microsoft Azure .
Umleitungs-URI (optional)	Lassen Sie dieses Feld leer.

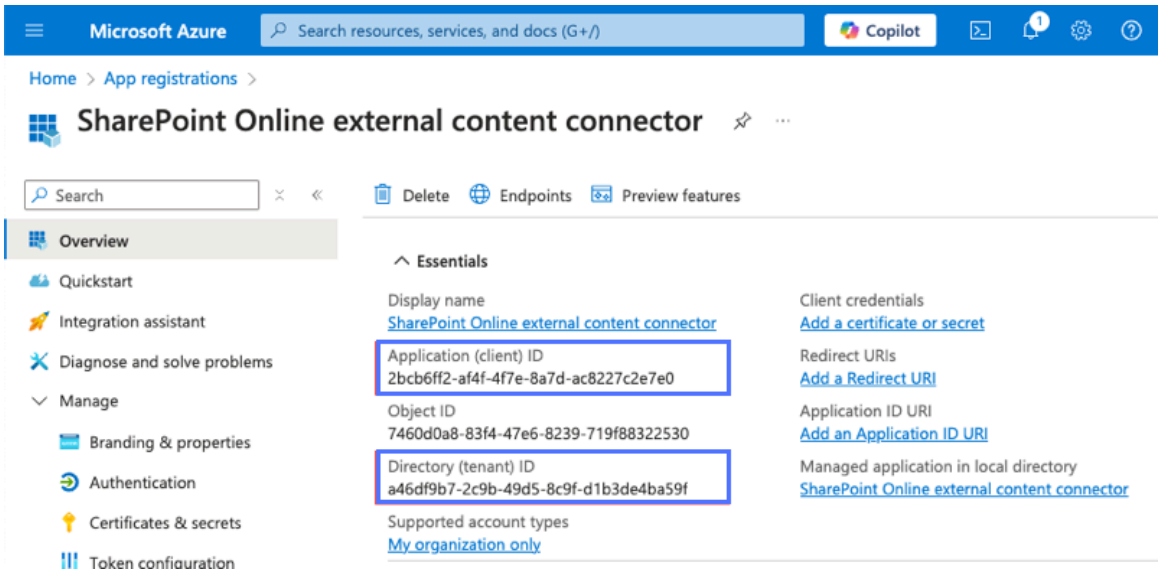


e. Wählen Sie **Registrieren** aus.
Der Übersichtsbildschirm der neuen Anwendung wird angezeigt.

2. Notieren Sie die Werte der Eigenschaften **Anwendungs-ID (Client)** und **Verzeichnis-ID (Mandant)** an einem sicheren Ort.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



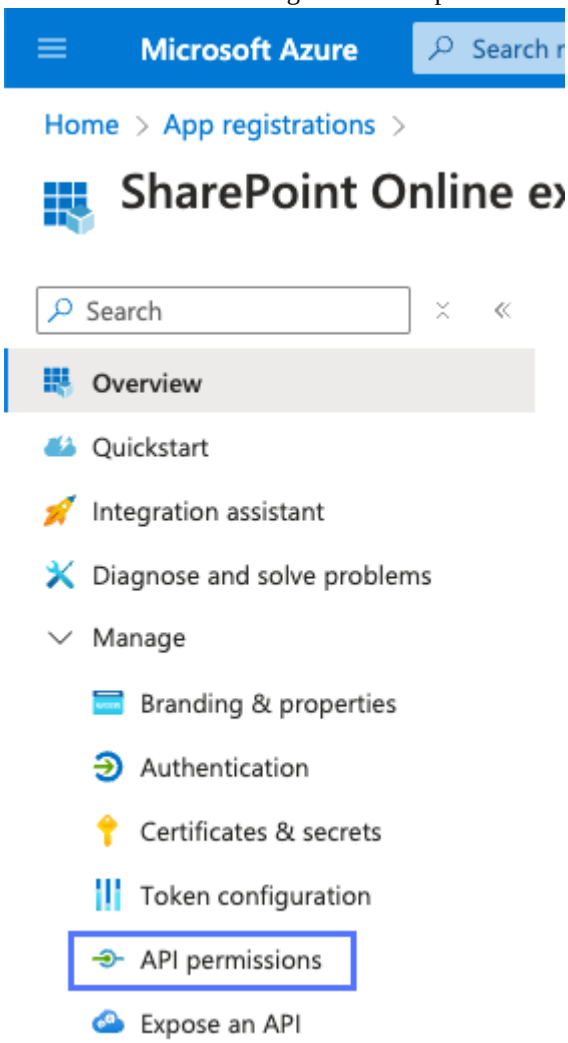
Wichtig:
Der Administrator KI-Suche benötigt die Mandanten- und Client-IDs der Anwendung, um einen externen Inhalts-Connector für Microsoft SharePoint Online zu erstellen.

3. Fügen Sie die API-Berechtigungen hinzu, die für den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online erforderlich sind.

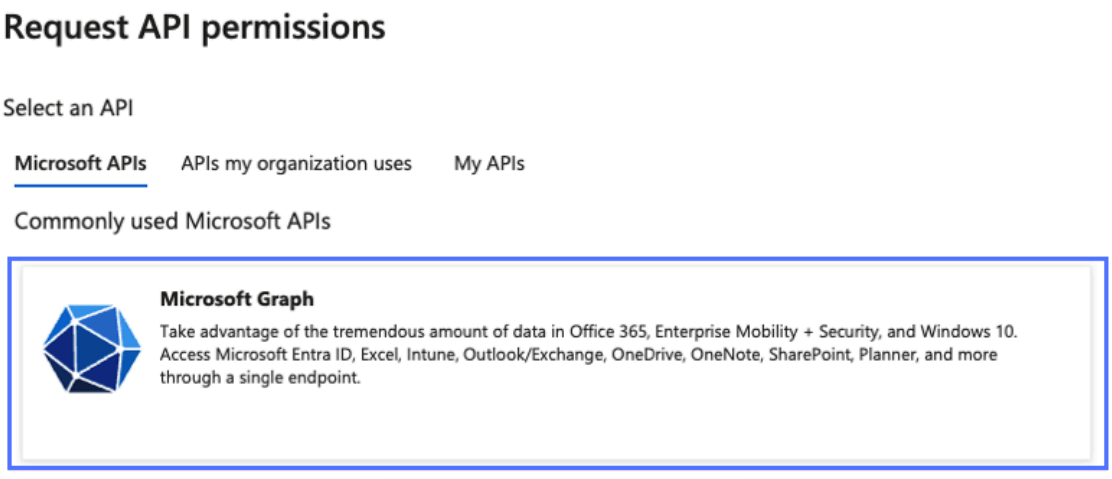
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Anwendungsmenü die Option aus **Verwalten** > **API-Berechtigungen**.



b. Wählen Sie **Berechtigung hinzufügen**, dann *Microsoft Graph* und dann **Anwendungsberechtigungen** aus.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

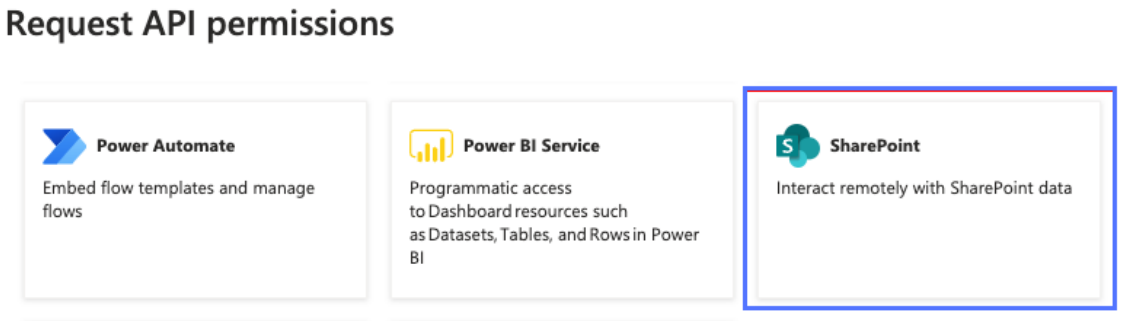
c. Geben Sie für jede der folgenden Berechtigungen den Namen der Berechtigung in das Suchfeld **Berechtigungen auswählen** ein, suchen Sie dann die Option für die Berechtigung, und wählen Sie sie aus.

- `Gruppe.Lesen.Alle`
- `Benutzer.Lesen.Alle`
- `Sites.Lesen.Alle`

> **Hinweis:**
> Der Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online verwendet nur die Berechtigung Sites.Read.All, um eine automatische Website-Discovery für die Durchforstungskonfiguration und einmalige Durchforstungen durchzuführen. Wenn Sie die manuell zu durchsuchenden Websites angeben möchten, müssen Sie diese Berechtigung nicht festlegen. Weitere Informationen zum Festlegen von Websites, die vom Connector durchsucht werden sollen, finden Sie unter Durchforstungseinstellungen für einen externen Inhalts-Connector konfigurieren. Weitere Informationen zu einmaligen Durchforstungen finden Sie unter Führen Sie eine einmalige vollständige oder teilweise Durchforstung des Dokuments für einen externen Inhalts-Connector durch und Führen Sie eine einmalige Anwenderzuordnungs-Durchforstung für einen externen Inhalts-Connector durch.

d. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
Die neuen Berechtigungen Microsoft Graph werden in der Liste Konfigurierte Berechtigungen der Anwendung angezeigt.

e. Wählen Sie **Berechtigung hinzufügen**, dann **SharePoint**und dann **Anwendungsberechtigungen**aus.



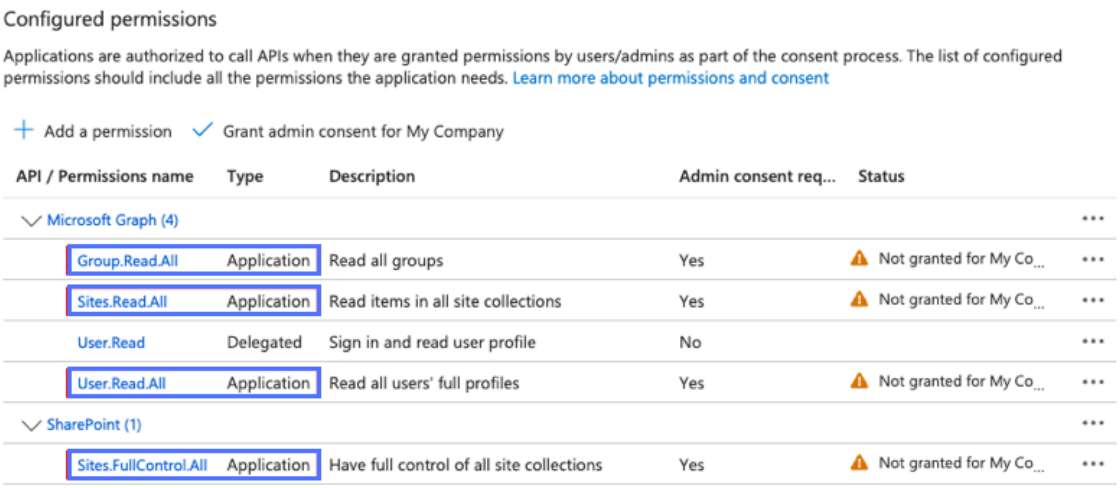
f. Geben Sie im Suchfeld **Berechtigungen auswählen**`Sites.FullControl.All`ein, suchen Sie dann die Option für die Berechtigung, und wählen Sie sie aus.

> **Hinweis:**
> Wenn Ihre Organisation es Ihnen nicht erlaubt, einer registrierten Anwendung die Berechtigung Sites.FullControl.All zu erteilen, können Sie stattdessen `Sites.Selected` eingeben. Wenn Sie diese API-Berechtigung erteilen, muss ein Quellsystemadministrator die Berechtigung „FullControl“ für jede Websitesammlung erteilen, die der Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online durchsuchen soll. Einzelheiten zum Erteilen der Berechtigung „FullControl“ für einzelne Websitesammlungen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Zugriff auf die Websitesammlung für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online ..

g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
Die neue SharePoint-Berechtigung wird in der Liste der konfigurierten Berechtigungen der Anwendung angezeigt.

Automatische Übersetzung

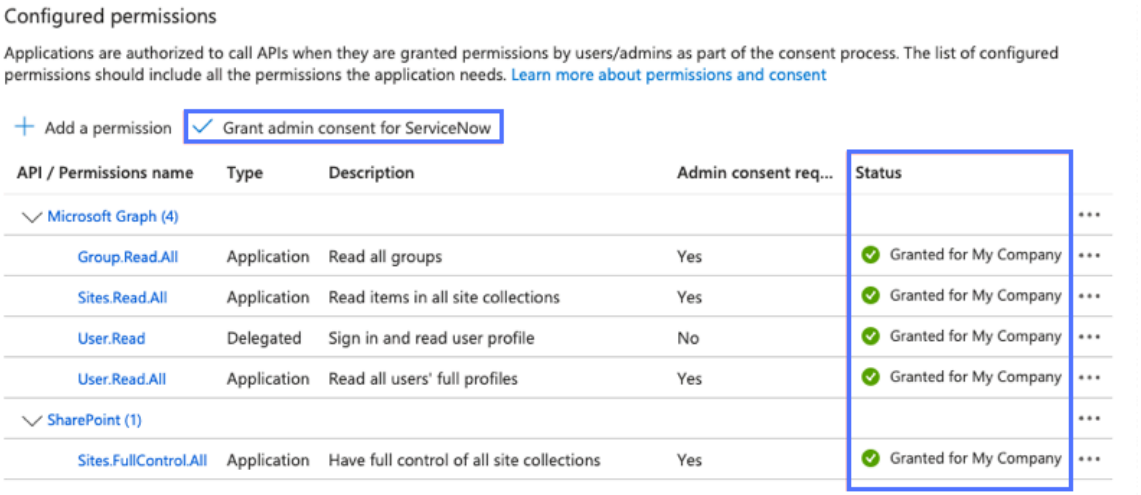
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Erteilen Sie die Administratorzustimmung für die hinzugefügten API-Berechtigungen.

   a. Wählen Sie **Administratorzustimmung erteilen für aus**<instance-name> , wobei ist der Name Ihrer Instanz Microsoft Azure .

   b. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld Administratorzustimmung erteilen die Option **Ja**aus.



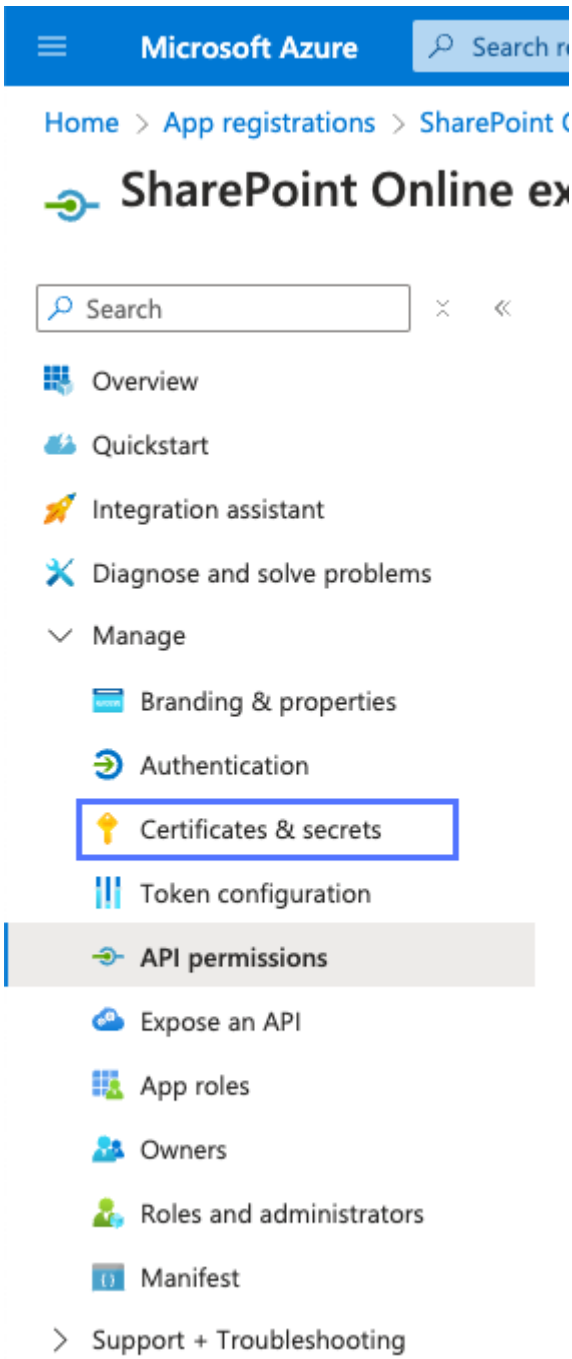
   Der Status für die hinzugefügten API-Berechtigungen ändert sich in Gewährt für<instance-name> , wobei ist der Name Ihrer Instanz Microsoft Azure .

5. Laden Sie Ihr selbstsigniertes x.509-Zertifikat für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online hoch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

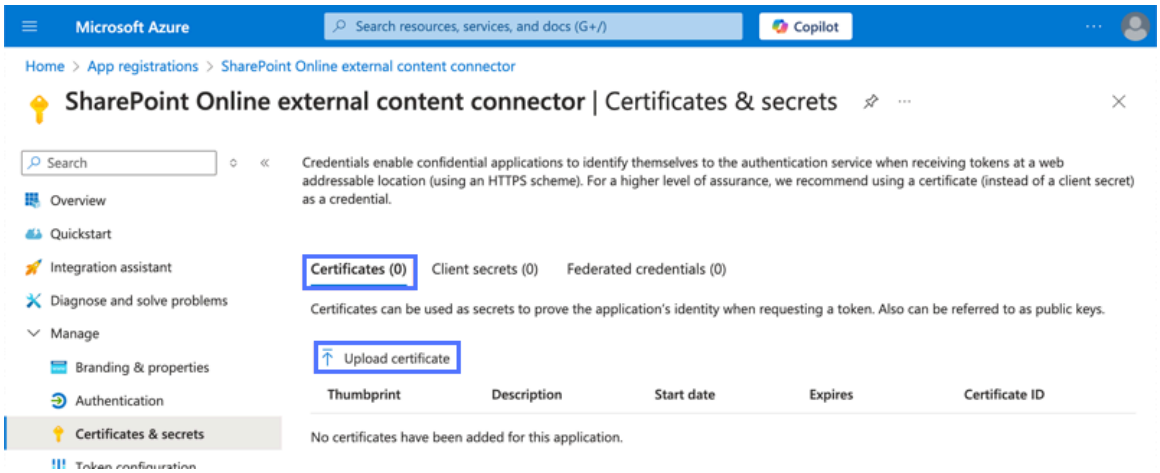
a. Wählen Sie im Anwendungsmenü Microsoft Azure die Option aus **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**.



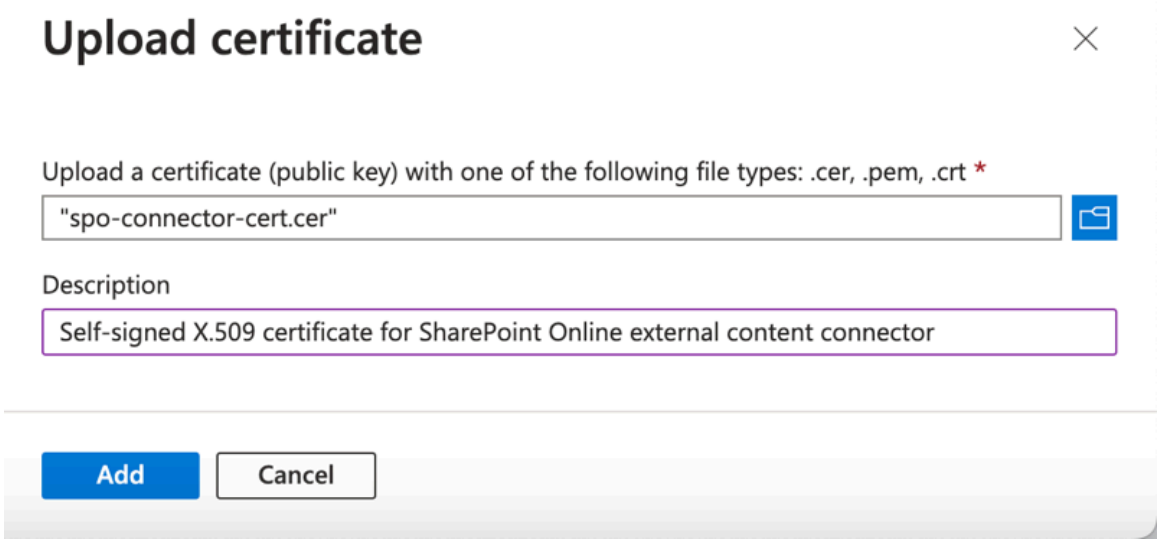
b. Wählen Sie **Zertifikate**und dann **Zertifikat hochladen**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

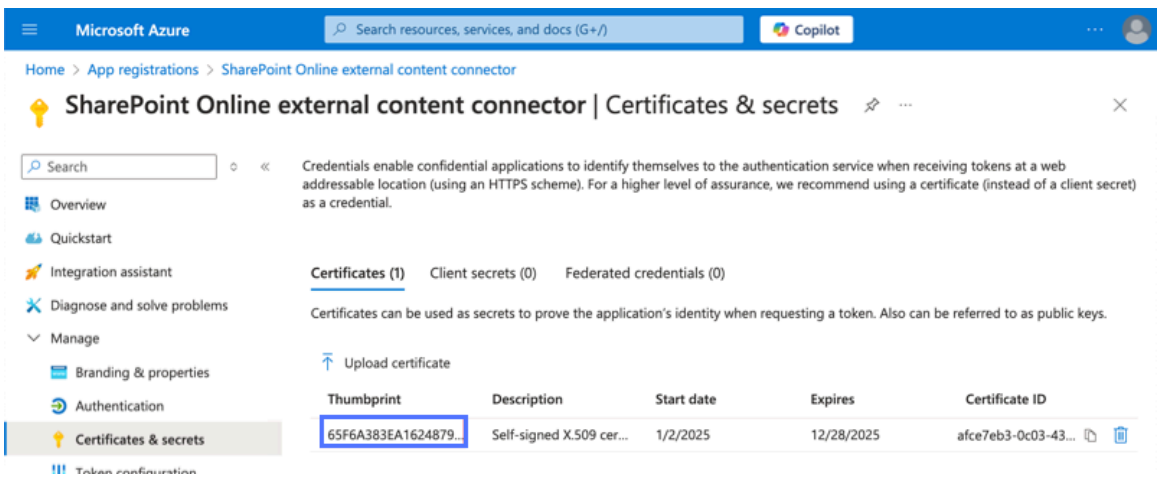


c. Wählen Sie **Datei auswählen**, suchen Sie Ihr selbstsigniertes Zertifikat, und geben Sie eine Beschreibung dafür ein.



d. Wählen Sie **Hinzufügen**.
Das selbstsignierte X.509-Zertifikat wird in der Liste Zertifikate angezeigt.

e. Kopieren Sie den **Fingerabdruck-** SHA1-Hash des Zertifikats, der im Hexadezimalformat angezeigt wird.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Konvertieren Sie den SHA1-Fingerabdruck-Hash des Zertifikats aus dem Hexadezimalformat in das Binärformat, konvertieren Sie dann die Binärversion in die Base64-Codierung, und zeichnen Sie den base64-codierten Hash an einem sicheren Ort auf.

> **Wichtig:**
> Der Administrator KI-Suche benötigt den SHA1-Fingerabdruck-Hash des X.509-Zertifikats im base64-codierten Format, um den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online zu konfigurieren.

g. Bewahren Sie Kopien der generierten Zertifikatdateien und des Zertifikatpassworts an einem sicheren Ort auf.

> **Hinweis:**
> Sie können das Zertifikat oder das zugehörige Passwort nicht von Microsoft Azureherunterladen.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie in Schritt 3.fdie Berechtigung Sites.Selected anstelle der Berechtigung Sites.FullControl.All erteilt haben, konfigurieren Sie SharePoint-API-Berechtigungen für die Websitesammlungen, die der Connector Microsoft SharePoint Online durchsuchen soll. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Konfigurieren Sie den Zugriff auf die Websitesammlung für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online ..

Stellen Sie Ihrem KI-Suche -Administrator Folgendes bereit:

- Die Mandanten-ID und die Client-ID der OAuth 2.0-Anwendung, die Sie in Schritt 2aufgezeichnet haben.
- Der SHA1-Fingerabdruck-Hash des selbstsignierten x.509-Zertifikats, den Sie in Schritt 5.faufgezeichnet haben.

Der Administrator KI-Suche benötigt diese Elemente, um einen externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online für zu erstellen und dadurch Dokumente und Zugriffsberechtigungen von Ihrer Instanz von Microsoft SharePoint Online abzurufen.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Microsoft SharePoint Online -Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen externen Inhalts-Connector und Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online ..

Konfigurieren Sie den Zugriff auf die Websitesammlung für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online .

Ermöglichen Sie dem Connector Microsoft SharePoint Online, Ihre Websitesammlungen zu durchsuchen, indem Sie Ihrer registrierten OAuth 2.0-App Microsoft Azure für den Connector SharePoint-API-FullControl-Berechtigungen gewähren.

Vorbereitungen

Sie müssen berechtigt sein, eine PowerShell-Sitzung mit erhöhten Rechten auf einem Windows -System zu öffnen, indem Sie PowerShell als Administrator ausführen.

Auf Ihrem Windows-System muss das PnP PowerShell-Modul installiert sein. Weitere Informationen zu diesem Modul finden Sie im PnP PowerShell-Übersichtsartikel auf der Website MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Lernen und auf der PnP PowerShell- Website.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können überprüfen, ob das PnP-PowerShell-Modul installiert ist, indem Sie in einer PowerShell-Sitzung „Get-Command -Module PnP.PowerShell“ ausführen. Dieses Cmdlet gibt eine Liste der installierten PnP-PowerShell-Aliasse und -Cmdlets zurück, wenn das Modul installiert ist. Wenn das Cmdlet keine Ergebnisse zurückgibt, ist das Modul nicht installiert.

Zur Verwendung mit PnP PowerShell muss eine Entra ID-Anwendung registriert sein. Weitere Informationen zur Registrierung dieser Anwendung finden Sie im Artikel Registrierung einer Entra ID-Anwendung zur Verwendung mit PnP PowerShell auf der PnP PowerShell-Website.

Hinweis:
Mit der Anwendung Entra ID können Sie über PnP PowerShell eine Verbindung zu Ihren Microsoft SharePoint Online -Websitesammlungen herstellen. Sie unterscheidet sich von der OAuth 2.0-App, die in Microsoft Azure für den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online konfiguriert wurde.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ist nur erforderlich, wenn Sie bei der Konfiguration der registrierten OAuth 2.0-App [Microsoft Azure für den Connector Microsoft SharePoint Online anstelle der Berechtigung Sites.FullControl.All die Berechtigung Sites.Selected SharePoint API angeben.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Konfigurationsprozess für OAuth 2.0-Apps finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Azure -Einstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online ..

Standardmäßig gewähren Quellsystemadministratoren der registrierten OAuth 2.0-App Microsoft Azure für den Connector Microsoft SharePoint Online die SharePoint-API-Berechtigung Sites.FullControl.All. Mit dieser Berechtigung kann der Connector Inhalte, Metadaten und Sicherheitsinformationen für alle Arten von Inhalten in allen Websitesammlungen des Quellsystems lesen.

Wenn die Sicherheitspraktiken Ihrer Organisation das Erteilen der Berechtigung Sites.FullControl.All nicht zulassen, können Sie stattdessen die API-Berechtigung Sites.Selected für die OAuth 2.0-Anwendung erteilen. Wenn diese Berechtigung erteilt wurde, kann der Connector Microsoft SharePoint Online nur Inhalte, Metadaten und Sicherheitsinformationen für Websitesammlungen lesen, für die die OAuth 2.0-App über die Berechtigung FullControl verfügt.

Ein Quellsystemadministrator muss die Berechtigung „FullControl“ für jede Websitesammlung erteilen, die der Connector Microsoft SharePoint Online durchsuchen soll. Wenn Sie verhindern möchten, dass der Connector eine Websitesammlung durchsucht, können Sie eine zuvor gewährte FullControl-Berechtigung für diese Websitesammlung widerrufen.

Prozedur

1. Starten Sie auf dem System Windows eine PowerShell-Sitzung mit erhöhten Rechten, indem Sie PowerShell als Administrator ausführen.
2. Stellen Sie eine PnP-PowerShell-Verbindung zur -Websitesammlung her, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Führen Sie dieses Cmdlet in Ihrer PowerShell-Sitzung mit erhöhten Rechten aus, und ersetzen Sie<siteURL> durch die URL für die Websitesammlung, deren Zugriffsberechtigungen Sie ändern möchten, und<clientId> mit der App-ID für Ihre Entra ID-Anwendung, die für die Verwendung mit dem PnP PowerShell-Modul registriert ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
Connect-PnPOnline -Url <siteUrl> -Interactive -ClientId <clientId>
```

b. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie Ihre Anmeldeinformationen für den Account MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs ein.

3. Erteilen Sie der OAuth 2.0-App Microsoft Azure für den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online die Schreibberechtigung, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

a. Führen Sie dieses Cmdlet in Ihrer PowerShell-Sitzung mit erhöhten Rechten aus, und ersetzen Sie<appId> und<name> mit der Anwendungs-ID und dem Anzeigenamen Ihrer registrierten Microsoft Azure OAuth 2.0-App für den Microsoft SharePoint Online externen Inhalts-Connector:

```
Grant-PnPAzureADAppSitePermission -AppId appId -DisplayName <name> -Permissions
Write
```

b. Zeichnen Sie die Berechtigungs-ID aus der Antwort des Cmdlets auf.

> **Wichtig:**
> Sie benötigen diese Berechtigungs-ID, um FullControl-Berechtigungen für Ihre Websitesammlungen mit PnP zu erteilen.

4. Ändern oder überprüfen Sie Berechtigungen für die Websitesammlung in Ihrer Microsoft Azure OAuth 2.0-App für den Microsoft SharePoint Online externen Inhalts-Connector, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen:

- Um der App die Berechtigung FullControl für die Websitesammlung zu erteilen und die Durchforstung durch den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online zuzulassen, führen Sie dieses Cmdlet in Ihrer PowerShell-Sitzung mit erhöhten Rechten aus und ersetzen<permissionId> mit der Berechtigungs-ID, die Sie in Schritt 3.b und notiert haben<siteURL> mit der URL der Websitesammlung:

```
Set-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Permissions FullControl
-Site <siteUrl>
```

- Um die FullControl-Berechtigung der App für die Websitesammlung zu widerrufen und die Durchforstung durch den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online zu verhindern, führen Sie dieses Cmdlet in Ihrer PowerShell-Sitzung mit erhöhten Rechten aus und ersetzen<permissionId> mit der Berechtigungs-ID, die Sie in Schritt 3.b und notiert haben<siteURL> mit der URL der Websitesammlung:

```
Revoke-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site <siteUrl>
```

- Um die vorhandenen Berechtigungen der App für die Websitesammlung anzuzeigen, führen Sie dieses Cmdlet in Ihrer PowerShell-Sitzung mit erhöhten Rechten aus. Ersetzen Sie<permissionId> mit der Berechtigungs-ID, die Sie in Schritt 3.b und notiert haben<siteURL> mit der URL der Websitesammlung:

```
Get-PnPAzureADAppSitePermission -PermissionId <permissionId> -Site <siteUrl>
```

5. Trennen Sie die Verbindung zur Websitesammlung, indem Sie dieses Cmdlet in Ihrer PowerShell-Sitzung mit erhöhten Rechten ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
Disconnect-PnPOnline
```

6. Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5 für jede weitere Websitesammlung, für die Sie Berechtigungen ändern möchten.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem KI-Suche -Administrator die Liste der Websitesammlungen mit FullControl-Berechtigungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online von bereit. Sie benötigen diese Liste, um einen Microsoft SharePoint Online externen Inhalts-Connector zu erstellen, der nur die ausgewählten Websites durchsucht.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Microsoft SharePoint Online -Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen externen Inhalts-Connector und Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online ..

Microsoft Teams wird für die externe Inhaltsindizierung konfiguriert

Quellsystemadministratoren konfigurieren Einstellungen im Quellsystem Microsoft Teams. Mit diesen Einstellungen kann der Connector für externe Inhalte Microsoft Teams Dokumente und Sicherheitseinstellungen aus Ihrem Quellsystem für die Suche indizieren.

Diese Quellsystemeinstellungen müssen konfiguriert werden, bevor Sie einen Microsoft Teams externen Inhalts-Connector erstellen.

Konfigurieren Sie Microsoft Teams für die Indexierung externer Inhalte

[[[SOMETHING]]], damit der externe Inhalts-Connector von Microsoft Teams] [[[THINGS]]] und Zugriffsberechtigungen in Ihrem Microsoft Teams -Quellsystem durchsuchen kann.

Vorbereitungen

Sie benötigen [[[SOMETHING]]] für das Quellsystem Microsoft Teams Ihrer Organisation.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Connector für externe Inhalte Microsoft Teams ruft mithilfe von [[[SOMETHING]]] [Microsoft Teams Inhalte aus dem Quellsystemab.

Ihr Suchadministrator kann [[[SOMETHING]]] verwenden, um den externen Inhalts-Connector Microsoft Teams für die ordnungsgemäße Verbindung mit Ihrem Microsoft Teams -Quellsystem zu konfigurieren.

Prozedur

Führen Sie [[[SOMETHING]]] aus, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. [[[SOMETHING]]]ausführen.

b. [[[SOMETHING ANDERES]]]tun.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem KI-Suche -Administrator Folgendes bereit:

- [[[SOMETHING]]]
- [[[ETWAS ANDERES]]]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Administrator KI-Suche benötigt diese Elemente, um einen externen Inhalts-Connector Microsoft Teams für zu erstellen und dadurch Dokumente und Zugriffsberechtigungen von Ihrer Instanz von Microsoft Teams abzurufen.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Microsoft Teams -Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen externen Inhalts-Connector und Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft Teams ..

Salesforce Slack wird für die Indizierung externer Inhalte konfiguriert

Quellsystemadministratoren konfigurieren Einstellungen im Quellsystem Salesforce Slack. Mit diesen Einstellungen kann der Connector für externe Inhalte Salesforce Slack Dokumente und Sicherheitseinstellungen aus Ihrem Quellsystem für die Suche indizieren.

Diese Quellsystemeinstellungen müssen konfiguriert werden, bevor Sie einen Salesforce Slack externen Inhalts-Connector erstellen.

Konfigurieren Sie Salesforce Slack für die Indexierung externer Inhalte

[[] TUN SIE SOMETHING]]], um dem externen Inhalts-Connector Salesforce Slack von das Durchsuchen von Kanälen und Zugriffsberechtigungen in Ihrem Salesforce Slack -Quellsystem zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Sie benötigen [[[SOMETHING]]] für das Quellsystem Salesforce Slack Ihrer Organisation.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Connector für externe Inhalte Salesforce Slack ruft mithilfe von [[[SOMETHING]]] [Salesforce Slack Inhalte aus dem Quellsystem ab.

Ihr Suchadministrator kann [[[SOMETHING]]] verwenden, um den externen Inhalts-Connector Salesforce Slack für die ordnungsgemäße Verbindung mit Ihrem Salesforce Slack -Quellsystem zu konfigurieren.

Prozedur

Führen Sie [[[SOMETHING]]] aus, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. [[[SOMETHING]]]ausführen.

b. [[[SOMETHING ANDERES]]]tun.

Nächste Maßnahme
Stellen Sie Ihrem KI-Suche -Administrator Folgendes bereit:

- [[[SOMETHING]]]
- [[[ETWAS ANDERES]]]

Der Administrator KI-Suche benötigt diese Elemente, um einen externen Inhalts-Connector Salesforce Slack für zu erstellen und dadurch Dokumente und Zugriffsberechtigungen von Ihrer Instanz von Salesforce Slack abzurufen.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Salesforce Slack -Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen externen Inhalts-Connector und Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Salesforce Slack ..

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren der Dokumentation ServiceNow für die Indizierung externer Inhalte

Quellsystemadministratoren konfigurieren Einstellungen im Quellsystem der ServiceNow -Dokumentation. Mit diesen Einstellungen kann der Connector für externe Inhalte der Dokumentation ServiceNow Dokumente und Sicherheitseinstellungen aus dem Quellsystem für die Suche indizieren.

Diese Quellsystemeinstellungen müssen konfiguriert werden, bevor Sie einen externen Inhalts-Connector für ServiceNow die -Dokumentation erstellen.

Konfigurieren Sie die ServiceNow® -Dokumentation für die Indizierung externer Inhalte

[[[SOMETHING]]], damit der Connector für externe Inhalte der ServiceNow -Dokumentation [[[THINGS]]] und Zugriffsberechtigungen im Quellsystem der ServiceNow -Dokumentation durchsuchen kann.

Vorbereitungen

Sie benötigen [[[SOMETHING]]] für das ServiceNow Dokumentationsquellsystem.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Connector für externe Inhalte ServiceNow der -Dokumentation ruft Inhalte aus dem Quellsystem der ServiceNow -Dokumentation mithilfe von [[[SOMETHING]]]ab.

Ihr Suchadministrator kann [[[SOMETHING]]] verwenden, um den Connector für externe Inhalte der ServiceNow -Dokumentation für die ordnungsgemäße Verbindung mit dem Quellsystem der ServiceNow -Dokumentation zu konfigurieren.

Prozedur

Führen Sie [[[SOMETHING]]] aus, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

a. [[[SOMETHING]]]ausführen.

b. [[[SOMETHING ANDERES]]]tun.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Ihrem KI-Suche -Administrator Folgendes bereit:

- [[[SOMETHING]]]
- [[[ETWAS ANDERES]]]

Der Administrator KI-Suche benötigt diese Elemente, um einen Connector für externe Inhalte der ServiceNow -Dokumentation zu erstellen und dadurch Dokumente und Zugriffsberechtigungen aus der Instanz der ServiceNow -Dokumentation abzurufen.

Weitere Informationen zum Erstellen eines ServiceNow -Dokumentations-Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen externen Inhalts-Connector und Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte der ServiceNow -Dokumentation.

Erstellen Sie einen externen Inhalts-Connector

Konfigurieren Sie einen externen Inhalts-Connector, um Dokumente und Zugriffsberechtigungen aus einer unterstützten externen Datenquelle abzurufen.

Vorbereitungen

Ein Quellsystemadministrator muss Ihr Quellsystem für externe Inhalte bereits mit den erforderlichen Zugriffseinstellungen konfiguriert haben. Weitere Informationen zum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren dieser Einstellungen im Quellsystem finden Sie im Thema für Ihren externen Inhalts-Connector in Externe Inhalts-Connectors konfigurieren.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie im Abschnitt Connectors die**Option Neu**.
3. Wählen Sie im Bildschirm Quelle auswählen den Connector für das externe Quellsystem aus, das Sie durchsuchen möchten, und wählen Sie dann **Weiter**aus.
4. Füllen Sie auf dem Bildschirm Connector-Details die erforderlichen Verbindungseinstellungen für die ausgewählte externe Quelle aus.
   Einzelheiten zu den Verbindungseinstellungen, die für die einzelnen externen Quellen erforderlich sind, finden Sie in den folgenden Referenzthemen:
   - Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud .
   - Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Jira .
   - Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Google Drive .
   - Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online .
   - Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft Teams .
   - Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Salesforce Slack .
   - Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte der ServiceNow -Dokumentation
5. Wählen Sie **Speichern und validieren Sie**.

> **Hinweis:**
> Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Überprüfen Sie noch einmal Ihre Verbindungseinstellungen, um sicherzustellen, dass sie korrekt sind.

Nächste Maßnahme

Sie können optional Durchforstungseinstellungen für Ihren neuen externen Inhalts-Connector definieren. Sie können eine begrenzte Anzahl von Orten angeben, die der Connector durchsuchen soll, oder die Dateierweiterungen für Dokumente definieren, die in die Durchforstungen des Connectors ein- oder ausgeschlossen werden sollen. Informationen zum Konfigurieren der Durchforstungseinstellungen des Connectors finden Sie unter Durchforstungseinstellungen für einen externen Inhalts-Connector konfigurieren.

Wenn der Connector alles im Quellsystem durchsuchen soll und keine Einschluss- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen angewendet werden sollen, können Sie die Definition von Durchforstungseinstellungen überspringen und direkt einen Durchforstungsplan für den Connector definieren. Einzelheiten zu diesem Verfahren finden Sie unter Definieren Sie einen Durchforstungsplan für einen externen Inhalts-Connector.

Durchforstungseinstellungen für einen externen Inhalts-Connector konfigurieren

Suchadministratoren können Durchforstungseinstellungen für jeden externen Inhalts-Connector konfigurieren, z. B. welche Quellsystemstandorte durchsucht werden und welche Dateitypen zur Indizierung an KI-Suche gesendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud .

Geben Sie die Bereiche an, die Ihr externer Inhalts-Connector Atlassian Confluence Cloud durchsuchen soll. Definieren Sie Einschluss- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen, um die Typen von Dokumenten zu bestimmen, die von der Durchforstung abgerufen und zur Indizierung an KI-Suche weitergegeben werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig durchsucht der Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud alle Bereiche im angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen zur Indizierung an KI-Suche. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Durchsucht nur eine angegebene Gruppe von Bereichen aus dem Quellsystem
- Beziehen Sie beim Durchsuchen des Quellsystems nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen ein
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen beim Durchsuchen des Quellsystems aus

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu eine Million (1.000.000) Dokumente aus seinem Quellsystem indizieren. Wenn ein Connector diese Grenze überschreitet, durchsucht er das Quellsystem weiter, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen an KI-Suche zur Indizierung; neue oder geänderte Dokumente werden ignoriert. Der Connector protokolliert für jeweils 10.000 Dokumente, die die Indexierungsgrenze überschreiten, eine Fehlermeldung.

Wenn die Anzahl der indizierten Dokumente eines Connectors 800.000überschreitet, wird auf der Anwenderoberfläche des Connectors eine Warnmeldung angezeigt, um anzuzeigen, dass das Indizierungslimit bald erreicht ist. Wenn der Connector das Limit für die Indizierung erreicht, wird in der Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors das Limit für die Indizierung erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Einschluss-/Ausschlussfilter für Dateien aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ können Sie, wenn Sie mehr als 1.000.000 Dokumente indizieren müssen, einen Kundenservice und Support -Fall bei https://support.servicenow.com/now erstellen, um eine Erhöhung des -Limits für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Connectors“ den Datensatz für den externen Inhalts-Connector Atlassian Confluence Cloud aus, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfiguration des Connector-Editors **die Option Durchforstungseinstellungen (optional)**aus.
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um alle Bereiche im Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Alle**und dann optional **Bereiche ausschließen** aus. Verwenden Sie das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für alle Bereiche einzugeben, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.
- Um nur eine bestimmte Gruppe von Bereichen aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Angeben**aus. Verwenden Sie dann das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für die Bereiche einzugeben, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.

5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Einschluss- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:

   a. Wählen Sie **Nach Dateierweiterung filtern**aus.

   b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie **Einbeziehen** oder **Ausschließen aus**.
   Wählen Sie **Einbeziehen aus**, wenn bei der Durchforstung nur Dokumente abgerufen werden sollen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen. Wählen Sie **„Ausschließen“**, wenn die Durchforstung alle Dokumente mit Ausnahme der Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen.

   c. Wählen Sie im Feld **Dateierweiterung** die Dateierweiterungen aus, die Sie einbeziehen oder ausschließen möchten.
   Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter In Connectors für externe Inhalte unterstützte Dateierweiterungen.

6. Wählen Sie **Speichern und validieren Sie**.

Ergebnisse
Der Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud wird mit Ihren Einstellungen für Durchforstungsumfang und Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie nun die Durchforstung für den Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud konfiguriert haben, können Sie Durchforstungen so planen, dass sie in regelmäßigen Abständen ausgeführt werden, oder Sie können bei Bedarf einmalige Durchforstungen ausführen. Einzelheiten zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter Definieren Sie einen Durchforstungsplan für einen externen Inhalts-Connector. Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter Führen Sie eine einmalige vollständige oder teilweise Durchforstung des Dokuments für einen externen Inhalts-Connector durch und Führen Sie eine einmalige Anwenderzuordnungs-Durchforstung für einen externen Inhalts-Connector durch.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Jira .

Geben Sie die Projekte an, die Ihr externer Inhalts-Connector Atlassian Jira durchsuchen soll. Definieren Sie Einschluss- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen, um die Typen von Dokumenten zu bestimmen, die von der Durchforstung abgerufen und zur Indizierung an KI-Suche weitergegeben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig durchsucht der Connector für externe Inhalte Atlassian Jira alle Projekte aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen zur Indizierung an KI-Suche. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Durchsuchen Sie nur eine angegebene Gruppe von Projekten aus dem Quellsystem
- Beziehen Sie beim Durchsuchen des Quellsystems nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen ein
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen beim Durchsuchen des Quellsystems aus

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu eine Million (1.000.000) Dokumente aus seinem Quellsystem indizieren. Wenn ein Connector diese Grenze überschreitet, durchsucht er das Quellsystem weiter, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen an KI-Suche zur Indizierung; neue oder geänderte Dokumente werden ignoriert. Der Connector protokolliert für jeweils 10.000 Dokumente, die die Indexierungsgrenze überschreiten, eine Fehlermeldung.

Wenn die Anzahl der indizierten Dokumente eines Connectors 800.000überschreitet, wird auf der Anwenderoberfläche des Connectors eine Warnmeldung angezeigt, um anzuzeigen, dass das Indizierungslimit bald erreicht ist. Wenn der Connector das Limit für die Indizierung erreicht, wird in der Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors das Limit für die Indizierung erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Einschluss-/Ausschlussfilter für Dateien aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ können Sie, wenn Sie mehr als 1.000.000 Dokumente indizieren müssen, einen Kundenservice und Support -Fall bei https://support.servicenow.com/now erstellen, um eine Erhöhung des -Limits für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Connectors“ den Datensatz für den externen Inhalts-Connector Atlassian Jira aus, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfiguration des Connector-Editors **die Option Durchforstungseinstellungen (optional)**aus.
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen:
   - Um alle Projekte im Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Alle**und dann optional **Projekte ausschließen** aus. Verwenden Sie das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für alle Projekte einzugeben, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.
   - Um nur eine bestimmte Gruppe von Projekten aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Angeben**aus. Verwenden Sie dann das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für die Projekte einzugeben, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Einschluss- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:

   a. Wählen Sie **Nach Dateierweiterung filtern**aus.

   b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie **Einbeziehen** oder **Ausschließen aus**.
   Wählen Sie **Einbeziehen aus**, wenn bei der Durchforstung nur Dokumente abgerufen werden sollen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen. Wählen Sie **„Ausschließen“**, wenn die Durchforstung alle Dokumente mit Ausnahme der Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen.

   c. Wählen Sie im Feld **Dateierweiterung** die Dateierweiterungen aus, die Sie einbeziehen oder ausschließen möchten.
   Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter In Connectors für externe Inhalte unterstützte Dateierweiterungen.

6. Wählen Sie **Speichern und validieren Sie**.

Ergebnisse
Der Connector für externe Inhalte Atlassian Jira wird mit Ihren Einstellungen für Durchforstungsumfang und Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie nun die Durchforstung für den Connector für externe Inhalte Atlassian Jira konfiguriert haben, können Sie Durchforstungen so planen, dass sie in regelmäßigen Abständen ausgeführt werden, oder Sie können bei Bedarf einmalige Durchforstungen ausführen. Einzelheiten zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter Definieren Sie einen Durchforstungsplan für einen externen Inhalts-Connector. Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter Führen Sie eine einmalige vollständige oder teilweise Durchforstung des Dokuments für einen externen Inhalts-Connector durch und Führen Sie eine einmalige Anwenderzuordnungs-Durchforstung für einen externen Inhalts-Connector durch.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Google Drive .

Geben Sie die Laufwerke an, die Ihr externer Inhalts-Connector Google Drive durchsuchen soll. Definieren Sie Einschluss- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen, um die Typen von Dokumenten zu bestimmen, die von der Durchforstung abgerufen und zur Indizierung an KI-Suche weitergegeben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig durchsucht der Connector für externe Inhalte Google Drive alle Laufwerke aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen zur Indizierung an KI-Suche. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Durchsuchen Sie nur einen angegebenen Satz von Laufwerken aus dem Quellsystem
- Beziehen Sie beim Durchsuchen des Quellsystems nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen ein
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen beim Durchsuchen des Quellsystems aus

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu eine Million (1.000.000) Dokumente aus seinem Quellsystem indizieren. Wenn ein Connector diese Grenze überschreitet, durchsucht er das Quellsystem weiter, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen an KI-Suche zur Indizierung; neue oder geänderte Dokumente werden ignoriert. Der Connector protokolliert für jeweils 10.000 Dokumente, die die Indexierungsgrenze überschreiten, eine Fehlermeldung.

Wenn die Anzahl der indizierten Dokumente eines Connectors 800.000überschreitet, wird auf der Anwenderoberfläche des Connectors eine Warnmeldung angezeigt, um anzuzeigen, dass das Indizierungslimit bald erreicht ist. Wenn der Connector das Limit für die Indizierung erreicht, wird in der Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors das Limit für die Indizierung erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Einschluss-/Ausschlussfilter für Dateien aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ können Sie, wenn Sie mehr als 1.000.000 Dokumente indizieren müssen, einen Kundenservice und Support -Fall bei https://support.servicenow.com/now erstellen, um eine Erhöhung des -Limits für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Connectors“ den Datensatz für den externen Inhalts-Connector Google Drive aus, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfiguration des Connector-Editors **die Option Durchforstungseinstellungen (optional)**aus.
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen:
   - Um alle Laufwerke im Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Alle**und dann optional **Laufwerke ausschließen** aus. Verwenden Sie das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für alle Laufwerke einzugeben, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.
   - Um nur eine bestimmte Gruppe von Laufwerken aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Angeben aus**. Verwenden Sie dann das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für die Laufwerke einzugeben, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Einschluss- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:

   a. Wählen Sie **Nach Dateierweiterung filtern**aus.

   b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie **Einbeziehen** oder **Ausschließen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wählen Sie **Einbeziehen aus**, wenn bei der Durchforstung nur Dokumente abgerufen werden sollen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen. Wählen Sie **„Ausschließen“**, wenn die Durchforstung alle Dokumente mit Ausnahme der Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen.

c. Wählen Sie im Feld **Dateierweiterung** die Dateierweiterungen aus, die Sie einbeziehen oder ausschließen möchten.
Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter In Connectors für externe Inhalte unterstützte Dateierweiterungen.

6. Wählen Sie **Speichern und validieren Sie**.

Ergebnisse
Der Connector für externe Inhalte Google Drive wird mit Ihren Einstellungen für Durchforstungsumfang und Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie nun die Durchforstung für den Connector für externe Inhalte Google Drive konfiguriert haben, können Sie Durchforstungen so planen, dass sie in regelmäßigen Abständen ausgeführt werden, oder Sie können bei Bedarf einmalige Durchforstungen ausführen. Einzelheiten zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter Definieren Sie einen Durchforstungsplan für einen externen Inhalts-Connector. Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter Führen Sie eine einmalige vollständige oder teilweise Durchforstung des Dokuments für einen externen Inhalts-Connector durch und Führen Sie eine einmalige Anwenderzuordnungs-Durchforstung für einen externen Inhalts-Connector durch.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online .

Geben Sie die Websites an, die Ihr externer Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online durchsuchen soll. Definieren Sie Einschluss- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen, um die Typen von Dokumenten zu bestimmen, die von der Durchforstung abgerufen und zur Indizierung an KI-Suche weitergegeben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig durchsucht der Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online alle Websites aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen zur Indizierung an KI-Suche. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Durchsucht nur eine angegebene Gruppe von Sites aus dem Quellsystem
- Beziehen Sie beim Durchsuchen des Quellsystems nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen ein
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen beim Durchsuchen des Quellsystems aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu eine Million (1.000.000) Dokumente aus seinem Quellsystem indizieren. Wenn ein Connector diese Grenze überschreitet, durchsucht er das Quellsystem weiter, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen an KI-Suche zur Indizierung; neue oder geänderte Dokumente werden ignoriert. Der Connector protokolliert für jeweils 10.000 Dokumente, die die Indexierungsgrenze überschreiten, eine Fehlermeldung.

Wenn die Anzahl der indizierten Dokumente eines Connectors 800.000überschreitet, wird auf der Anwenderoberfläche des Connectors eine Warnmeldung angezeigt, um anzuzeigen, dass das Indizierungslimit bald erreicht ist. Wenn der Connector das Limit für die Indizierung erreicht, wird in der Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors das Limit für die Indizierung erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Einschluss-/Ausschlussfilter für Dateien aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ können Sie, wenn Sie mehr als 1.000.000 Dokumente indizieren müssen, einen Kundenservice und Support -Fall bei https://support.servicenow.com/now erstellen, um eine Erhöhung des -Limits für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Connectors“ den Datensatz für den externen Inhalts-Connector Microsoft SharePoint Online aus, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfiguration des Connector-Editors **die Option Durchforstungseinstellungen (optional)**aus.
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen:
   - Um alle Sites im Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Alle**und dann optional **Sites ausschließen** aus. Verwenden Sie das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für alle Bereiche einzugeben, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.
   - Um nur eine bestimmte Gruppe von Websites aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Angeben**aus. Verwenden Sie dann das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für die Bereiche einzugeben, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Einschluss- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:

   a. Wählen Sie **Nach Dateierweiterung filtern**aus.

   b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie **Einbeziehen** oder **Ausschließen aus**.
   Wählen Sie **Einbeziehen aus**, wenn bei der Durchforstung nur Dokumente abgerufen werden sollen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen. Wählen Sie **„Ausschließen“**, wenn die Durchforstung alle Dokumente mit Ausnahme der Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Feld **Dateierweiterung** die Dateierweiterungen aus, die Sie einbeziehen oder ausschließen möchten.
Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter In Connectors für externe Inhalte unterstützte Dateierweiterungen.

6. Wählen Sie **Speichern und validieren Sie**.

Ergebnisse
Der Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online wird mit Ihren Einstellungen für Durchforstungsumfang und Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie nun die Durchforstung für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online konfiguriert haben, können Sie Durchforstungen so planen, dass sie in regelmäßigen Abständen ausgeführt werden, oder Sie können bei Bedarf einmalige Durchforstungen ausführen. Einzelheiten zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter Definieren Sie einen Durchforstungsplan für einen externen Inhalts-Connector. Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter Führen Sie eine einmalige vollständige oder teilweise Durchforstung des Dokuments für einen externen Inhalts-Connector durch und Führen Sie eine einmalige Anwenderzuordnungs-Durchforstung für einen externen Inhalts-Connector durch.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft Teams .

Geben Sie die [[[THINGS]]] an, die Ihr Microsoft Teams -Connector für externe Inhalte durchsuchen soll. Definieren Sie Einschluss- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen, um die Typen von Dokumenten zu bestimmen, die von der Durchforstung abgerufen und zur Indizierung an KI-Suche weitergegeben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig durchsucht der Connector für externe Inhalte Microsoft Teams alle [[[THINGS]]] aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen zur Indizierung an KI-Suche. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Durchsuchen Sie nur einen angegebenen Satz von [[[PHINGS]]] aus dem Quellsystem
- Beziehen Sie beim Durchsuchen des Quellsystems nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen ein
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen beim Durchsuchen des Quellsystems aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu eine Million (1.000.000) Dokumente aus seinem Quellsystem indizieren. Wenn ein Connector diese Grenze überschreitet, durchsucht er das Quellsystem weiter, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen an KI-Suche zur Indizierung; neue oder geänderte Dokumente werden ignoriert. Der Connector protokolliert für jeweils 10.000 Dokumente, die die Indexierungsgrenze überschreiten, eine Fehlermeldung.

Wenn die Anzahl der indizierten Dokumente eines Connectors 800.000überschreitet, wird auf der Anwenderoberfläche des Connectors eine Warnmeldung angezeigt, um anzuzeigen, dass das Indizierungslimit bald erreicht ist. Wenn der Connector das Limit für die Indizierung erreicht, wird in der Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors das Limit für die Indizierung erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Einschluss-/Ausschlussfilter für Dateien aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ können Sie, wenn Sie mehr als 1.000.000 Dokumente indizieren müssen, einen Kundenservice und Support -Fall bei https://support.servicenow.com/now erstellen, um eine Erhöhung des -Limits für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Connectors“ den Datensatz für den externen Inhalts-Connector Microsoft Teams aus, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfiguration des Connector-Editors **die Option Durchforstungseinstellungen (optional)**aus.
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen:
   - Um alle [[[THINGS]]] im Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Alle**und dann optional **Sites ausschließen** aus. Verwenden Sie das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für alle [[[THINGS]]] einzugeben., die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.
   - Um nur einen angegebenen Satz von [[[SAGEN]]] aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Angeben**aus. Verwenden Sie dann das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für [[[SACHEN]]], die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Einschluss- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:

   a. Wählen Sie **Nach Dateierweiterung filtern**aus.

   b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie **Einbeziehen** oder **Ausschließen aus**.
   Wählen Sie **Einbeziehen aus**, wenn bei der Durchforstung nur Dokumente abgerufen werden sollen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen. Wählen Sie **„Ausschließen“**, wenn die Durchforstung alle Dokumente mit Ausnahme der Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Feld **Dateierweiterung** die Dateierweiterungen aus, die Sie einbeziehen oder ausschließen möchten.
Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter In Connectors für externe Inhalte unterstützte Dateierweiterungen.

6. Wählen Sie **Speichern und validieren Sie**.

Ergebnisse
Der Connector für externe Inhalte Microsoft Teams wird mit Ihren Einstellungen für Durchforstungsumfang und Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie nun die Durchforstung für den Connector für externe Inhalte Microsoft Teams konfiguriert haben, können Sie Durchforstungen so planen, dass sie in regelmäßigen Abständen ausgeführt werden, oder Sie können bei Bedarf einmalige Durchforstungen ausführen. Einzelheiten zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter Definieren Sie einen Durchforstungsplan für einen externen Inhalts-Connector. Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter Führen Sie eine einmalige vollständige oder teilweise Durchforstung des Dokuments für einen externen Inhalts-Connector durch und Führen Sie eine einmalige Anwenderzuordnungs-Durchforstung für einen externen Inhalts-Connector durch.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Salesforce Slack .

Geben Sie die Kanäle an, die Ihr externer Inhalts-Connector Salesforce Slack durchsuchen soll. Definieren Sie Einschluss- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen, um die Typen von Dokumenten zu bestimmen, die von der Durchforstung abgerufen und zur Indizierung an KI-Suche weitergegeben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig durchsucht der Connector für externe Inhalte Salesforce Slack alle Kanäle aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen zur Indizierung an KI-Suche. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Durchsuchen Sie nur eine angegebene Gruppe von Kanälen aus dem Quellsystem
- Beziehen Sie beim Durchsuchen des Quellsystems nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen ein
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen beim Durchsuchen des Quellsystems aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu eine Million (1.000.000) Dokumente aus seinem Quellsystem indizieren. Wenn ein Connector diese Grenze überschreitet, durchsucht er das Quellsystem weiter, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen an KI-Suche zur Indizierung; neue oder geänderte Dokumente werden ignoriert. Der Connector protokolliert für jeweils 10.000 Dokumente, die die Indexierungsgrenze überschreiten, eine Fehlermeldung.

Wenn die Anzahl der indizierten Dokumente eines Connectors 800.000überschreitet, wird auf der Anwenderoberfläche des Connectors eine Warnmeldung angezeigt, um anzuzeigen, dass das Indizierungslimit bald erreicht ist. Wenn der Connector das Limit für die Indizierung erreicht, wird in der Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors das Limit für die Indizierung erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Einschluss-/Ausschlussfilter für Dateien aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ können Sie, wenn Sie mehr als 1.000.000 Dokumente indizieren müssen, einen Kundenservice und Support -Fall bei https://support.servicenow.com/now erstellen, um eine Erhöhung des -Limits für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Connectors“ den Datensatz für den externen Inhalts-Connector Salesforce Slack aus, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfiguration des Connector-Editors **die Option Durchforstungseinstellungen (optional)**aus.
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen:
   - Um alle Kanäle im Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Alle**und dann optional **Sites ausschließen** aus. Verwenden Sie das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für alle Kanäle einzugeben, die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.
   - Um nur eine bestimmte Gruppe von Kanälen aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Angeben**aus. Verwenden Sie dann das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für die Kanäle einzugeben, die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Einschluss- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:

   a. Wählen Sie **Nach Dateierweiterung filtern**aus.

   b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie **Einbeziehen** oder **Ausschließen aus**.
   Wählen Sie **Einbeziehen aus**, wenn bei der Durchforstung nur Dokumente abgerufen werden sollen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen. Wählen Sie **„Ausschließen“**, wenn die Durchforstung alle Dokumente mit Ausnahme der Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Feld **Dateierweiterung** die Dateierweiterungen aus, die Sie einbeziehen oder ausschließen möchten.
Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter In Connectors für externe Inhalte unterstützte Dateierweiterungen.

6. Wählen Sie **Speichern und validieren Sie**.

Ergebnisse
Der Connector für externe Inhalte Salesforce Slack wird mit Ihren Einstellungen für Durchforstungsumfang und Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie nun die Durchforstung für den Connector für externe Inhalte Salesforce Slack konfiguriert haben, können Sie Durchforstungen so planen, dass sie in regelmäßigen Abständen ausgeführt werden, oder Sie können bei Bedarf einmalige Durchforstungen ausführen. Einzelheiten zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter Definieren Sie einen Durchforstungsplan für einen externen Inhalts-Connector. Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter Führen Sie eine einmalige vollständige oder teilweise Durchforstung des Dokuments für einen externen Inhalts-Connector durch und Führen Sie eine einmalige Anwenderzuordnungs-Durchforstung für einen externen Inhalts-Connector durch.

Konfigurieren Sie Durchforstungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte der ServiceNow® -Dokumentation

Geben Sie die [[[THINGS]]] an, die Ihr Connector für externe Inhalte ServiceNow der -Dokumentation durchsuchen soll. Definieren Sie Einschluss- oder Ausschlussfilter für Dateierweiterungen, um die Typen von Dokumenten zu bestimmen, die von der Durchforstung abgerufen und zur Indizierung an KI-Suche weitergegeben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe ist optional. Standardmäßig durchsucht der Connector für externe Inhalte der ServiceNow -Dokumentation alle [[[THINGS]]] aus dem angegebenen Quellsystem und sendet Dokumente mit allen unterstützten Dateierweiterungen zur Indizierung an KI-Suche. Sie müssen diese Aufgabe nur ausführen, wenn der Connector eine der folgenden nicht standardmäßigen Einstellungen verwenden soll:

- Durchsuchen Sie nur einen angegebenen Satz von [[[PHINGS]]] aus dem Quellsystem
- Beziehen Sie beim Durchsuchen des Quellsystems nur Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen ein
- Schließen Sie Dokumente mit bestimmten Dateierweiterungen beim Durchsuchen des Quellsystems aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Standardmäßig kann ein Connector für externe Inhalte bis zu eine Million (1.000.000) Dokumente aus seinem Quellsystem indizieren. Wenn ein Connector diese Grenze überschreitet, durchsucht er das Quellsystem weiter, sendet jedoch nur Dokumentlöschungen an KI-Suche zur Indizierung; neue oder geänderte Dokumente werden ignoriert. Der Connector protokolliert für jeweils 10.000 Dokumente, die die Indexierungsgrenze überschreiten, eine Fehlermeldung.

Wenn die Anzahl der indizierten Dokumente eines Connectors 800.000überschreitet, wird auf der Anwenderoberfläche des Connectors eine Warnmeldung angezeigt, um anzuzeigen, dass das Indizierungslimit bald erreicht ist. Wenn der Connector das Limit für die Indizierung erreicht, wird in der Anwenderoberfläche eine Fehlermeldung angezeigt.

Wenn einer Ihrer Connectors das Limit für die Indizierung erreicht, können Sie seine Durchforstungseinstellungen und Einschluss-/Ausschlussfilter für Dateien aktualisieren, um die Anzahl der abgerufenen Dokumente zu reduzieren. Alternativ können Sie, wenn Sie mehr als 1.000.000 Dokumente indizieren müssen, einen Kundenservice und Support -Fall bei https://support.servicenow.com/now erstellen, um eine Erhöhung des -Limits für den Connector anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie in der Liste der Connectors den Datensatz für den Connector für externe Inhalte der Dokumentation ServiceNow aus, dessen Einstellungen Sie ändern möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Konfiguration des Connector-Editors **die Option Durchforstungseinstellungen (optional)**aus.
4. Geben Sie den Durchforstungsbereich des Connectors an, indem Sie eine der folgenden Optionen auswählen:
   - Um alle [[[THINGS]]] im Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Alle**und dann optional **Sites ausschließen** aus. Verwenden Sie das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für alle [[[THINGS]]] einzugeben., die Sie von der Durchforstung ausschließen möchten.
   - Um nur einen angegebenen Satz von [[[SAGEN]]] aus dem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Angeben**aus. Verwenden Sie dann das Feld **URL hinzufügen** und die Schaltfläche **Hinzufügen**, um URLs für [[[SACHEN]]], die Sie in die Durchforstung aufnehmen möchten.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Einschluss- oder Ausschlussfilter basierend auf Dateierweiterungen auf eine Durchforstung anzuwenden:

   a. Wählen Sie **Nach Dateierweiterung filtern**aus.

   b. Um den Filtertyp anzugeben, wählen Sie **Einbeziehen** oder **Ausschließen aus**.
   Wählen Sie **Einbeziehen aus**, wenn bei der Durchforstung nur Dokumente abgerufen werden sollen, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen. Wählen Sie **„Ausschließen“**, wenn die Durchforstung alle Dokumente mit Ausnahme der Dokumente abrufen soll, die eine der angegebenen Dateierweiterungen aufweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Feld **Dateierweiterung** die Dateierweiterungen aus, die Sie einbeziehen oder ausschließen möchten.
Weitere Informationen zu den unterstützten Dateierweiterungen finden Sie unter In Connectors für externe Inhalte unterstützte Dateierweiterungen.

6. Wählen Sie **Speichern und validieren Sie**.

Ergebnisse
Der Connector für externe Inhalte der ServiceNow -Dokumentation wird mit Ihren Einstellungen für Durchforstungsumfang und Dateierweiterungsfilter aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie nun die Durchforstung für den Connector für externe Inhalte der ServiceNow -Dokumentation konfiguriert haben, können Sie Durchforstungen so planen, dass sie in regelmäßigen Abständen ausgeführt werden, oder Sie können bei Bedarf einmalige Durchforstungen ausführen. Einzelheiten zum Planen von Durchforstungen finden Sie unter Definieren Sie einen Durchforstungsplan für einen externen Inhalts-Connector. Informationen zum Ausführen einmaliger Durchforstungen bei Bedarf finden Sie unter Führen Sie eine einmalige vollständige oder teilweise Durchforstung des Dokuments für einen externen Inhalts-Connector durch und Führen Sie eine einmalige Anwenderzuordnungs-Durchforstung für einen externen Inhalts-Connector durch.

Definieren Sie einen Durchforstungsplan für einen externen Inhalts-Connector

Halten Sie Ihren Suchindex auf dem neuesten Stand, indem Sie regelmäßige Durchsuchungen von Dokument- und Anwenderzuordnungen für Ihren externen Inhalts-Connector planen. Geplante Durchforstungen können täglich oder an ausgewählten Wochentagen und beginnen zu einer von Ihnen angegebenen Zeit ausgeführt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geplante Durchforstungen rufen regelmäßig, entweder täglich oder wöchentlich, aktualisierte Daten aus der Datenquelle eines externen Inhalts-Connectors ab. Bei wöchentlichen Durchforstungen können Sie angeben, an welchen Wochentagen Durchforstungen ausgeführt werden sollen. Für beide Arten der Durchforstung können Sie die Tageszeit festlegen, zu der der Connector mit der Durchforstung beginnen soll.

Um sicherzustellen, dass alle relevanten Updates aus der Datenquelle an den Index KI-Suche gesendet werden, konfigurieren Sie mindestens eine geplante Dokumentdurchforstung und eine Anwenderzuordnungsdurchforstung pro externem Inhalts-Connector.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für den Connector aus, für den Sie eine Durchforstung planen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Durchforstungen erstellen des Connector-Editors **Zeitplan erstellen**.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Durchforstungseinstellungen“ des Dialogfelds „Durchforstungsplan erstellen“ einen der folgenden Typen für das Durchsuchen von Dokumenten aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um das gesamte Quellsystem beginnend mit der Stamm-URL zu durchsuchen, wählen Sie **Vollständige Dokumentdurchforstung**aus.
- Um eine Teilmenge Ihres Quellsystems ausgehend von einem von Ihnen angegebenen Punkt zu durchsuchen und nur Dokumente abzurufen, die sich unter diesem Startpunkt befinden, wählen Sie **Partielle Dokumentdurchforstung**aus.
- Um Anwender und Gruppenmitgliedschaften aus Ihrem Quellsystem zu durchsuchen, wählen Sie **Anwenderzuordnungs-Durchforstung**aus.

5. Wenn Sie in Schritt 4**Partielle Dokumentdurchforstung** ausgewählt haben, wählen Sie **Startpunkte aktualisieren**, warten Sie, bis die Liste **Startpunkte auswählen** ausgefüllt ist, und wählen Sie dann den Punkt aus, an dem die teilweise Durchforstung beginnen soll.

   Hinweis:
   Das Aktualisieren der Startpunktliste erfordert, dass der Connector Daten aus der externen Datenquelle abruft. Dies kann ein oder zwei Minuten dauern.

6. Wählen Sie im Abschnitt „Zeitplan“ des Dialogfelds „Durchforstungsplan erstellen“ **Täglich** oder **Wöchentlich** als Häufigkeit für die geplante Durchforstung aus.
7. Wenn Sie in Schritt 6**Wöchentlich** ausgewählt haben, wählen Sie die Wochentage aus, an denen die geplante Durchforstung ausgeführt werden soll.
8. Geben Sie durch Eingabe der Startzeit und Zeitzone an, wann das System die geplante Durchforstung ausführen soll.
   Die Startzeit muss im Format *hh:mm a* angegeben werden, wobei die Formatparameter die folgenden Werte haben:
   - *hh*: eine ein- oder zweistellige Stundenzahl zwischen 0 und 12 (einschließlich), z. B. 5 oder 11
   - *mm*: eine zweistellige Minute zwischen 00 und 59 (einschließlich), z. B. 15 oder 37
   - *a*: A, a, AModer am für AM (Vormittag) oder P, p, PModer pm für PM (Nachmittag)
9. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Verwenden von Connectors für externe Inhalte

Suchadministratoren können mit der Anwendung Connectors für externe Inhalte bei Bedarf einmalige Durchsuchungen für Dokument- und Benutzerzuordnungen ausführen. Sie können die Anwendung verwenden, um Connector-spezifische Durchsuchungsverläufe und Analysen sowie Details von Benutzer- und Gruppenzuordnungen zu überprüfen, die aus externen Datenquellen abgerufen wurden.

Um auf die Anwendung Connectors für externe Inhalte zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.

Auf der Hauptseite der Anwendung zeigt die Liste der Connectors Ihre externen Inhalts-Connectors mit Quelle, Status, Anzahl der abgerufenen Dokumente, Startdatum und -uhrzeit der letzten Dokumentdurchforstung und Anzahl der fehlgeschlagenen Durchforstungen an.

Führen Sie eine einmalige vollständige oder teilweise Durchforstung des Dokuments für einen externen Inhalts-Connector durch

Rufen Sie bei Bedarf Dokumentinhalte und Metadaten aus der gesamten oder einem Teil der Datenquelle Ihres externen Inhalts-Connectors ab. Bei einer Dokumentdurchforstung werden abgerufene Inhalte und Metadaten zur Indizierung an KI-Suche gesendet, sodass sie für Benutzer Ihrer KI-Suche -Anwendungen verfügbar gemacht werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine einmalige Dokumentdurchforstung, wenn Sie aktualisierte Dokumentinhalte und Metadaten aus einem Quellsystem abrufen möchten, ohne eine geplante Durchforstung zu konfigurieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie den Datensatz für den externen Inhalts-Connector aus, für den Sie eine einmalige Dokumentdurchforstung ausführen möchten.
3. Wählen Sie **Durchforstungen erstellen**und dann **Einmalige Durchforstung erstellen**aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld „Durchforstungseinstellungen“ einen der folgenden Durchsuchungstypen für Dokumente aus:
   - Um das gesamte Quellsystem beginnend mit der Stamm-URL zu durchsuchen, wählen Sie **Vollständige Dokumentdurchforstung**aus.
   - Um eine Teilmenge Ihres Quellsystems ausgehend von einem von Ihnen angegebenen Punkt zu durchsuchen und nur Dokumente abzurufen, die sich unter diesem Startpunkt befinden, wählen Sie **Partielle Dokumentdurchforstung**aus.
5. Wenn Sie in Schritt 4**Partielle Dokumentdurchforstung** ausgewählt haben, wählen Sie **Startpunkte aktualisieren**, warten Sie, bis die Liste **Startpunkte auswählen** ausgefüllt ist, und wählen Sie dann den Punkt aus, an dem die teilweise Durchforstung beginnen soll.

   Hinweis:
   Das Aktualisieren der Startpunktliste erfordert, dass der Connector Daten aus dem Quellsystem abruft. Dies kann ein oder zwei Minuten dauern.

6. Wählen Sie **Start**.

Ergebnisse
Die einmalige Durchforstungsaufgabe für Dokumente wird der Durchforstungswarteschlange hinzugefügt und ausgeführt, wenn das System verfügbar ist.

Sie können den Status und die Ergebnisse der einmaligen Durchforstung in der Connector-Liste überwachen oder den Durchforstungsverlauf des externen Inhalts-Connectors untersuchen, um weitere Details anzuzeigen. Anweisungen zum Anzeigen des Durchforstungsverlaufs eines externen Inhalts-Connectors finden Sie unter Überprüfen Sie den Durchforstungsverlauf und Analysen für einen externen Inhalts-Connector.

Führen Sie eine einmalige Anwenderzuordnungs-Durchforstung für einen externen Inhalts-Connector durch

Rufen Sie Anwender und Gruppenzugriffsberechtigungen bei Bedarf aus der Datenquelle Ihres externen Inhalts-Connectors ab. Eine Anwenderzuordnungs-Durchforstung ordnet abgerufene Anwender- und Gruppenberechtigungen Ihren Now Platform® -Anwendern zu, um die Inhaltssicherheit in Ihren KI-Suche -Anwendungen zu erleichtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine einmalige Anwenderzuordnungs-Durchforstung, wenn Sie aktualisierte Anwender und Gruppenzugriffsberechtigungen aus einem Quellsystem abrufen möchten, ohne eine geplante Durchforstung zu konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie den Datensatz für den externen Inhalts-Connector aus, für den Sie eine einmalige Anwenderzuordnungsdurchforstung ausführen möchten.
3. Wählen Sie **Durchforstungen erstellen**und dann **Einmalige Durchforstung erstellen**aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld „Durchforstungseinstellungen **" die Option Durchsuchung der Anwenderzuordnung**aus.
5. Wählen Sie **Start**.

Ergebnisse

Die einmalige Durchforstungsaufgabe für die Anwenderzuordnung wird der Durchforstungswarteschlange hinzugefügt und ausgeführt, wenn das System verfügbar ist.

Sie können den Status und die Ergebnisse der einmaligen Durchforstung in der Connector-Liste überwachen oder den Durchforstungsverlauf des externen Inhalts-Connectors oder seine Anwenderzuordnungen untersuchen, um weitere Details anzuzeigen. Anweisungen zum Anzeigen des Durchforstungsverlaufs eines externen Inhalts-Connectors finden Sie unter Überprüfen Sie den Durchforstungsverlauf und Analysen für einen externen Inhalts-Connector. Informationen zum Anzeigen der Benutzerzuordnungen für einen externen Inhalts-Connector finden Sie unter Überprüfen Sie Anwenderzuordnungen für einen externen Inhalts-Connector.

Brechen Sie eine laufende Durchforstung eines externen Inhalts-Connectors ab

Brechen Sie eine laufende Durchforstung für einen externen Inhalts-Connector ab, um zu verhindern, dass der Connector zusätzliche Dokumente oder Zugriffsberechtigungen abruft und an KI-Suche zur Indizierung weiterleitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Suchadministratoren können Durchforstungen von externen Inhalts-Connectors, die sich im Status „Wird ausgeführt“ befinden, manuell abbrechen. Wenn Sie die Durchforstung eines Connectors für externe Inhalte abbrechen, beendet der Connector das Abrufen von Dokumenten oder Zugriffsberechtigungen und deren Weiterleitung an KI-Suche zur Indizierung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie in der Liste Connectors den Datensatz für den Connector für externe Inhalte aus, dessen Durchforstung Sie abbrechen möchten.
3. Wählen Sie im Connector-Editor die Registerkarte **Durchforstungsverlauf**.
4. Wählen Sie den Durchforstungsverlaufsdatensatz für die aktuell ausgeführte Durchforstung aus. Die laufende Durchforstung hat den Status **In Bearbeitung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Abbrechen**und dann im Dialogfeld „Durchforsten abbrechen“ die Option **Ja, abbrechen aus**.

> **Hinweis:**
> Das Abbrechen einer Durchforstung kann ein oder zwei Minuten dauern. Während dieser Zeit kann der Connector weiterhin Dokumente und Zugriffsberechtigungen abrufen und sie an KI-Sucheweiterleiten.

Ergebnisse
Der ausgewählte Connector für externe Inhalte hält seine Durchforstung an.

Überprüfen Sie den Durchforstungsverlauf und Analysen für einen externen Inhalts-Connector

Zeigen Sie Durchforstungsverlaufsdatensätze und Analysen für einen externen Inhalts-Connector an. Führen Sie einen Drilldown in einen Durchforstungsverlaufsdatensatz durch, um detaillierte Metriken und Fehler der betreffenden Durchforstungsgruppe anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Bildschirm „Durchforstungsverlauf“ für einen externen Inhalts-Connector zeigt Durchforstungsverlaufsdatensätze für einzelne Durchforstungen zusammen mit Analysen, die die Durchforstungsergebnisse der letzten 30 Tage zusammenfassen, und die Gesamtanzahl der externen Dokumente, die der Connector für die Indizierung an KI-Suche übermittelt hat.

Sie können einen einzelnen Datensatz für den Durchforstungsverlauf auswählen, um eine Durchforstung genauer zu untersuchen und dabei die Anzahl der gefundenen, erkannten und aktualisierten Elemente sowie Leistungsdaten und Listen der während der Durchforstung aufgetretenen Fehler anzuzeigen. Darüber hinaus können Sie Meldungen zur Durchforstung im Systemprotokoll anzeigen oder eine derzeit ausgeführte Durchforstung abbrechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie in der Liste der Connectors den Datensatz für den Connector für externe Inhalte aus, dessen Benutzerzuordnungen Sie überprüfen möchten.
3. Wählen Sie im Connector-Editor die Registerkarte **Durchforstungsverlauf**.
   Im Abschnitt „Durchforstungsverlauf“ wird ein Datensatz für jede Durchforstungsausführung für den Connector in den letzten 30 Tagen angezeigt. Im Abschnitt „Analytics“ werden die Durchforstungsergebnisse der letzten 30 Tage zusammengefasst und die Gesamtanzahl der externen Dokumente angezeigt, die KI-Suche zur Indizierung übermittelt wurden.
4. **Wahlweise:** Um detailliertere Metriken und Fehlermeldungen für eine bestimmte Durchforstung anzuzeigen, wählen Sie den Durchforstungsverlaufsdatensatz für diese Durchforstung aus.
   Auf dem Detailbildschirm für die Durchforstung werden die Start- und Endzeiten der Durchforstung, der Typ, der Initiator, der Status und die Dauer, die Anzahl der verarbeiteten Elemente und Fehler sowie die Leistungsdaten angezeigt. Die Abschnitte „Auftragsfehler“, „Elementfehler“ und „Verschiedene Fehler“ enthalten Details für alle Fehler, die während der Durchforstung aufgetreten sind. Eine Durchforstung mit dem Status „ **In Bearbeitung“** wird derzeit ausgeführt.
5. **Wahlweise:** Um eine laufende Durchforstung abzubrechen, wählen Sie auf dem Bildschirm mit den Durchforstungsdetails **Abbrechen** und dann im Dialogfeld „Durchforsten abbrechen“ die Option **Ja, abbrechen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Hinweis:
Das Abbrechen einer Durchforstung kann ein oder zwei Minuten dauern. Während dieser Zeit kann der Connector weiterhin Dokumente und Zugriffsberechtigungen abrufen und sie an KI-Sucheweiterleiten.

6. **Wahlweise:** [store-future: BEGIN review] Um Nachrichten von der Durchforstung im Systemprotokoll anzuzeigen, wählen Sie **Protokolle anzeigen** auf dem Bildschirm Durchforstungsdetails.
Weitere Informationen zur Verwendung des Systemprotokolls zum Überprüfen von Nachrichten und zum Diagnostizieren von Problemen finden Sie unter System log .
Das Systemprotokoll wird geöffnet und enthält einen angewendeten Filter, um nur Nachrichten aus der ausgewählten Durchforstung anzuzeigen.
[End]

Überprüfen Sie Anwenderzuordnungen für einen externen Inhalts-Connector

Zeigen Sie die Zugriffsberechtigungen für Anwender und Gruppen an, die von einem Connector für externe Inhalte abgerufen wurden, und sehen Sie, wie der Connector diese Prinzipale den Benutzern Ihrer Instanz Now Platform® zuordnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ais_adminsowie ais_high_security_admin, um die vollständigen Anwenderzuordnungsdetails anzuzeigen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Liste „Benutzerzuordnungen“ für einen Connector für externe Inhalte zeigt die Zugriffsberechtigungen für Anwender und Gruppen, die aus der Datenquelle des Connectors abgerufen wurden, zusammen mit Details dazu, wie diese Berechtigungen den Benutzern Ihrer Instanz Now Platform zugeordnet werden. Überprüfen Sie diese Informationen, wenn Sie die Zuordnungen von Anwender- und Gruppenberechtigungen für Ihren externen Inhalts-Connector verifizieren möchten.

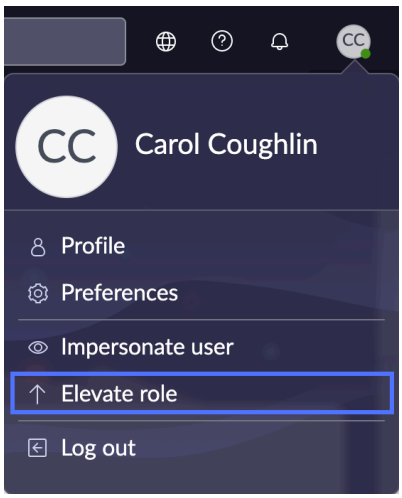
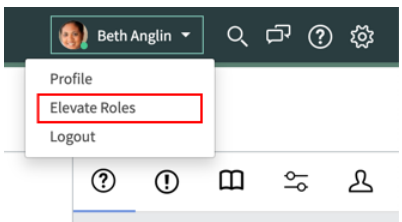
Hinweis:
Um die Liste der Anwenderzuordnungen anzuzeigen, müssen Sie eine Hochstufung auf die Rolle ais_high_security_admin durchführen. Wenn Sie keine Stufe erhöhen oder nicht über diese Rolle verfügen, können Sie die Anzahl der Anwenderzuordnungen anzeigen, die für den externen Inhalts-Connector erstellt wurden, aber Sie können keine Details zu diesen Anwenderzuordnungen anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Wählen Sie im Bereich Connectors den Datensatz für den Connector für externe Inhalte aus, dessen Benutzerzuordnungen Sie überprüfen möchten.
3. Wählen Sie im Connector-Editor die Registerkarte **Benutzerzuordnungen**.
Der Bildschirm „Anwenderzuordnungen“ zeigt die Gesamtanzahl der vom externen Inhalts-Connector erstellten Anwenderzuordnungen an.
4. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um auf die Rolle ais_high_security_admin hochzustufen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

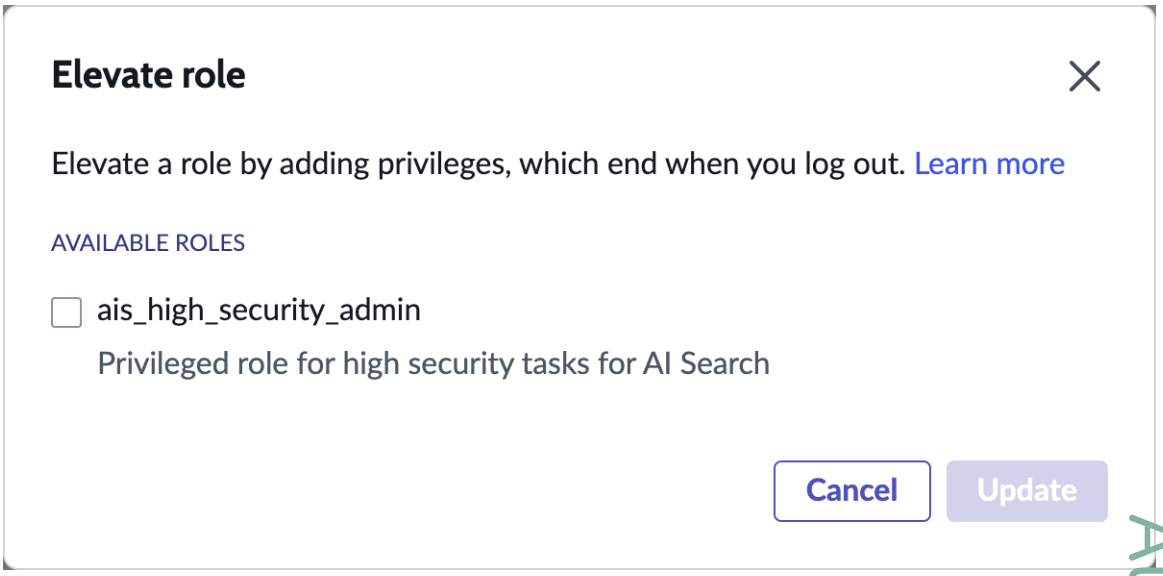
a. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus:

UI-Version	Aktion
(Optional) Next Experience-Benutzeroberfläche	Wählen Sie im Bannerframe das Symbol für Ihren Account aus, um das Benutzermenü zu öffnen, und wählen Sie dann **Rolle erweitern**aus. 
Core-UI	Wählen Sie im Bannerframe Ihren Namen aus, um das Benutzermenü zu öffnen, und wählen Sie dann **Rollen erweitern**aus. 

Ein Dialogfeld mit einer Prüfliste der verfügbaren privilegierten Rollen wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

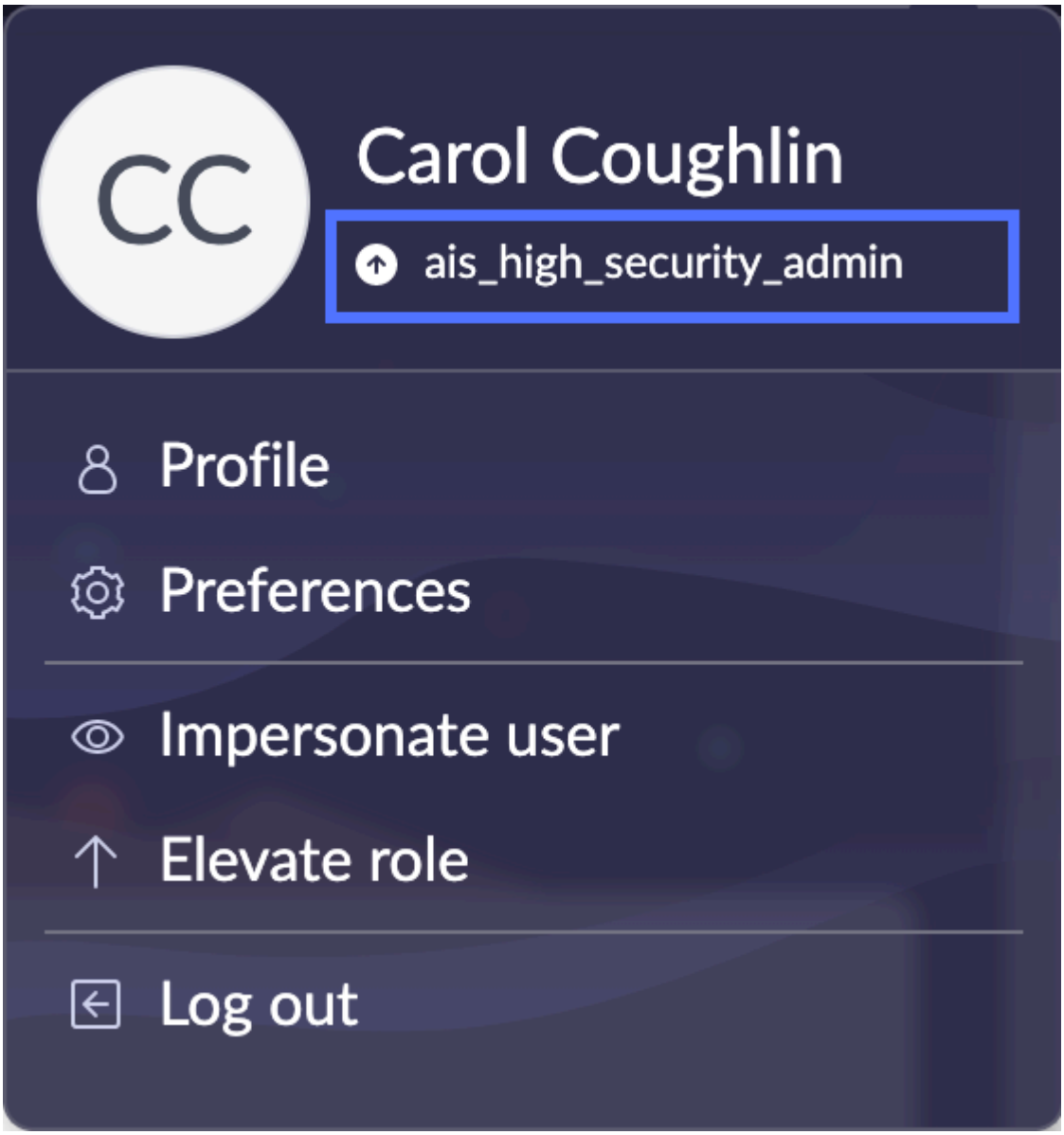
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



b. Wählen Sie im Dialogfeld die Option **ais_high_security_admin** und dann **Aktualisieren** (in der Anwenderoberfläche Next Experience) oder **OK**aus.
Die Seite wird neu geladen, und neben Ihrem Anwendernamen wird im Benutzermenü ein Indikator für eine erhöhte Rolle angezeigt. In der UI Next Experience zeigt dieser Indikator die Namen der aktiven privilegierten Rollen an. In Core-UIzeigt der Indikator das Symbol für eine erweiterte Rolle ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Wenn die Seite neu geladen wird, gehen alle nicht gespeicherten Änderungen verloren.

5. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Einträge in der Liste Anwenderzuordnungen.
   Jeder Eintrag zeigt einen einzelnen Now Platform -Anwender zusammen mit dem ihm zugeordneten externen Anwender und allen externen Gruppenmitgliedschaften, die diesem externen Anwender zugeordnet sind. Sie können die Liste sortieren und filtern, um relevante Einträge zu finden.
6. **Wahlweise:** [store-future: BEGIN review] Um Details für einen Anwenderzuordnungseintrag anzuzeigen, wählen Sie diesen Eintrag aus.
   In der Detailansicht wird [[[SOMETHING]]]angezeigt.
   [End]

Deaktivieren, reaktivieren oder löschen Sie einen externen Inhalts-Connector

Deaktivieren Sie einen externen Connector, um die geplanten Durchforstungen anzuhalten und gleichzeitig alle bereits durchsuchten Inhalte und Metadaten beizubehalten.
Reaktivieren Sie einen deaktivierten Connector, um seine geplanten Durchforstungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

fortzusetzen. Löschen Sie einen Connector für externe Inhalte, um die Definition des Connectors zusammen mit allen durchsuchten Inhalten und Metadaten zu entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Connector für externe Inhalte deaktivieren, um seine geplanten Durchforstungen anzuhalten. Der Status des Connectors ändert sich in Inactive (Inaktiv). Alle Inhalte, Metadaten und Berechtigungen, die aus den vorherigen Durchforstungen des deaktivierten Connectors indiziert wurden, bleiben in der Suche verfügbar, es werden jedoch keine neuen Updates aus der externen Datenquelle abgerufen, es sei denn, Sie führen eine einmalige Durchforstung aus. Sie können den Connector reaktivieren, um die geplanten Durchforstungen fortzusetzen.

Sie können einen Connector für externe Inhalte löschen, um seine Definition zu entfernen. Wenn Sie einen Connector löschen, entfernt KI-Suche alle Inhalte, Metadaten und Berechtigungen aus den Durchforstungen dieses Connectors aus dem Index. Daher können Benutzer bei der Suche in den Anwendungen KI-Suche keine Inhalte aus dem gelöschten Connector finden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Connectors für externe Inhalte** > **Administrator-Startseite für externe Inhalte**.
2. Suchen Sie im Bereich Connectors nach dem Datensatz für den Connector, den Sie deaktivieren oder löschen möchten, und öffnen Sie das Kontextmenü auf eine der folgenden Arten:
   - Wählen Sie das Überlauf-Symbol (⋮) des Connector-Datensatzes.
   - Wählen Sie den Connector-Datensatz mit der rechten Maustaste aus.
3. Wählen Sie im Kontextmenü eine der folgenden Optionen aus:
   - Um die Suche nach einem aktiven Connector anzuhalten, wählen Sie **Deaktivieren**aus.
   - Um einen inaktiven Connector erneut zu aktivieren, wählen Sie **Aktivieren**aus.
   - Um einen Connector endgültig zu löschen, wählen Sie **Löschen**. Wählen Sie dann **Ich verstehe** und **Löschen** im Dialogfeld Connector löschen aus.

> ⚠ **Warnung:**
> Das Löschen eines externen Connectors kann nicht rückgängig gemacht werden. Sobald Sie einen Connector gelöscht haben, können Sie seine Definition oder seinen durchsuchten Inhalt, seine Metadaten und seine Berechtigungen nicht wiederherstellen.

Ergebnisse

Das Ergebnis hängt von Ihrer Auswahl ab:

- Wenn Sie einen Connector deaktiviert haben, ändert sich sein Status in Inaktiv.
- Wenn Sie einen deaktivierten Connector erneut aktiviert haben, ändert sich sein Status von Inaktiv in einen anderen Wert.
- Wenn Sie einen Connector gelöscht haben, wird er aus der Liste der Connectors entfernt.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie einen externen Inhalts-Connector deaktiviert haben, um seine geplanten Durchforstungen zu deaktivieren, können Sie bei Bedarf dennoch einmalige Durchforstungen ausführen, um dessen Inhalt und Metadaten oder seine Berechtigungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu aktualisieren. Weitere Informationen zum Ausführen von einmaligen Durchforstungen finden Sie unter Führen Sie eine einmalige vollständige oder teilweise Durchforstung des Dokuments für einen externen Inhalts-Connector durch und Führen Sie eine einmalige Anwenderzuordnungs-Durchforstung für einen externen Inhalts-Connector durch.

Referenz fürConnectors für externe Inhalte

Die Referenzinformationen für Connectors für externe Inhalte umfassen Listen der mit der Anwendung installierten Komponenten, Verbindungseinstellungen, die für unterstützte externe Inhaltsquellen erforderlich sind, und Dateierweiterungen, die Sie in Einschluss- und Ausschlussfiltern angeben können, wenn Sie Durchforstungen für einen externen Inhalts-Connector definieren.

Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Confluence Cloud .

Suchadministratoren müssen diese Verbindungseinstellungen ausfüllen, wenn sie einen Atlassian Confluence Cloud externen Inhalts-Connector erstellen.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
URL	URL für Ihr Quellsystem Atlassian Confluence Cloud in diesem Format: https://<your-instance-name> .atlassian.net .
Instanz-ID	Confluence-Server-ID für Ihr Atlassian Confluence Cloud Quellsystem. Dies muss der Hostname aus der Quellsystem-URL sein. Wenn Ihre Instanz-URL also https://example.atlassian.netlautet, lautet Ihre Confluence Server-ID Beispiel. Wenn Sie sich nicht sicher sind, wie Sie die Confluence-Server-ID für Ihr Atlassian Confluence Cloud Quellsystem finden, wenden Sie sich an Ihren Atlassian -Administrator.
Client-ID	Client-ID für die OAuth 2.0-Entwickleranwendung Atlassian, die Confluence API-Zugriff auf Ihr Atlassian Confluence Cloud Quellsystem gewährt. Wenn Sie nicht sicher sind, wie Sie die Client-ID für die Anwendung OAuth 2.0 in der Entwicklerkonsole Atlassian finden, wenden Sie sich an den Administrator Atlassian.
Geheimer Clientschlüssel	OAuth 2.0-Clientschlüssel für die OAuth 2.0-Entwickleranwendung Atlassian, die Confluence API-Zugriff auf Ihr Atlassian Confluence Cloud Quellsystem gewährt. Wenn Sie nicht sicher sind, wie Sie den geheimen Clientschlüssel für die Anwendung OAuth 2.0 in Ihrer Atlassian

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
	-Entwicklerkonsole finden, wenden Sie sich an Ihren Atlassian -Administrator.
API-Schlüssel	API-Schlüssel aus Ihrer Atlassian-Administration -Konsole. Wenn Sie nicht sicher sind, wie Sie den API-Schlüssel in der Atlassian-Administration -Konsole finden, wenden Sie sich an Ihren Atlassian -Administrator.

Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Atlassian Jira .

Suchadministratoren müssen diese Verbindungseinstellungen ausfüllen, wenn sie einen Atlassian Jira externen Inhalts-Connector erstellen.

Verbindungseinstellung	Beschreibung

Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Google Drive .

Suchadministratoren müssen diese Verbindungseinstellungen ausfüllen, wenn sie einen Google Drive externen Inhalts-Connector erstellen.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Arbeitsbereichsdomäne	Google Workspace -Domäne für Ihr Quellsystem in diesem Format: https://workspace.example.com. Der Connector für externe Inhalte Google Drive durchsucht Laufwerke in dieser Domäne.
E-Mail-Adresse des Service-Accounts	E-Mail-Adresse für ein Anwenderkonto mit Berechtigung zum Zugriff auf das Anwenderverzeichnis Ihrer Domäne Google Workspace. Der Connector für externe Inhalte Google Drive verwendet diesen Account, um Benutzer und Gruppen der Domäne aufzulisten. Als Beispiel können Sie admin@example.comeingeben.
JSON-Datei für Serviceaccount	Private Schlüsseldatei im JSON-Format für den Service-Account, der in Google Cloud für den externen Inhalts-Connector Google Drive konfiguriert ist. Informationen zum Generieren dieser privaten Schlüsseldatei finden Sie unter Konfigurieren Sie die Administratoreinstellungen für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
	Google Cloud und Google für den externen Inhalts-Connector Google Drive ..

Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft SharePoint Online .

Suchadministratoren müssen diese Verbindungseinstellungen ausfüllen, wenn sie einen Microsoft SharePoint Online externen Inhalts-Connector erstellen.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
Mandanten-ID	Verzeichnis-ID (Mandant) für die Anwendung Microsoft Azure OAuth 2.0 für diesen externen Inhalts-Connector. Wenn Sie in Ihrem Microsoft Azure -Portal Zugriff auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2.0-Anwendung haben, können Sie zu **Übersicht** navigieren und diese ID aus dem Feld **Verzeichnis-ID (Mandant)** im Abschnitt „Grundlagen“ kopieren. Wenn Sie nicht auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2.0-Anwendung in Microsoft Azurezugreifen können, fragen Sie Ihren Microsoft Azure -Administrator nach dem Wert der **Verzeichnis-ID (Mandanten)** der Anwendung.
Fingerabdruck	Base64-codierter Fingerabdruck-SHA1-Hash für das selbstsignierte X.509-Zertifikat, das in die Microsoft Azure OAuth 2.0-Anwendung für diesen externen Inhalts-Connector hochgeladen wurde. Wenn Sie in Ihrem -Portal Microsoft Azure Zugriff auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2.0-Anwendung haben, können Sie zu navigieren **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse** und kopieren Sie den Fingerabdruck-Hash des -Zertifikats aus der Liste Zertifikate.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
	Wichtig: Sie müssen den SHA1-Fingerabdruck-Hash des Zertifikats in Base64-Codierung eingeben. Wenn Sie den SHA1-Fingerabdruck-Hash im Hexadezimalformat erhalten, decodieren Sie ihn in binär und codieren Sie den Binärwert dann im Base64-Format, bevor Sie ihn in dieses Feld eingeben. Wenn beispielsweise der SHA1-Fingerabdruck-Hash Ihres Zertifikats im Hexadezimalformat 65F6A383EA1624879F01473EE6DDF86C7E8FE477 lautet, müssen Sie das base64-codierte Äquivalent Zfajg+oWJIefAUc +5t34bH6P5Hc= eingeben. Wenn Sie nicht auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2.0-Anwendung in Microsoft Azurezugreifen können, fragen Sie Ihren Microsoft Azure -Administrator nach dem SHA1-Fingerabdruck-Hash für das X.509-Zertifikat der Anwendung.
Client-ID	Anwendungs-ID (Client) für die Microsoft Azure OAuth 2.0-Anwendung für diesen externen Inhalts-Connector. Wenn Sie in Ihrem Microsoft Azure -Portal Zugriff auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2.0-Anwendung haben, können Sie zu **Übersicht** navigieren und diese ID aus dem Feld **Anwendungs-ID (Client)** im Abschnitt „Grundlagen“ kopieren. Wenn Sie nicht auf den Registrierungsdatensatz der OAuth 2.0-Anwendung in Microsoft Azurezugreifen können, fragen Sie Ihren Microsoft Azure -Administrator nach dem Wert der **Anwendungs-ID (Client)** der Anwendung.
JKS-Zertifikat	Java KeyStore-Repository-Datei (JKS), die ein selbstsigniertes X.509-Zertifikat enthält, generiert mit dem Java Keytool-Dienstprogramm. Dieses Zertifikat muss mit dem Zertifikat übereinstimmen, das in die Microsoft Azure OAuth 2.0-Anwendung für diesen externen Inhalts-Connector hochgeladen wurde. Wenn Sie keine Kopie der JKS-Datei haben, fragen Sie Ihren Sicherheitsadministrator danach. Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungseinstellung	Beschreibung
	können die JKS-Repository-Datei nicht aus dem Registrierungsdatensatz der OAuth 2.0-Anwendung im Portal Microsoft Azure herunterladen.
Zertifikatpasswort	Passwort für die in *JKS Certificate*angegebene Repository-Datei Java KeyStore (JKS). Wenn Sie kein Passwort für die JKS-Datei haben, fragen Sie Ihren Sicherheitsadministrator danach. Sie können das JKS-Zertifikatpasswort nicht aus dem Registrierungsdatensatz der OAuth 2.0-Anwendung im Portal Microsoft Azure abrufen.

Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Microsoft Teams .

Suchadministratoren müssen diese Verbindungseinstellungen ausfüllen, wenn sie einen Microsoft Teams externen Inhalts-Connector erstellen.

Verbindungseinstellung	Beschreibung

Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte Salesforce Slack .

Suchadministratoren müssen diese Verbindungseinstellungen ausfüllen, wenn sie einen Salesforce Slack externen Inhalts-Connector erstellen.

Verbindungseinstellung	Beschreibung

Verbindungseinstellungen für den Connector für externe Inhalte der ServiceNow® -Dokumentation

Suchadministratoren müssen diese Verbindungseinstellungen ausfüllen, wenn sie einen Connector für externe Inhalte in ServiceNow der -Dokumentation erstellen.

Verbindungseinstellung	Beschreibung

In Connectors für externe Inhalte unterstützte Dateierweiterungen

Suchadministratoren können die Elemente einschränken, die ein externer Inhalts-Connector durchsucht, indem sie Dateierweiterungen in Einschluss- oder Ausschlussfiltern angeben.

Dateityp	Unterstützte Dateierweiterungen
Kommagetrennte Werte	.csv
Erweiterbare Markup-Sprache	.xml

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dateityp	Unterstützte Dateierweiterungen
Hypertext Markup Language	• .htm • .html
Microsoft Excel	• .xls • .xlsm • .xlsx • .xltx
Microsoft PowerPoint	• .potx • .ppt • .pptm • .pptx
Microsoft Word	• .doc • .docm • DOCX • Dotx
Nur-Text	.txt
Format für tragbare Dokumente	PDF-Datei
Rich-Text-Format	.rtf

Einzelheiten zum Definieren von Einschluss- und Ausschlussfiltern für Dateierweiterungen in Connectors für externe Inhalte finden Sie unter Durchforstungseinstellungen für einen externen Inhalts-Connector konfigurieren.

Kontextsuche

Die Kontextsuche ist eine Suchtechnologie, die sich auf den Kontext der Abfrage sowie die Absicht des Anwenders konzentriert, um die relevantesten Ergebnisse zu erhalten. Die Kontextsuche zeigt verwandte Ergebnisse in einem Formular oder Datensatzersteller basierend auf dem Text an, den Sie in ein Feld eingeben.

Beispiel-Anwendungsfälle für Incident:

- Ein Service Desk-Mitarbeiter, der an einem Incident-Datensatz arbeitet, kann die Kontextsuche verwenden, um Wissensartikel zu suchen und anzuhängen, ein Katalogelement im Namen des Anrufers zu bestellen oder nach einem Artikel zu suchen und ihn mit einem zugehörigen Incident oder Problem zu verknüpfen.
- Ein Benutzer, der einen Incident über das Serviceportal erstellt, kann zugehörige Katalogelemente anzeigen, die er bestellen kann. Benutzer können auch zugehörige Wissensartikel anzeigen, um das Problem selbst zu lösen, ohne die Service Desk-Mitarbeiter einzubeziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kontextsuche hilft bei der Abwendung von Incidents in den folgenden Bereichen:

- Incident-Datensatzersteller: Sie wehren Incidents ab, indem sie Endanwendern helfen, Probleme zu lösen, bevor sie einen Incident melden.
- Incident-Formulare: helfen Service Desk-Mitarbeitern, Incidents schnell zu lösen, indem relevantes Wissen bereitgestellt wird.
- E-Mail-Benachrichtigungen zu Incidents: Sie helfen Endanwendern, ihre Incidents selbst zu lösen, ohne dass Service Desk-Mitarbeiter manuell eingreifen müssen.

Kontextsuche-Plugin

Das Plugin für die Kontextsuche ist im Basissystem aktiviert.

Kontextsuche-Plugin

Das Plugin „Contextual Search“ (com.snc.contextual_search) ist standardmäßig im Basissystem aktiviert. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die zugehörigen Plugins nicht aktiviert sind, werden die Plugins durch die Kontextsuche aktiviert.

Plugins für Kontextsuche

Plugin	Beschreibung
JSON-Service-Anforderungs-/Antwort-Modell [com.snc.application.json_service]	Kernkomponenten und Hilfselemente für ein JSON-Anforderungs-/Antwortmodell. Enthält JSON- und XML-Transporte für NG- und GlideAjax-Unterstützung. Eine Erweiterung des Prozessor-Frameworks.
Kontextsuche – Intern [com.snc.contextual_search.intern]	Eine interne Plugin-Komponente für die Kontextsuche.
GraphQL-Schema für die Kontextsuche [com.snc.contextual_search.graphql]	Stellt ein GraphQL-Schema für Kontextsuchservices bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Mit Kontextsuche installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Kontextsuche“ (com.snc.contextual_search) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Verfügbare Suchquelle [cxs_search_resource]	Liste der verfügbaren Suchressourcen, die für die Konfiguration von Suchen verwendet werden.
E-Mail-Konfiguration [cxs_table_email_config]	Liste der E-Mail-Benachrichtigungen, die so konfiguriert sind, dass Ergebnisse der Kontextsuche angehängt werden können.
Datensatzersteller-Konfiguration [cxs_rp_config]	Liste der Datensatzersteller, die für die Kontextsuche konfiguriert sind.
Relevantes Dokument [cxs_relevant_doc]	Gruppiert die einzelnen aufgezeichneten Aktionen des relevanten Dokumentdetail nach Suchsitzung. **Hinweis:** Jedes Mal, wenn Sie einen Datensatz erstellen oder öffnen oder die Seite neu laden, wird eine neue Suchsitzungsgruppe erstellt. Weitere Informationen zur Tabelle finden Sie unter Feedback-Informationen zur Kontextsuche.
Relevantes Dokument – Detail [cxs_rel_doc_detail]	Liste der einzelnen aufgezeichneten Aktionen. Zum Beispiel **Vorschau**, **Dies hat geholfen**, **Anhängen**, oder **Bestellen**. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Informationen zur Tabelle finden Sie unter Feedback-Informationen zur Kontextsuche.
Suchkontext [cxs_context_config]	Suchkontexte für die Kontextsuche.
Suchfeld [cxs_table_field_config]	Alle Formularfelder, für die die Kontextsuche konfiguriert ist.
Suchressource [cxs_search_res_config]	Suchressourcenkonfigurationen für den zugehörigen Sucher.
Konfiguration des Suchressourcenkontexts [cxs_res_context_config]	Bedingungen für diesen Suchkontext, die die an einen Anwender zurückgegebenen Ergebnisse einschränken.
Suchressourcenkontext-Eigenschaft [cxs_res_context_config_prop]	Eigenschaftswerte für die Kontextkonfiguration der Suchressource.
Suchressourceneigenschaft [cxs_search_res_config_prop]	Eigenschaftswerte für die Suchkonfiguration der Suchressource.
Suchkonfiguration [cxs_searcher_config]	Details der verfügbaren Suchkonfigurationen.
Tabellenkonfiguration [cxs_table_config]	Listet die Tabellen auf, die für Tabellenkonfigurationen konfiguriert sind.
Konfiguration des Assistenten [cxs_wizard_config]	Listet die Tabellen auf, die für Assistentenkonfigurationen konfiguriert sind.
Grundlegende UI-Konfiguration cxs_ui_config_base	Allgemeine Elemente für die Konfigurationen des Datensatzerstellers, der Tabelle und des Assistenten.

Kontextsuche-Konzepte

Die Konzepte der Kontextsuche helfen Ihnen, die verschiedenen Komponenten der Kontextsuche zu verstehen, die in der Dokumentation, Konfiguration und Anwenderoberfläche verwendet werden. Wenn Sie die Konzepte verstehen, können Sie die Zusammenhänge zwischen den Komponenten besser verstehen.

Die Kontextsuche verwendet Begriffe und Konzepte, die sich aufgrund der Eindeutigkeit der Plattform ServiceNow von Branchenstandards unterscheiden können. Die Kontextsuche umfasst die folgenden Konzepte und Komponenten:

Suchressource

Ressource, die durchsucht werden kann, z. B. Katalog oder Wissensartikel. Da die Ressourcen geskriptet sind und JavaScript enthalten, können sie Ergebnisse aus mehr als einer Tabelle kombinieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- ServiceNow stellt vordefinierte, geskriptete Suchressourcen bereit. Sie können keine Suchressourcen erstellen, aktualisieren oder löschen.
- Eine Suchressource verwendet die Zing-Suchmaschine, um eine Tabelle zu durchsuchen.

Sucherkonfiguration

Eine einzelne Suchressource oder eine Gruppe von Suchressourcen, die durchsucht werden können. Die Suche nach Wissen und Katalogen enthält beispielsweise Wissensartikel, Fragen und Katalogelemente als Suchressourcen.

Hinweis:

ServiceNow stellt vordefinierte Sucher bereit. Sie können keine Sucher erstellen, aktualisieren oder löschen.

Zusätzliche Ressourcen

Eine zusätzliche Ressource ist eine einzelne Tabellenquelle mit Abfragebedingungen, nach denen Sie suchen können. Zusätzliche Ressourcen werden nicht geskriptet, wenn Sie in einer einzelnen Tabelle suchen. Beispiel: Gelöste Incidents (innerhalb der letzten sechs Monate).

Hinweis:

- ServiceNow stellt vordefinierte zusätzliche Ressourcen bereit. Sie können keine zusätzlichen Ressourcen erstellen oder löschen, Sie können jedoch zusätzliche Ressourcen aktualisieren, damit sie Ihren Organisationsanforderungen besser entsprechen. Sie können beispielsweise die Bedingung und Beschreibung für Gelöste Incidents (Letzte 6 Monate) aktualisieren, um sie in Gelöste Incidents (Letzte 3 Monate) zu ändern.
- Eine zusätzliche Ressource führt die Suche basierend auf dem Typ der Quelle durch:
  - Tabelle: Die Zing-Suchmaschine zum Durchsuchen einer Tabelle.
  - Ähnlichkeit von Predictive Intelligence : Die Suche basiert auf der Ähnlichkeit und nicht auf der Suchmaschine Zing.

Anzeigefelder für Suchergebnisse

Definiert die Felder, deren Werte mit dem Suchergebnis einer zusätzlichen Ressource angezeigt werden. Die Felder können **„Zugewiesen an“**, **„Geöffnet von**“ und **„Status“**enthalten. Die Anzeigefelder für Suchergebnisse erscheinen am unteren Rand eines Suchergebnisdatensatzes.

Hinweis:

ServiceNow bietet vordefinierte Anzeigefelder für Suchergebnisse. Sie können keine zusätzlichen Ressourcen erstellen oder löschen, aber Sie können die Anzeigefelder für Suchergebnisse so aktualisieren, dass sie Ihren Organisationsanforderungen besser entsprechen. Ändern Sie beispielsweise, welches Feld als Titel oder Beschreibung verwendet werden soll oder welche Felder am Ende eines Suchergebnisdatensatzes angezeigt werden sollen.

Suchkontext

Führt eine Suche und zusätzliche Ressourcen (falls vorhanden) zusammen, die durchsucht werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
ServiceNow bietet vordefinierte Suchkontexte. Sie können auch Suchkontexte erstellen.

Suchprogrammtext

Ein Suchertext, der in einem Suchkontext definiert wird, gibt einen anwenderfreundlichen Gruppennamen für den Sucher an. Wenn ein Sucher mehr als eine Suchressource enthält, wird ein Gruppenname verwendet, um diese Gruppe von Suchressourcen darzustellen. Beispielsweise verwendet der Suchkontext der Incident-Abwendung eine Suche, die Wissensartikel, Fragen und Katalogelemente durchsucht. Der Name der anwenderfreundlichen Suchgruppe, die sie alle darstellt, ist Wissen und Katalog.

Auf Registerkarte suchen

Die **Option Suche auf Registerkarte** ist im Suchkontext definiert und gibt an, wann eine Kontextsuche die Suche starten soll. Die verschiedenen Szenarien, in denen eine Suche durchgeführt wird, sind:

- Wenn Sie das Kontrollkästchen **Auf Registerkarte suchen** aktivieren, wird die Suche nur ausgeführt, wenn Sie das Suchfeld aktualisieren und verlassen (empfohlen).
- Wenn Sie das Kontrollkästchen **Auf Registerkarte suchen** deaktivieren, wird die Suche ausgeführt, wenn Sie die Eingabe pausieren.

Aktionen suchen

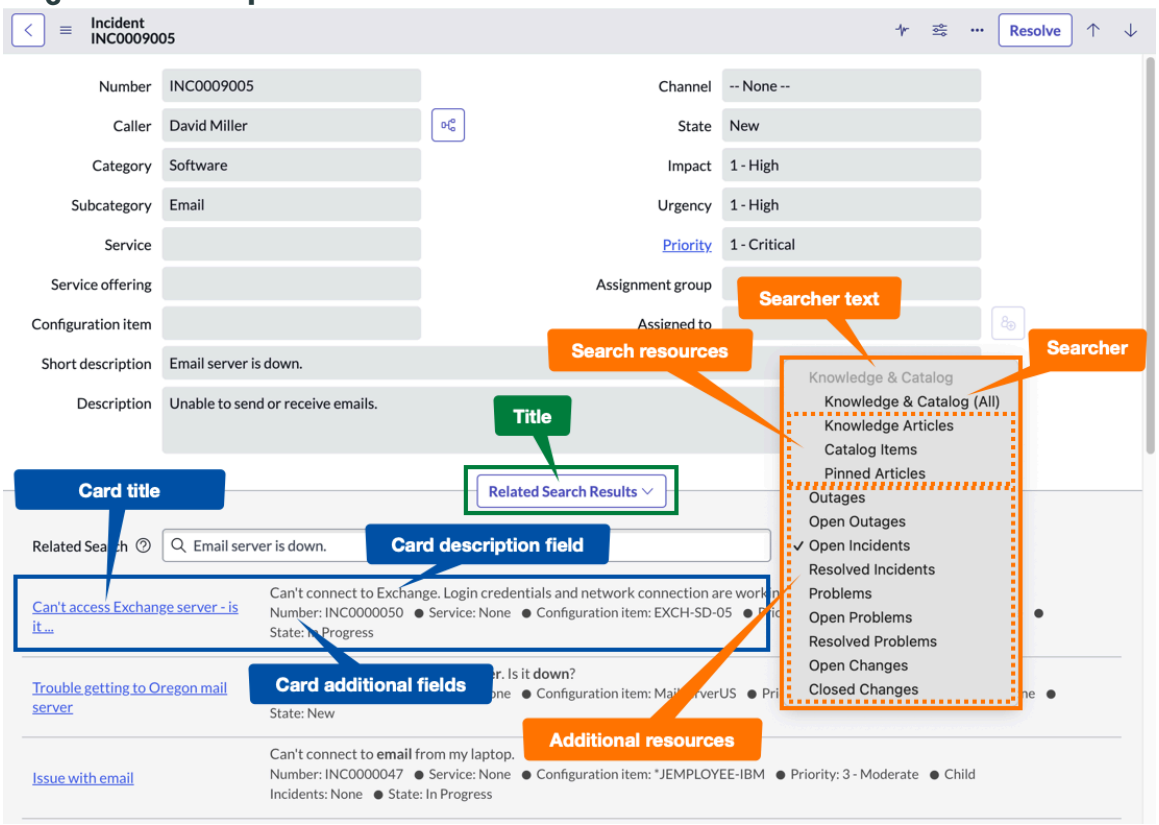
Gibt die Aktionen für diese Ergebnisse an. Für Katalogelemente lautet die Suchaktion beispielsweise **Bestellen**, für Wissensartikel hingegen **Anhängen**. Alle Quellen verfügen über die Aktion **Dies hat geholfen**.

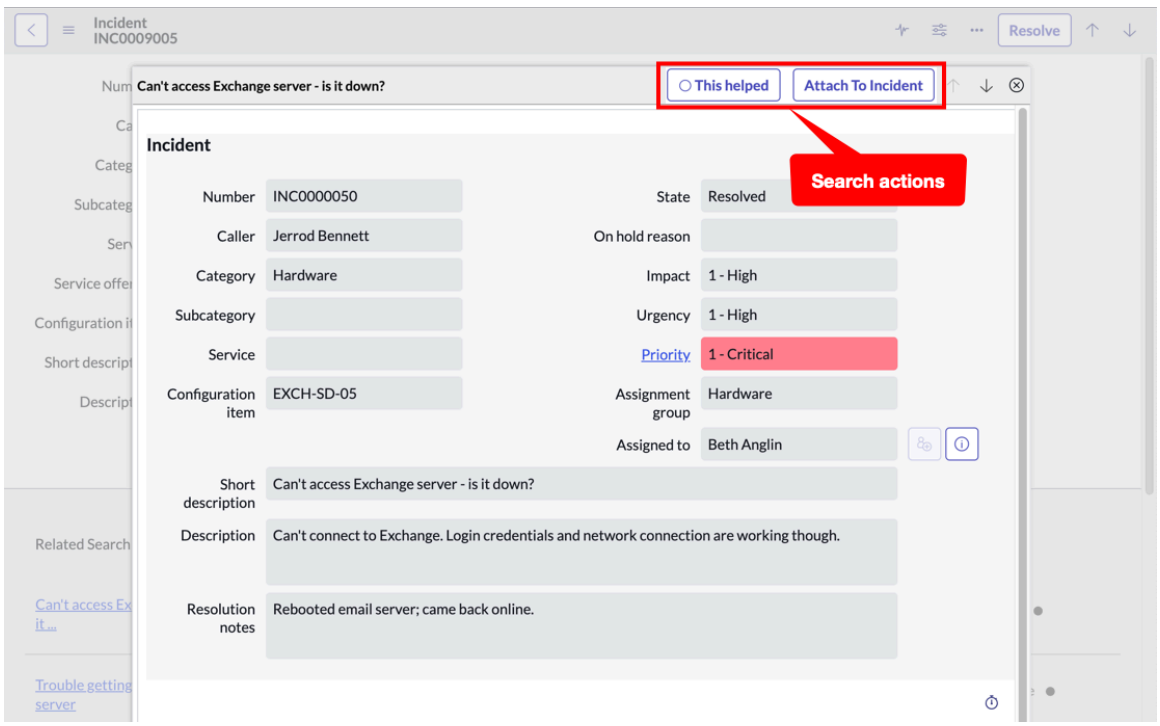
Diagramm der Komponenten der Kontextsuche

Das Diagramm der Kontextsuchkomponenten verdeutlicht Ihnen, wie die Konzepte der Kontextsuche zusammenarbeiten, um eine Suche durchzuführen, und aus welchem Modul Sie die Komponenten konfigurieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

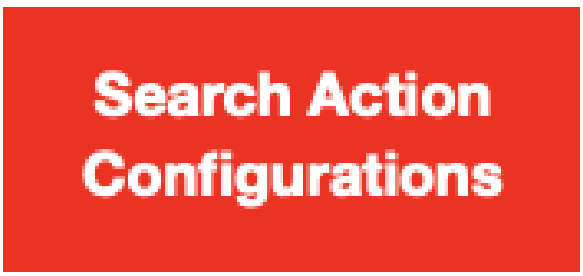
Diagramm der Komponenten der Kontextsuche





Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten	Navigation
	Sie können den Suchtitel und das Formular mit konfigurieren **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration** Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Tabelle für eine Kontextsuche.
	Sie können den Suchtext und die Suche mit konfigurieren **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte** Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Suchkontext.
	Sie können den Kartentitel, das Kartenbeschreibungsfeld und zusätzliche Kartenfelder mit konfigurieren **Alle** > **Kontextsuche** > **Konfigurationen der Suchergebnisanzeige** Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie den Datensatz des Anzeigefelds für die Suchressource.
	Sie können die Suchaktionen mit konfigurieren **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration** > **Aktionskonfigurationen suchen** Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern oder deaktivieren Sie für die Kontextsuche verfügbare Suchaktionen.

Konfigurieren der Kontextsuche

Sie können verschiedene Komponenten der Kontextsuche konfigurieren.

Eigenschaften der Kontextsuche

Eigenschaften der Kontextsuche werden verwendet, um die Felder zu steuern, in denen Sie suchen können, und die Anzahl der pro Seite angezeigten Ergebnisse.

Die Eigenschaften der Kontextsuche sind unter verfügbar **Kontextsuche** > **Eigenschaften**.

Eigenschaften für die Kontextsuche

Eigenschaftsbezeichnung	Beschreibung
Standardwert für die maximale Anzahl an Suchergebnissen, die für Tabellen- und Datensatzerstellerkonfigurationen ausgegeben werden [com.snc.contextual_search.result.default.limit]	Standardwert für die maximale Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse, wenn Sie eine neue Tabellen- oder Datensatzerstellerkonfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Kontextsuche (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Beschreibung
	erstellen. Der Standardwert ist 10.
Anzahl von Zeichen, die ein konfiguriertes Feld benötigt, um eine Suche auszulösen [com.snc.contextual_search.min_length]	Anzahl der Zeichen, die für die Kontextsuche benötigt werden, bevor eine Suche basierend auf dem eingegebenen Text im Suchfeld ausgelöst wird. Standardmäßig ist der Wert auf 3 Zeichen festgelegt. Diese Eigenschaft gilt auch für die Agent Assist-Suche.
Dauer in Millisekunden, die gewartet wird, bevor ein konfiguriertes Feld eine Suche auslöst [com.snc.contextual_search.wait_time]	Anzahl der Millisekunden, die die Kontextsuche wartet, bevor eine Suche basierend auf dem eingegebenen Text im Suchfeld ausgelöst wird. Standardmäßig ist der Wert auf 1.000 Millisekunden (eine Sekunde) festgelegt.
Bei über diesem Grenzwert wiedergegebenen Datensätzen werden Warnmeldungen protokolliert. [com.snc.contextual_search.result.threshold]	Löst eine Warnmeldung im Systemprotokoll aus, wenn mehr als diese Anzahl von Ergebnissen in einer Suche zurückgegeben wird. Diese Protokollierung hilft, wenn aufgrund umfangreicher Suchvorgänge Leistungsprobleme auftreten. Standardmäßig ist der Wert auf 10.000 Ergebnisse festgelegt.
Wenn eine Formularkonfiguration erstellt wird, wird automatisch ein Suchfeld mit einem Namen erstellt, der dieser Eigenschaft entspricht. [com.snc.contextual_search.widget.form.default_field]	Das Standardfeld, das beim Erstellen einer neuen Tabellenkonfiguration für die Suche verwendet wird. Standardmäßig ist der Wert auf short_description festgelegt.
Beim Erstellen eines neuen Datensatzes in einem Formular das Widget der Suchergebnisse ausblenden [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_new_records]	Wenn der Wert auf true festgelegt ist und Sie einen neuen Datensatz erstellen, wird das Widget der Suchergebnisse reduziert, um Platz zu sparen. Standardmäßig ist der Wert auf „false“ festgelegt.
Beim Öffnen eines bestehenden Datensatzes in einem Formular das Widget der Suchergebnisse ausblenden [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_existing_records]	Wenn der Wert auf true festgelegt ist und Sie einen vorhandenen Datensatz öffnen, wird das Widget der Suchergebnisse reduziert, um Platz zu sparen. Standardmäßig ist der Wert auf „true“ festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Kontextsuche (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Beschreibung
	Hinweis: Die Eigenschaft gilt nur für vorhandene Datensätze und nicht für neue Datensätze.
Das Suchergebnis-Widget automatisch erweitern, wenn das Suchfeld in einem Formular aktualisiert wird [com.snc.contextual_search.widget.form.expand_on_search_field_update]	Wenn der Wert auf „true“ festgelegt ist und Sie das Suchfeld in einem Formular aktualisieren, wird das Widget „Suchergebnisse“ automatisch erweitert, und die Suche wird ausgeführt. Standardmäßig ist der Wert auf „true“ festgelegt.
Metadaten in den Ergebnissen der Kontextsuche anzeigen [com.snc.contextual_search.widget.form.show_meta_data]	Wenn der Wert auf true festgelegt ist, enthält jedes Suchergebnis zusätzliche Metadaten unter jedem Ergebnisdatensatz. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt. • Für Wissensartikel konfigurieren Sie die anzuzeigenden Metadatenfelder, indem Sie die Eigenschaften der Wissenssuche ändern. Als Beispiel können Sie den Autor, die Artikelnummer und den Namen der Knowledge Base anzeigen. Einzelheiten zu den Eigenschaften der Knowledge-Suche finden Sie unter Eigenschaften des Wissensmanagements . • Konfigurieren Sie die Anzeigefelder für Suchergebnisse für andere Ressourcen, indem Sie die Anzeigekonfigurationen für Suchergebnisse bearbeiten. Einzelheiten zu den Konfigurationseinstellungen für die Anzeige von Suchergebnissen finden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Kontextsuche (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Beschreibung
	Sie unter Bearbeiten Sie den Datensatz des Anzeigefelds für die Suchressource.

Definieren Sie einen Suchkontext

Definieren Sie, wo Service Desk-Mitarbeiter nach einer bestimmten Ressource suchen können. Sie können angeben, dass die Suchressourcen vordefinierte oder zusätzliche Ressourcen außerhalb des Systems sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Suchkontext“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Suchkontexts.
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung des Kontexts.
Sucherkonfiguration	Suchsymbol ( ), um eine Suche für diesen Kontext auszuwählen. Die Suche bestimmt die zu durchsuchende Informationsquelle. ○ Nur Katalog: Stellt Suchergebnisse aus Servicekatalogelementen bereit. ○ Wissen und Katalog: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln und Servicekatalogelementen bereit. ○ Nur Wissen: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln bereit. ○ Wissen, Diskussionen und angeheftet: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln, angehefteten Wissensartikeln und ServiceNow Communitybereit. ○ Wissen, angeheftetes Wissen und Katalog: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln, angehefteten Wissensartikeln und Servicekatalogelementen bereit. ○ Wissen und angeheftetes Wissen: Durchsucht Wissensartikel und angeheftete Wissensartikel. ○ Wissen, Angeheftet, Katalog: Stellt Suchergebnisse aus Wissen, Angeheftetem Wissen und Katalogelementen bereit. ○ Wissen und angeheftet: Stellt Suchergebnisse aus Wissensartikeln und angehefteten Wissensartikeln bereit. ○ Nur angeheftetes Wissen: Stellt Suchergebnisse aus angehefteten Wissensartikeln bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Feld **Sucher** ist optional. Sie können entscheiden, ob Quellen für einen Agent angezeigt oder ausgeblendet werden sollen.
Sucher – Standardsuche	Liste, die verwendet wird, um eine bestimmte Ressource aus dem **Sucherfeld** auszuwählen, um standardmäßig zu suchen.
Suchprogrammtext	Eindeutige Bezeichnung für die Suchergruppe, die verwendet wird, wenn die Suche mehr als eine Ressource enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Formulars für den Suchkontext.
Platzhaltersuchen aktivieren	Option zum Aktivieren von Platzhalterzeichen wie * und % für Suchen.
Auf Registerkarte suchen	Option zum Bestimmen, wann die Suche durchgeführt werden soll. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Suche nur ausgeführt, wenn Sie Text in ein Feld eingeben und das Feld dann verlassen. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird die Suche ausgeführt, nachdem Sie die Eingabe beendet haben, obwohl sich der Cursor noch im selben Feld befindet. **Hinweis:** Um den Suchkontext in der Quellenauswahl auf der Plattform anzuzeigen, müssen Sie diese Option auswählen. Suchkontexte, bei denen diese Option deaktiviert ist, werden in der Quellauswahl auf der Plattform nicht angezeigt.

Die **Standardsuchliste Sucher** ist verfügbar, wenn **Sucher** die Standardsuche ist. Wenn eine zusätzliche Ressource die Standardsuche ist, wird der zugehörige Link **Sucher als Standardsuche festlegen** angezeigt. Informationen zum Festlegen der Standardquelle für den Suchkontext finden Sie unter Legen Sie die Standardquelle für den Suchkontext fest.

4. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie die Tabelle für eine Kontextsuche

Konfigurieren Sie die Optionen für die Kontextsuche, die eine Tabelle durchführt.

Vorbereitungen

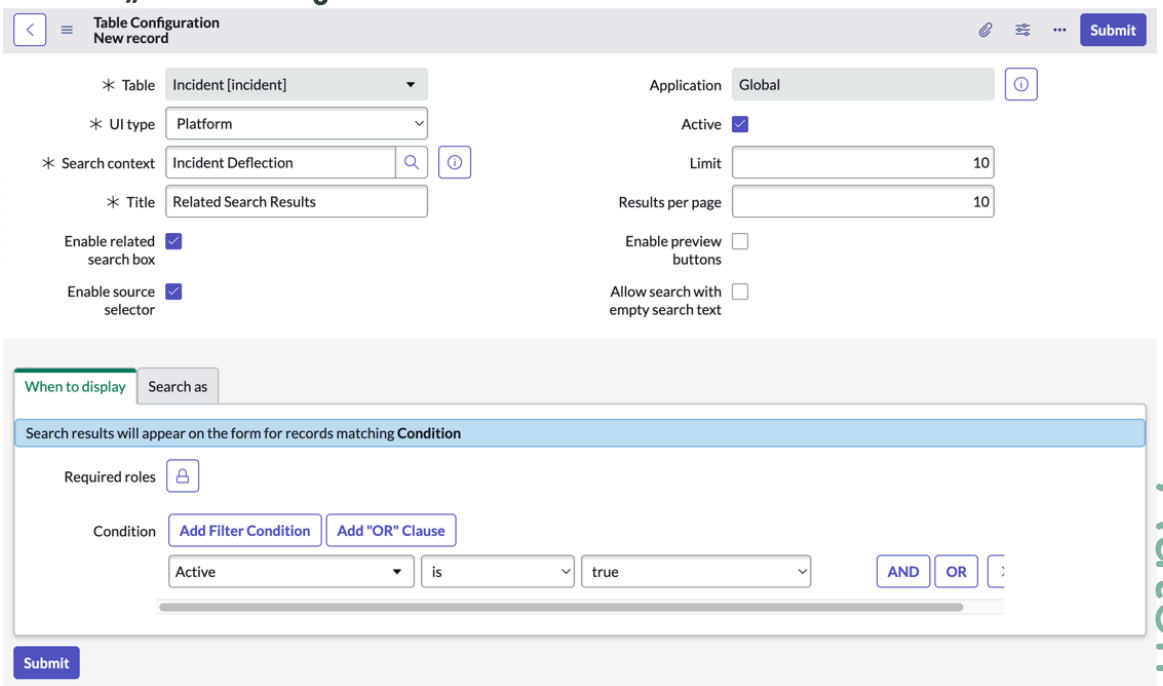
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

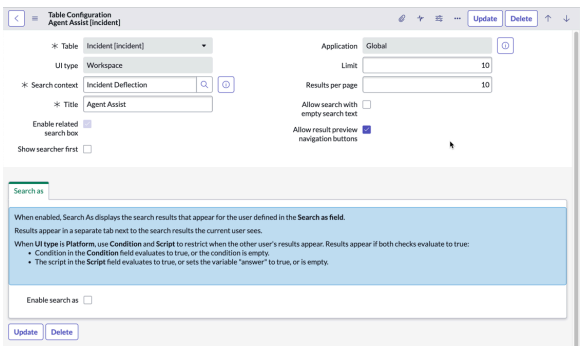
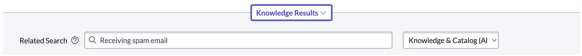
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Tabellenkonfiguration“.



Tabellenkonfigurationsfelder

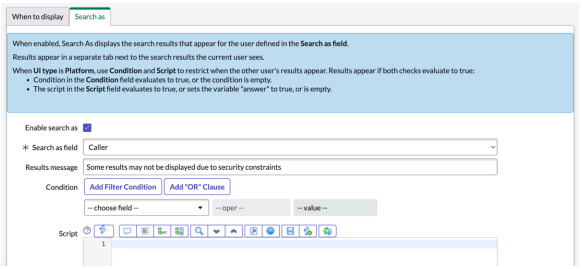
Feld	Beschreibung
Tabelle	Name und Bezeichnung der Tabelle, die dem Formular zugeordnet ist. Beispiel: Incident [incident].
UI-Typ	Die Anwenderoberfläche unterscheidet sich je nachdem, ob Sie die Tabellenkonfiguration für Plattform oder Arbeitsbereich verwenden. **Hinweis:** Der Abschnitt **Zeitpunkt für Anzeige** wird nur angezeigt, wenn Sie `Platform` unter **UI-Typ**auswählen. 
Suchkontext	Suchsymbol zur Auswahl eines Suchkontexts, für den Sie die Tabelle konfigurieren.
Titel	Eindeutiger Titel für den im Formular angezeigten Suchergebnisbereich. Wenn Sie beispielsweise Wissensergebnisse als Wert in dieses Feld eingeben, zeigt der zugehörige Suchbereich **Wissensergebnisse** als Titel an. 

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zugehöriges Suchfeld aktivieren	Option zum Anzeigen des zugehörigen Suchfelds im Formular.
Sucher zuerst anzeigen	Option zum Anzeigen von Sucherressourcen vor zusätzlichen Ressourcen im Suchkontext. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie `Workspace` als **UI-Typ**auswählen.
Quellenauswahl aktivieren	Option zum Anzeigen der Liste der Suchquellen, in denen Sie suchen können. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Zugehöriges Suchfeld aktivieren**auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich der Tabellenkonfiguration. Die Konfiguration ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Tabellenkonfiguration.
Grenzwert	Maximale Anzahl zurückgegebener Suchergebnisse.
Ergebnisse pro Seite	Anzahl der Ergebnisse, die pro Seite angezeigt werden.
Erweitern/ Minimieren zulassen	Option, mit der ein Anwender die Suchergebnisse im Formular einklappen kann.
Vorschau-Schaltflächen aktivieren	Option zum Anzeigen einer Vorschauschaltfläche (nur Plattform) für jedes Suchergebnis. Der Benutzer kann dann die Vorschauschaltfläche oder den Suchergebnistitel verwenden, um eine Vorschau des Ergebnisdatensatzes anzuzeigen. **Hinweis:** Diese Option ist ab dem London-Release verfügbar. Deaktivieren Sie die Option, um jedes Suchergebnis kompakter anzuzeigen.
Suche mit leerem Suchtext zulassen	Option zum Festlegen, ob die Suche ausgeführt wird, wenn kein Suchtext vorhanden ist. **Hinweis:** Es gibt keinen Suchtext, wenn kein **Suchfeld** angegeben ist oder wenn ein **Suchfeld** vorhanden ist, dessen Wert leer ist.
Anzeigezeitpunkt	
Erforderliche Rollen	Liste der Rollen, die in der Tabelle Zugriff auf das Widget für die zugehörigen Suchergebnisse gewähren. Benutzer müssen eine dieser Rollen aufweisen, um das Widget beim Anzeigen der Tabelle anzuzeigen.
Bedingung	Bedingungen, die Datensätze erfüllen müssen, um als zugehörige Suchergebnisse angezeigt zu werden. Legen Sie beispielsweise **[Aktiv] [ist] [wahr]** fest, um nur die aktiven Datensätze als zugehörige Suchergebnisse zu aktivieren.
Suchen als	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
„Suchen als“ aktivieren	Option, um die Suche als anderer Anwender zu aktivieren. Das Meldungsfeld beschreibt die Einstellungen, die verfügbar sind, wenn Sie diese Option auswählen.  Weitere Informationen zur Verwendung von **Suchen als**finden Sie unter Aktivieren Sie die Anzeige von Suchergebnissen für den aktuellen und einen anderen ausgewählten Anwender.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die zugehörigen Listen Suchfelder, Filterkonfigurationen, E-Mail-Konfigurationen und Suchaktionskonfigurationen werden angezeigt. Standardmäßig wird das Feld **Kurzbeschreibung** der zugehörigen Liste Suchfelder hinzugefügt.

Hinweis:
Suchergebnisse werden nur für Suchfelder angezeigt, die im Formular sichtbar sind.

Filterkonfiguration für Kontextsuche

Definieren Sie Filterkonfigurationen für die Zuordnung von Feldern aus dem Formular, um einen gezielteren Suchergebnissatz bereitzustellen.

Erstellen Sie mithilfe von Zuordnung eine Filterkonfiguration

Erstellen Sie Filterbedingungen mithilfe einer Zuordnung, die Sie einer Tabellenkonfiguration zuordnen können. Das Suchergebnis zeigt ein Ergebnis an, das die Filterbedingungen erfüllt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Öffnen Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz, für den der Filter erstellt werden soll.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Filterkonfigurationen auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

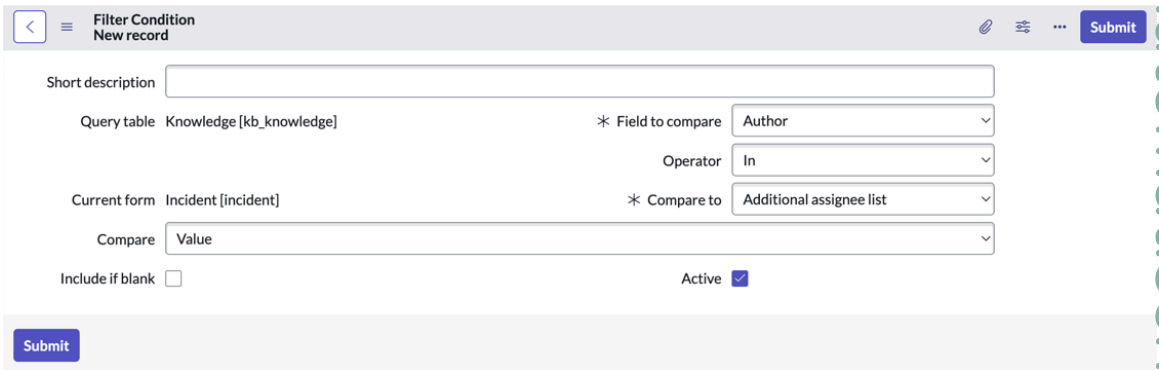
Filterkonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Ressourcenkonfiguration	Suchsymbol zur Auswahl einer Ressource wie z. B. Wissensartikeln.
Tabellenkonfiguration	[Schreibgeschütztes Feld]. Tabelle, für die Sie die Filterkonfiguration anwenden.
Geskripteter Filter	Option zum Definieren des Filters mithilfe eines Skripts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Deaktivieren Sie diese Option, da Sie eine Filterkonfiguration mithilfe von Zuordnung erstellen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Filterkonfiguration.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Formular Tabellenkonfigurationen wird angezeigt.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Filter Configuration“ (Filterkonfiguration) auf den von Ihnen erstellten Filter.
7. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Filterbedingungen auf **Neu**.



8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung der Filterbedingung.
Abfragetabelle	[Schreibgeschützt] Tabelle, aus der die Filterbedingung abgefragt wird.
Aktuelles Formular	[Schreibgeschützt] Formular, für das Sie die Filterbedingungen erstellt haben.
Das zu vergleichende Feld	Der Wert des Felds wird mit dem Wert des Felds **„Vergleichen mit“** verglichen.
Betreiber	Vorgang, der für das **Feld zum Vergleichen** und das Feld **Vergleichen mit** ausgeführt werden soll.
Vergleichen mit	Der Wert des Felds wird mit dem Wert des **zu vergleichenden Felds**verglichen.
Vergleichen	Der Vergleich des Felds kann auf dem in der Datenbank gespeicherten Ist-Wert oder dem auf der Schnittstelle angezeigten Wert basieren. Die verfügbaren Werte sind: **Wert** und **Anzeigewert**.
Einbeziehen, wenn leer	Option zum Einfügen einer Bedingung, wenn der Wert des Felds **Vergleichen** mit leer ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Filterkonfiguration.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie mithilfe von Skripts eine Filterkonfiguration

Erstellen Sie Filterbedingungen mit einem Skript, das Sie einer Tabellenkonfiguration zuordnen können. Das Suchergebnis zeigt Ergebnisse an, die die Filterbedingungen erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.

2. Öffnen Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz, für den der Filter erstellt werden soll.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Filterkonfigurationen auf **Neu**.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Filterkonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Ressourcenkonfiguration	Suchsymbol zur Auswahl einer Ressource wie z. B. Wissensartikeln.
Tabellenkonfiguration	[Schreibgeschütztes Feld]. Tabelle, für die Sie die Filterkonfiguration anwenden möchten.
Geskripteter Filter	Checkbox, um auszuwählen, ob Sie Skripts in das Feld **Skript** eingeben möchten. **Hinweis:** Das Feld **Skript** wird nur angezeigt, wenn Sie **Skriptfilter**auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich für Ihre Filterkonfiguration.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Filterkonfiguration zu aktivieren.

5. Geben Sie ein der Ressourcenkonfiguration entsprechendes Skript ein.

Hinweis:

Verwenden Sie eines dieser dynamischen Filterskripts, um Ihren dynamischen Filter einzurichten.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Kontexteigenschaften für Suchressourcen

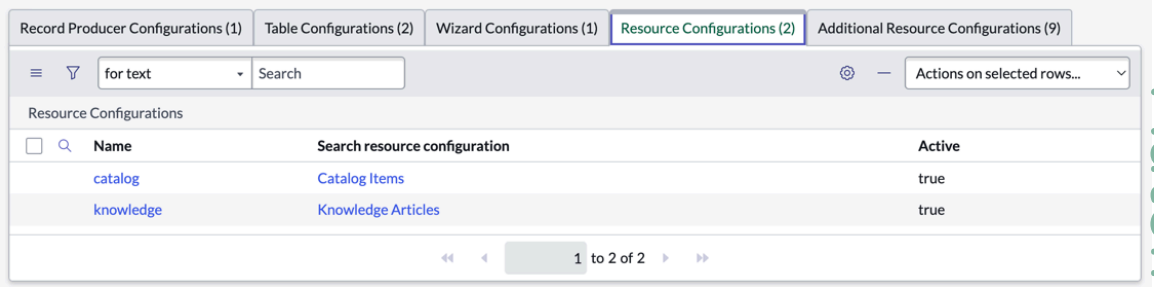
Konfigurieren Sie die Eigenschaften, um die Suche auf einen bestimmten Katalog oder eine bestimmte Knowledge Base zu beschränken. Wenn Sie beispielsweise die Wissenssuche auf eine IT-Knowledge Base oder die Servicekatalogsuche auf den Softwareservicekatalog beschränken möchten, können Sie die Eigenschaften konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im folgenden Verfahren wird die Incident-Abwehr als Beispiel verwendet.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**.
2. Öffnen Sie den Datensatz Incident-Abwendung.
3. Zeigen Sie die zugehörige Liste Ressourcenkonfigurationen an.



Bearbeiten Sie in der zugehörigen Liste „Ressourcenkonfigurationen“ einen Ressourcenkonfigurationsdatensatz, um die Eigenschaften der Suchressource anzuzeigen.

Der **Wissensdatensatz** zeigt die folgenden Konfigurationseigenschaften der Wissensressource an:

Konfigurationseigenschaften der Wissensressource

Eigenschaft	Beschreibung
Bedingung	Bedingungen zum Angeben einer oder mehrerer zu durchsuchender Knowledge Bases.
Angeheftete Artikel ausschließen	Der angeheftete Artikel ist ein Wissensartikel. Diese Eigenschaft hilft bei der Entscheidung, ob angeheftete Artikel aus der Knowledge Base-Suche ausgeschlossen werden sollen oder nicht.

Der **Katalogdatensatz** zeigt die folgenden Konfigurationseigenschaften für Katalogressourcen an:

Konfigurationseigenschaften für Katalogressourcen

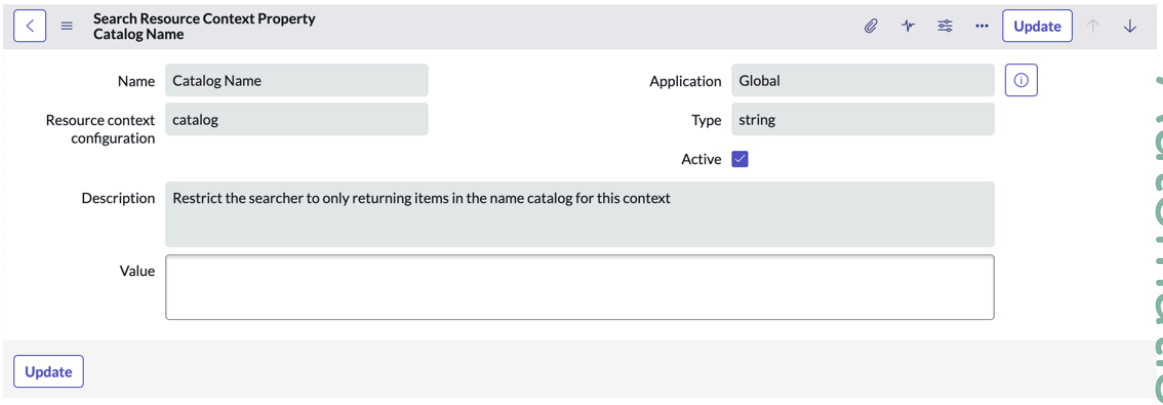
Eigenschaft	Beschreibung
Katalogname	Ein Katalogname zum Durchsuchen der Katalogelemente.
Suchoperator	Der Wert des Operators wird in der Zing-Suchmaschine verwendet, um anzugeben, wie die UND- und ODER-Bedingungen beim Analysieren der Suchzeichenfolge kombiniert werden. Die Integration der Suchzeichenfolgen hilft bei der Bewertung der angezeigten Ergebnisse. Der Wert kann nur einer der folgenden Werte sein: ○ **IR_AND_OR_QUERY** (Standard): Ergebnisse mit genauen Übereinstimmungen für alle Begriffe anzeigen, wenn die Anzahl der Ergebnisse größer als der Wert der Eigenschaft `glide.ts.query.and_or_limit` (Standard 0) oder der (überschreibende) Wert des anwenderdefinierten Tabellenattributs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	`text_search_and_or_limit` (falls hinzugefügt) ist . Andernfalls werden Ergebnisse mit Übereinstimmungen mit beliebigen Begriffen angezeigt. ○ **IR_AND_QUERY**: Zeigt nur Ergebnisse mit genauen Übereinstimmungen mit allen Begriffen an. ○ **IR_OR_QUERY**: Ergebnisse mit Übereinstimmungen mit beliebigen Begriffen anzeigen.

4. Um den Wert einer Eigenschaft zu bearbeiten, klicken Sie auf den Namen der Eigenschaft, und aktualisieren Sie im Formular „Ressourcenkontexteigenschaft“ das Feld **Wert** auf `true` oder `false`.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Kontextsuche verwalten

Die Kontextsuche bietet eine Möglichkeit, Ergebnisse anzuzeigen, die für das Problem relevant sein können, für das Sie einen Incident erstellen oder einen Service anfordern.

Der Abschnitt behandelt Themen, die Ihnen bei folgenden Aufgaben helfen:

- Nachvollziehen, welche Aktionen für die Suchergebnisse ausgeführt werden.
- Verwenden Sie Kontextsuchergebnisse in einem Datensatzersteller im Serviceportal oder als Agent in einem Formular.

Legen Sie einen Suchkontext als Standard fest

Wenn Sie die REST-API für die Kontextsuche verwenden und nicht angeben, welcher Suchkontext verwendet werden soll, verwendet die API den Suchkontext, den Sie als Standard festgelegt haben. Der Suchkontext, den Sie in der API verwenden, hat Vorrang vor dem als Standard markierten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

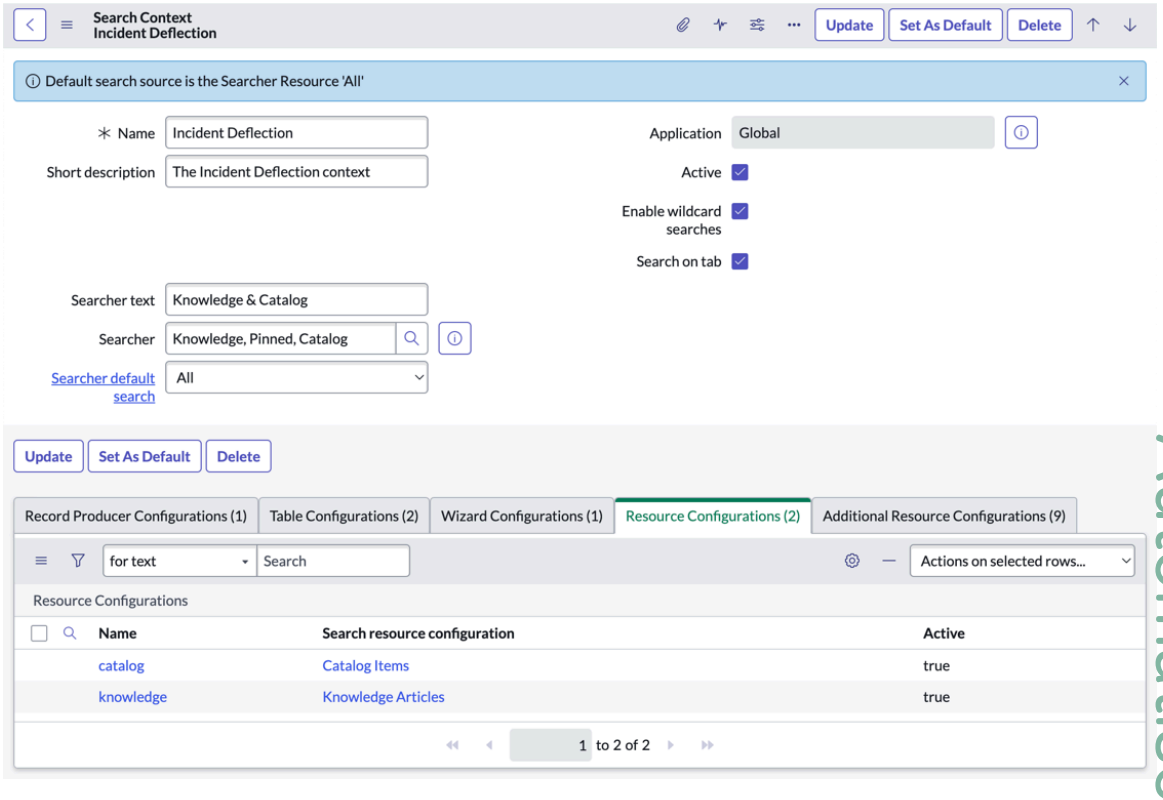
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**.
2. Öffnen Sie den Suchkontextdatensatz, den Sie als Standard festlegen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Als Standard festlegen**.



Legen Sie die Standardquelle für den Suchkontext fest

Sie können entscheiden, welche Quelle als Standardsuchquelle festgelegt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Wenn Sie eine zusätzliche Ressource als Standardquelle festlegen, gilt diese Quelle als Standardsuchquelle.
- Wenn Sie keine zusätzliche Ressource als Standardquelle markieren, wird die Sucherquelle als Standardsuchquelle betrachtet.
- Wenn Sie keinen Sucher haben und keine zusätzliche Ressource als Standardquelle markiert haben, ist die Standardquelle die zusätzliche Ressource mit dem niedrigsten Wert im Feld **Reihenfolge**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**.
2. Öffnen Sie den Suchkontextdatensatz, um seine Standardquelle zu ändern.
3. So legen Sie eine zusätzliche Ressource als Standardsuchquelle fest:
   a. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Zusätzliche Ressourcenkonfiguration.
   b. Wählen und halten Sie den Konfigurationsdatensatz der Suchressource (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und klicken Sie auf **Als Standardsuche festlegen**.
4. So legen Sie eine Sucherquelle als Standardsuchquelle fest:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie **auf den zugehörigen Link Sucher als Standardsuche festlegen,** um **Sucher** als Standardsuchquelle festzulegen.

> **Hinweis:**
> Der zugehörige Link **„Sucher als Standardsuche festlegen“** wird nur angezeigt, wenn eine zusätzliche Ressource die Standardsuchquelle ist.

b. Um alle Sucherquellen oder eine bestimmte Sucherquelle aus der Liste zu durchsuchen, wählen Sie **Alle**aus.

> **Hinweis:**
> Das **Standardsuchfeld Sucher** wird nur angezeigt, wenn das Feld **Sucher** mehr als eine Quelle enthält.

Zeigen Sie einen Sucher an

Zeigen Sie die Details eines Suchers an, um zu erfahren, welche Suchressourcen er durchsucht und welche Suchkontexte ihn verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

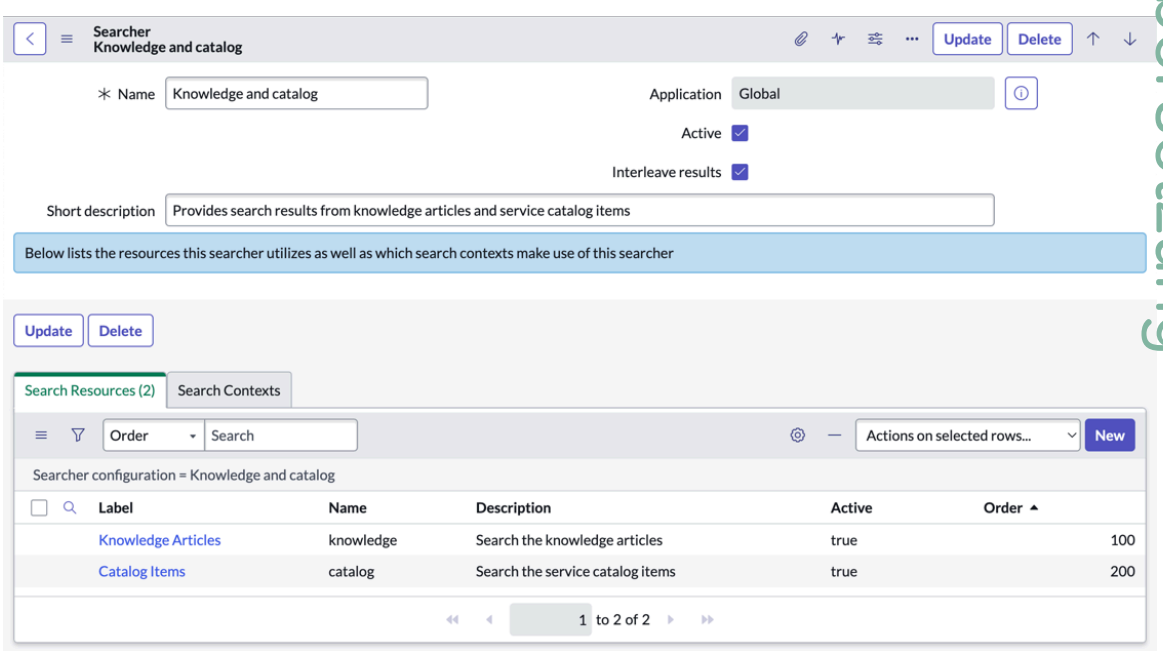
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow stellt vordefinierte Sucher bereit. Sie können keine Sucher erstellen, aktualisieren oder löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Sucherkonfigurationen**.

2. Bearbeiten Sie einen Sucherdatensatz.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. **Wahlweise:** Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Suchressourcen“ die von dieser Suche gesuchten Ressourcen an.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Suchkontexte“ alle Suchkontexte an, die diese spezifische Suche verwenden.

Zeigt das zugehörige Suchfeld in einem Formular an

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, nach zugehörigen Inhalten zu suchen, ohne den Text im Feld **Kurzbeschreibung** ändern zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ab Release London ist das zugehörige Suchfeld standardmäßig in Formularen für neue Instanzen verfügbar. Wenn in Ihrem Formular das zugehörige Suchfeld nicht angezeigt wird, können Sie wie folgt vorgehen, um es anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für die Tabelle, in deren Formular Sie das zugehörige Suchfeld anzeigen möchten.
3. Wählen Sie die Option **Zugehöriges Suchfeld aktivieren** aus.
   Die Option **Quellenauswahl aktivieren** wird angezeigt.
4. Wählen und halten Sie das Headerformular (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**aus.

Fügen Sie mehrere Suchfelder für die Kontextsuche hinzu

Fügen Sie mehrere Suchfelder hinzu, wenn Sie in einem anderen Feld als der Kurzbeschreibung suchen möchten, ohne das zugehörige Suchfeld zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Suchergebnisse für das Standardsuchfeld werden automatisch angezeigt, wenn Sie einen Datensatz öffnen. Sie können die Kontextsuche so konfigurieren, dass nach Ergebnissen gesucht wird, auch wenn das Standardsuchfeld keinen Text enthält. Suchergebnisse in anderen zugeordneten Feldern werden nur angezeigt, wenn Sie in diesen Feldern Inhalte aktualisiert haben.

Im Basissystem ist beispielsweise das Feld **Kurzbeschreibung** das Standardsuchfeld für das Incident-Formular, sodass Suchergebnisse basierend auf diesem Feld automatisch angezeigt werden. Wenn Sie **Beschreibung** als zusätzliches Suchfeld konfigurieren, zeigt die Kontextsuche Suchergebnisse für **Beschreibung** an, wenn Sie einen Datensatz mit einer leeren **Kurzbeschreibung**öffnen.

Warnung:
Das Hinzufügen großer Felder kann die Leistung der Kontextsuche erheblich beeinträchtigen. Um beste Ergebnisse zu erzielen, fügen Sie nur Suchfelder hinzu, die auf maximal 100 Zeichen beschränkt sind.

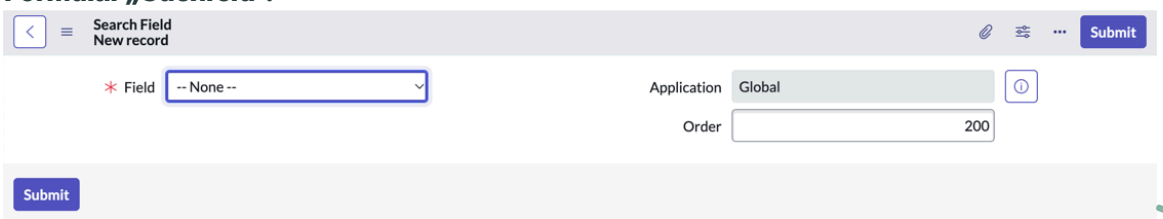
Hinweis:
Suchergebnisse werden nur für Suchfelder angezeigt, die im Formular sichtbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

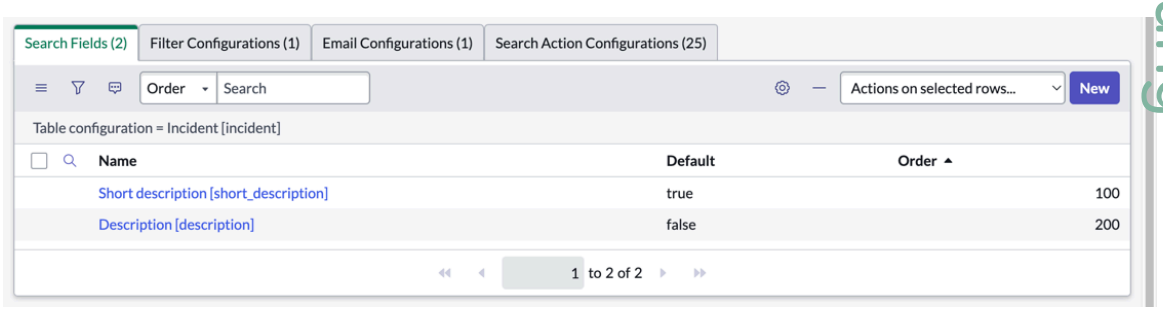
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Öffnen Sie den Tabellenkonfigurationsdatensatz, für den Sie mehrere Suchfelder hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Suchfelder“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Suchfeld“.



Feld	Beschreibung
Feld	Das Suchfeld, das in der Liste der Suchfelder hinzugefügt werden soll. **Hinweis:** Sie können nur ein Textfeld auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich der Tabellenkonfiguration. Die Konfiguration ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das Feld in der Liste der Suchfelder angezeigt wird. Wenn mehrere Suchfelder vorhanden sind, gibt dieses Feld an, welches durchsuchte Feld zuerst ausgeführt wird.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das neue Suchfeld wird in der zugehörigen Liste „Suchfelder“ des Tabellenkonfigurationsdatensatzes angezeigt.



Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Spalte **Standard**, um ein Suchfeld als Standardsuchfeld festzulegen.

Fügen Sie der Quellenauswahl eines Formulars zusätzliche Ressourcen hinzu

Fügen Sie zusätzliche Ressourcen hinzu, wenn der Anwender über die Suchressourcen von Knowledge und Servicekatalog hinaus suchen soll. Fügen Sie beispielsweise zusätzliche Ressourcen für **Offene Incidents**, **Gelöste Incidents**oder **Ähnliche offene Incidents**hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

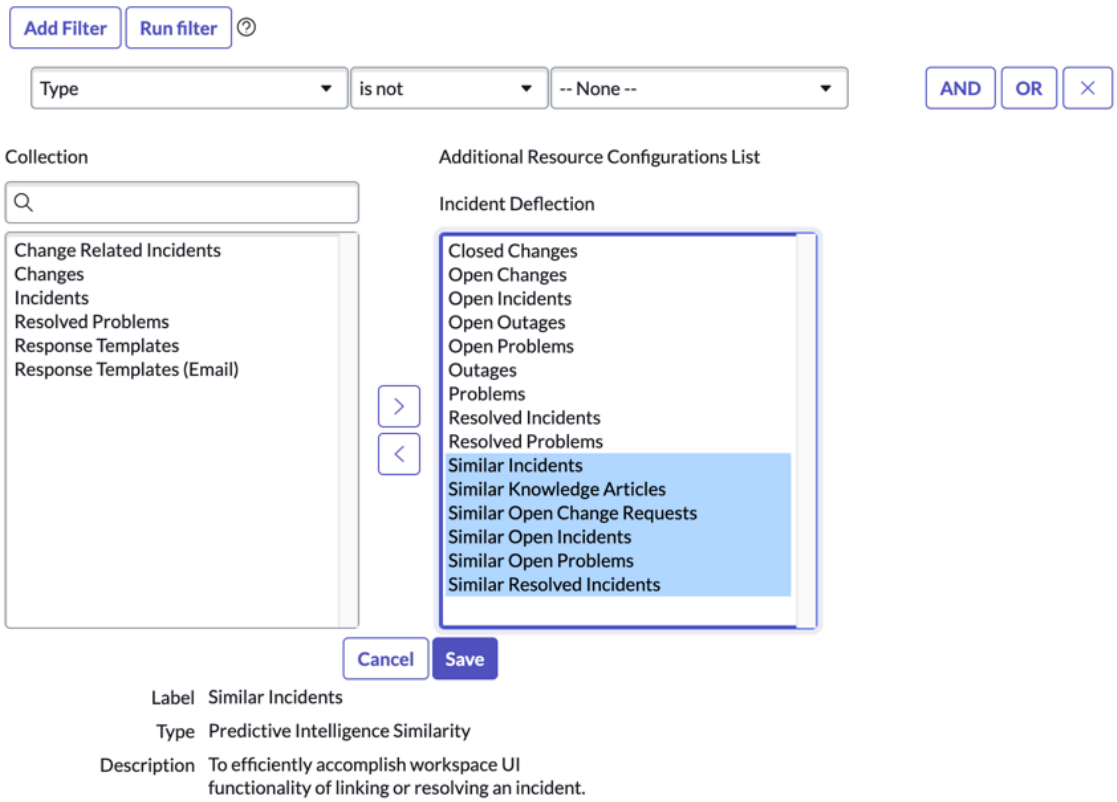
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zusätzliche Ressourcen sind vordefiniert. Eine zusätzliche Ressource ist entweder eine durchsuchbare Quelltabelle mit Abfragebedingungen oder ein Verweis auf eine Predictive Intelligence Ähnlichkeitslösungsdefinition.

Hinweis:
Sie können die Ressourcen Predictive Intelligence nur anzeigen, wenn Sie für Predictive Intelligence lizenziert sind und Predictive Intelligence für die Kontextsucheaktiviert haben.

Prozedur

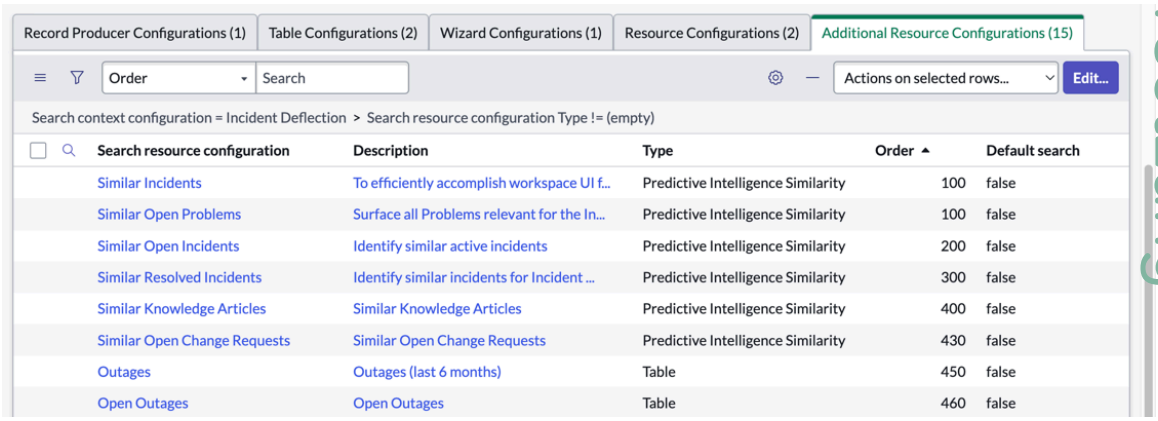
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Suchkontexte**.
2. Öffnen Sie den Suchkontextdatensatz, für den Sie die zusätzlichen Ressourcen anzeigen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zusätzliche Ressourcenkonfigurationen“ **Bearbeiten aus**.
4. **Wahlweise:** Filtern Sie die zusätzlichen Ressourcen, die im Feld **Sammlung** angezeigt werden, indem Sie Filterbedingungen definieren und **Filter ausführen**auswählen.
   Beispielsweise können Sie nur zusätzliche Ressourcen mit dem Ähnlichkeitstyp Predictive Intelligence anzeigen.
5. Verschieben Sie die erforderlichen zusätzlichen Ressourcen aus dem Feld **Sammlung** in das Feld **Zusätzliche Ressourcenkonfigurationsliste**.
   Wenn Sie beispielsweise zusätzliche Ressourcen mit dem Typ **Predictive Intelligence-Ähnlichkeit**verschieben möchten, verschieben Sie **Ähnliche Incidents**, **Ähnliche Wissensartikel**, **Ähnliche offene Change-Anforderungen**, **Ähnliche offene Incidents**, **Ähnliche offene Probleme**und **Ähnliche gelöste Incidents** aus dem Feld **Sammlung** in das **Feld Zusätzlich Listenfeld „Ressourcenkonfigurationen“**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Sie können die Quellen Predictive Intelligence nur anzeigen, wenn Sie über eine Lizenz für Predictive Intelligence verfügen.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die zusätzlichen Ressourcen werden unter **Zusätzliche Ressourcenkonfigurationen**angezeigt.



Zugehörige Informationen

Zusätzliche Suchressourcen

Definitionen der Ähnlichkeitslösung

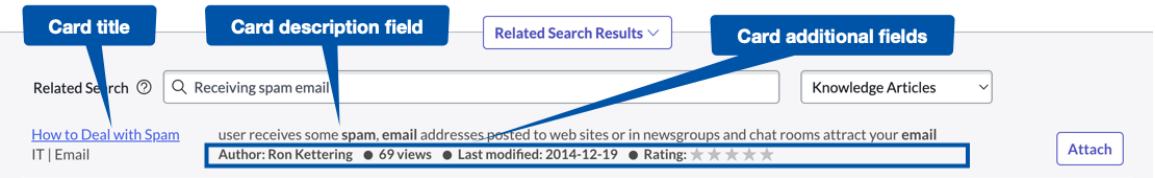
Bearbeiten Sie den Datensatz des Anzeigefelds für die Suchressource

Verwenden Sie die Anzeigefelder für Suchergebnisse, um Titel, Beschreibungen und zusätzliche Details für Kontextsuchergebnisse bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
ServiceNow stellt dem Benutzer vordefinierte zusätzliche Ressourcen oder Suchquellen bereit. Sie können keine Konfigurationen für die Anzeige von Suchergebnissen erstellen oder löschen. Jede Tabelle, auf die von einer zusätzlichen Ressource verwiesen wird, verfügt über einen Konfigurationsdatensatz für die Suchergebnisanzeige. Sie können die Werte in den **Feldern Kartentitel**, **Kartenbeschreibung**und in den **Feldern Zusätzliche Karte**bearbeiten.



Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die Kontextsuche-Eigenschaft **Zeigt Metadaten in den Ergebnissen der Kontextsuche des Formulars an,** um **zusätzliche Kartenfelder** im Suchergebnis anzuzeigen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Konfigurationen der Suchergebnisanzeige**.
2. Öffnen Sie den Konfigurationsdatensatz für die Suchergebnisanzeige, den Sie ändern möchten.

Hinweis:
Konfigurationsdatensätze der Suchergebnisanzeige mit dem UI-Typ „Plattform“ haben keine Auswirkungen auf die Suche nach Wissen -Artikeln, Katalogelementen oder angehefteten Artikeln. Sie können Einstellungen für die Suche nach Artikeln der Plattform Wissen mithilfe von konfigurieren Wissen Sucheigenschaften .

3. Bearbeiten Sie die Felder im Formular.

Formular „Suchergebnisfelder“.

Feld	Beschreibung
UI-Typ	[Schreibgeschützt] Schnittstelle, in der die Werte der Anzeigefelder für Suchergebnisse angezeigt werden sollen. Es kann in der Plattform oder im Arbeitsbereich angezeigt werden.
Tabelle	[Schreibgeschützt] Name der Tabelle, in der die Werte der Anzeigefelder für Suchergebnisse angezeigt werden sollen. Wenn Sie beispielsweise Incident [Incident] als Tabelle angeben, werden die zusätzlichen Ressourcenfeldwerte im Suchergebnis für die Tabelle „Incident [Incident]“ angezeigt.
Anwendung	[Schreibgeschützt] Anwendungsbereich des Datensatzes. Der Datensatz ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Kartenansicht	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kartensymbol	[Arbeitsbereich] Symbolname, der in der Kartenansicht der Suchergebnisse angezeigt wird.
Kartenbezeichnung	[Arbeitsbereich] Bezeichnung, die in der Kartenansicht der Suchergebnisse angezeigt wird.
Kartentitelfeld	[Plattform oder Arbeitsbereich] Feld, dessen Wert als Titel im Titel des Suchergebnisses angezeigt wird.
Zusätzliche Kartenfelder	[Plattform oder Arbeitsbereich] Liste der Feldnamen, die im Suchergebnis angezeigt werden, um dem Suchergebnis mehr Kontext bereitzustellen. Die zusätzlichen Kartenfelder werden am unteren Rand eines Suchergebnisdatensatzes angezeigt.
Kartenbeschreibungsfeld	[Plattform oder Arbeitsbereich] Name des Felds, dessen Wert als Suchergebnisbeschreibung angezeigt wird.
Aktualisierungsdatum der Kartenanzeige	[Arbeitsbereich] Aktivieren Sie die Checkbox, um das neueste Datum in der Kartenansicht der Suchergebnisse anzuzeigen.
Detailansicht (nur wenn der UI-Typ Arbeitsbereich ist)	
Detailtitelfeld	Feld, dessen Wert als Titel in der Detailansicht des Suchergebnisses angezeigt wird.
Detail-Linkfeld	Feld, das als anklickbarer Link in der Detailansicht des Suchergebnisses verwendet wird.
Zusätzliche Detailfelder	Liste der Feldnamen, die in der Detailansicht des Suchergebnisses angezeigt werden.
Detailanzeige der letzten Arbeitsnotiz	Aktivieren Sie die Checkbox, um die neueste Arbeitsnotiz in der Detailansicht des Suchergebnisses anzuzeigen.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Geben Sie Felder für die Ansicht Cxs_popup an

Bearbeiten Sie die Ansicht Cxs_popup, um die Felder anzugeben, die für zusätzliche Ressourcen im Vorschaufenster eines Aufgabendatensatzes angezeigt werden sollen. Die Vorschau hilft Ihnen bei der Zusammenfassung des Datensatzes.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

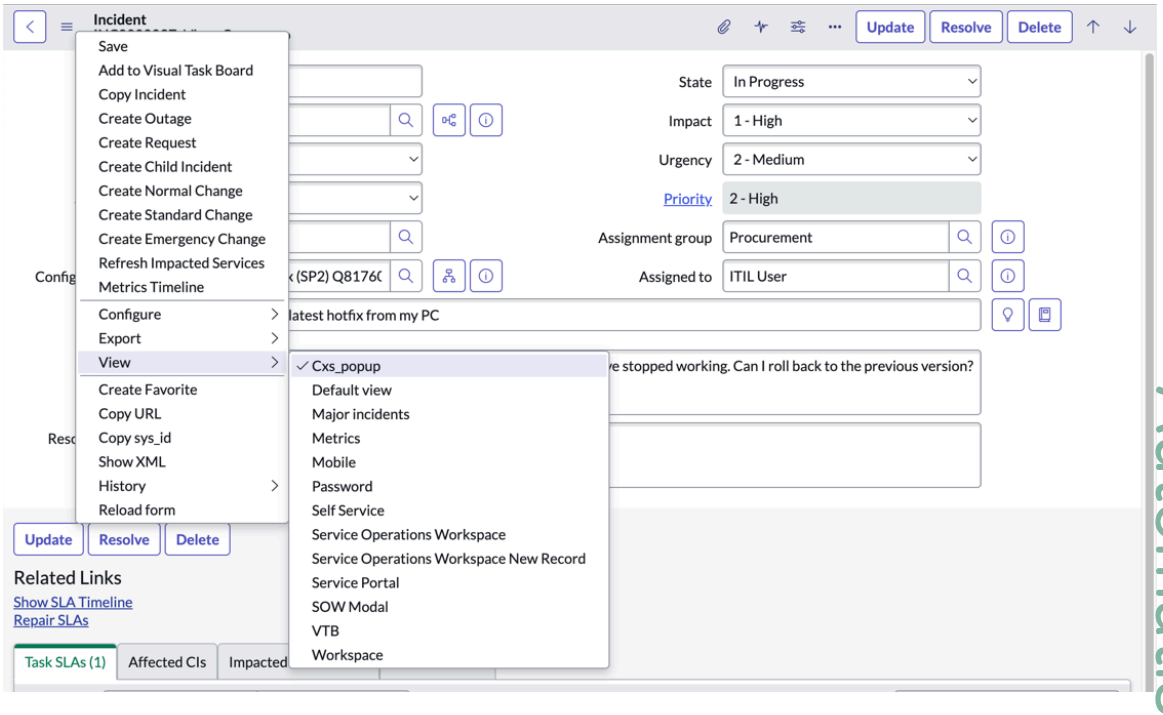
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn für die zusätzliche Ressourcentabelle keine Ansicht Cxs_popup definiert ist, wird die Ansicht sys_popup verwendet. Wenn die Ansicht sys_popup ebenfalls nicht definiert ist, wird die Standardansicht berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Incident-Datensatz, dessen Ansicht Sie in Cxs_popup ändern möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ) und dann in der Option **Ansicht** die Option **Cxs_popup**aus.



Die Ansicht des incident-Datensatzes ändert sich in die Ansicht Cxs_popup.

4. Wählen Sie das Symbol für zusätzliche Aktionen ( ), und wählen Sie in der Option **Konfigurierendie Option Formularlayout**aus.
5. Wählen Sie in der Liste **Verfügbar** die Felder aus, die in der Ansicht Cxs_popup verfügbar sein sollen, und verschieben Sie sie unter **Ausgewählt**.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern oder deaktivieren Sie für die Kontextsuche verfügbare Suchaktionen

Ändern oder deaktivieren Sie Suchaktionen, um die Aktionen einzuschränken, die ein Anwender für ein Suchergebnis ausführen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

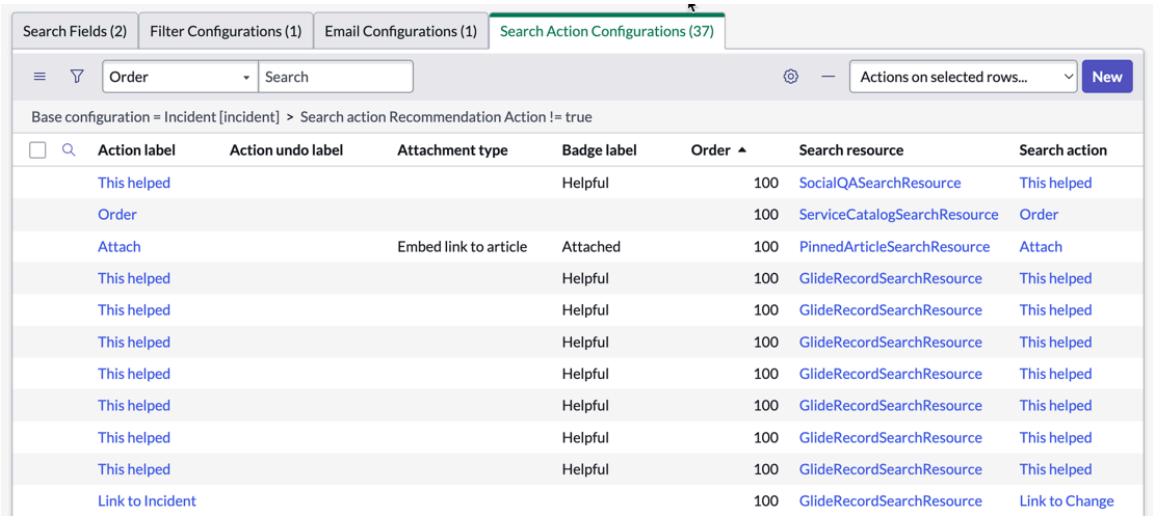
Die zugehörige Liste „Suchaktionskonfigurationen“ enthält alle verfügbaren Suchaktionen, die für den ausgewählten Suchkontext verfügbar sind. Suchaktionen können geändert und deaktiviert, aber nicht gelöscht werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Bearbeiten Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz.
3. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Suchaktionskonfigurationen“ die Liste der Suchaktionen an, die für die Kontextsuche verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um eine Suchaktion zu deaktivieren, legen Sie den Wert **Aktiv** auf **false**fest.

Hinweis:
Sie können die Aktion **„Das hat geholfen“** nicht deaktivieren.

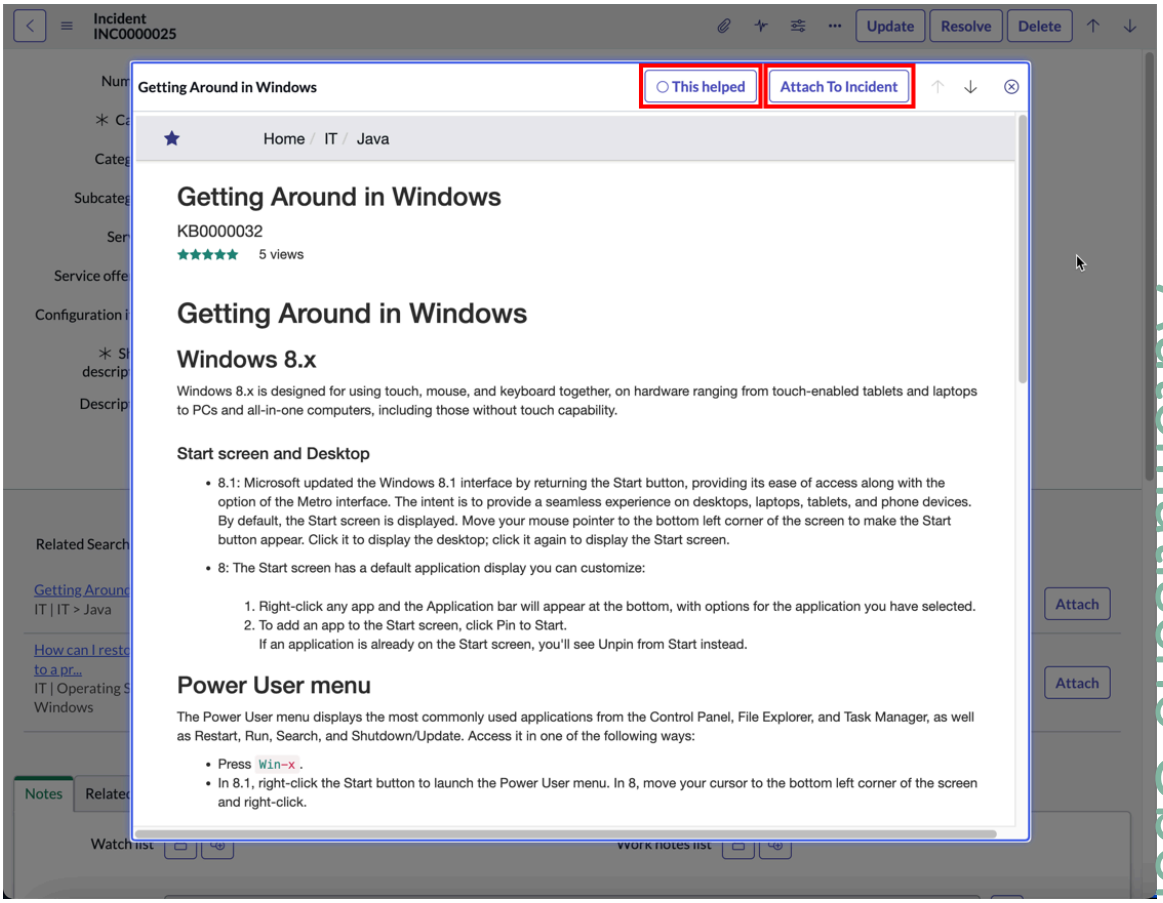
Sie können folgende Suchaktionen ändern:

- **Aktionsbezeichnung**: Bezeichnung der Aktionsschaltfläche im Vorschaufenster. Zum Beispiel **Hilfreich** oder **An Incident angehängt**.
- **Anhangstyp**: Methode zum Anhängen eines Wissensartikels an den Datensatz. Sie können einen Link (empfohlen) zu dem Artikel oder eine Kopie des Artikels einbetten.
- **In neuem Datensatz anzeigen**: Option zum Anzeigen der **Schaltfläche** Anfügen, wenn Sie einen Datensatz erstellen. Vor dem Release London musste der Benutzer das Formular

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausfüllen und speichern und anschließend die zugehörigen Suchergebnisse erneut erweitern, um auf die Schaltfläche **„Anfügen“** zuzugreifen.

Hinweis:
Diese Option gilt nur für Tabellen mit dem UI-Typ „Plattform“. Der Standardwert ist **„false“**, um eine konsistente Anwender-Experience zwischen Plattform- und Workspace-Tabellen zu bieten.



Aktivieren Sie die Anzeige von Suchergebnissen für den aktuellen und einen anderen ausgewählten Anwender

Aktivieren Sie die Suche als Funktionalität, wenn Sie die Möglichkeit haben möchten, Suchergebnisse anzuzeigen, die dem aktuellen Benutzer und einem anderen von Ihnen angegebenen Benutzer gemeinsam sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Beispiel kann ein HR-Administrator über einige vertrauliche Informationen verfügen. Ein Anwender hat möglicherweise teilweisen Zugriff auf die Informationen. Die Funktionalität Suchen als wendet Sicherheitszugriff auf das Anzeigen von Ergebnissen an, die dem angemeldeten oder aktuellen Benutzer und dem Benutzer gemeinsam sind, auf den im **Feld Suchen als**verwiesen wird. Das Suchergebnis für den anderen Benutzer enthält möglicherweise weniger Einträge, als der aktuelle Benutzer tatsächlich anzeigen kann.

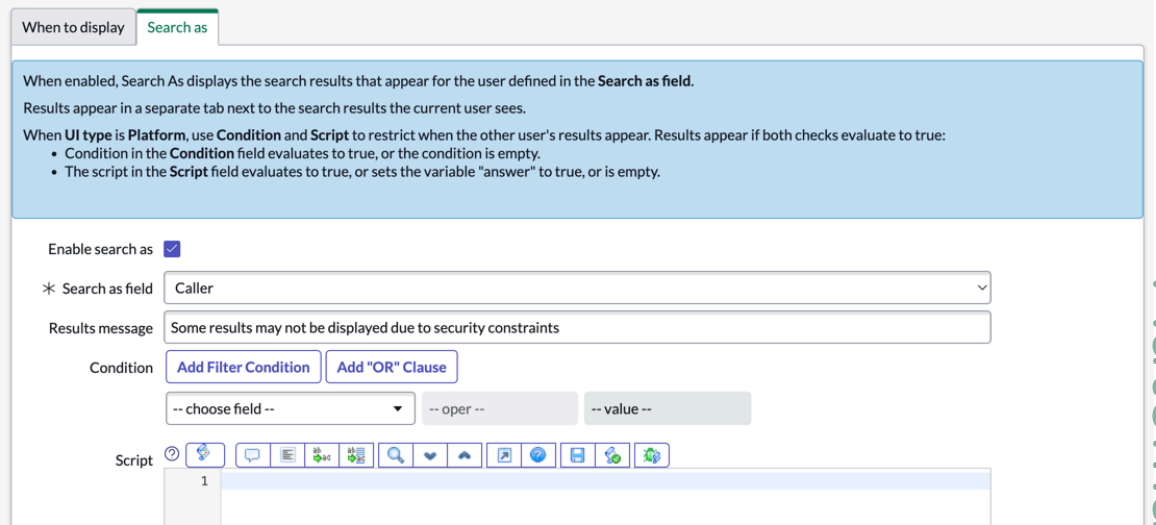
Hinweis:
Für zusätzliche Ressourcen für **Predictive Intelligence-Ähnlichkeit** wird kein Suchergebnis angezeigt. Datensatzersteller unterstützen nur die Suche nach dem aktuellen Anwender.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Bearbeiten Sie einen Tabellenkonfigurationsdatensatz.
3. Füllen Sie im Abschnitt „Suchen als“ die Felder aus.



Suchen Sie als Konfigurationsfelder

Feld	Beschreibung
„Suchen als“ aktivieren	Option zum Aktivieren der Suche als Funktionalität.
Suche als Feld	Feld, das den anderen Anwender definiert, als der gesucht werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Suche aktivieren als**auswählen.
Ergebnisnachricht	Nachricht, die mit Suchergebnissen angezeigt werden soll, wenn Sie als anderer Anwender suchen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Suche aktivieren als**auswählen.
Bedingung	Bedingung, die einschränkt, wann das Suchergebnis des im **Feld „Suchen als“** genannten Anwenders angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Suche aktivieren als**auswählen. **Hinweis:** Sowohl **Bedingung** als auch **Skript** müssen als *„wahr“* ausgewertet werden, damit Suchergebnisse angezeigt werden. Eine leere Bedingung oder ein leeres Skript wird ebenfalls als *true*ausgewertet.
Skript	Ein Bedingungsskript, mit dem Administratoren stärkere Bedingungen implementieren können. Um beispielsweise den Zugriff auf Benutzer zu beschränken, die Mitglieder einer Gruppe sind, verwenden Sie `gs.getUser().isMemberOf("`<group name>“) . Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Suche aktivieren als**auswählen. **Hinweis:** Sowohl **Bedingung** als auch **Skript** müssen als *„wahr“* ausgewertet werden, damit Suchergebnisse angezeigt werden. Eine leere Bedingung oder ein leeres Skript wird ebenfalls als *true*ausgewertet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Auf der Registerkarte **Meine Ergebnisse** werden Suchergebnisse für den aktuell angemeldeten Benutzer angezeigt. Die<user-name> Auf der Registerkarte **Ergebnisse** werden Suchergebnisse für den Anwender angezeigt, auf den im **Feld Suchen als**verwiesen wird.

Definieren Sie die Kontextsuche für den Datensatzersteller

Definieren Sie einen Datensatzersteller, um eine Suche basierend auf dem Text auszulösen, den Sie in ein Variablenfeld eingeben. Suchergebnisse werden unten im Datensatzersteller-Formular angezeigt.

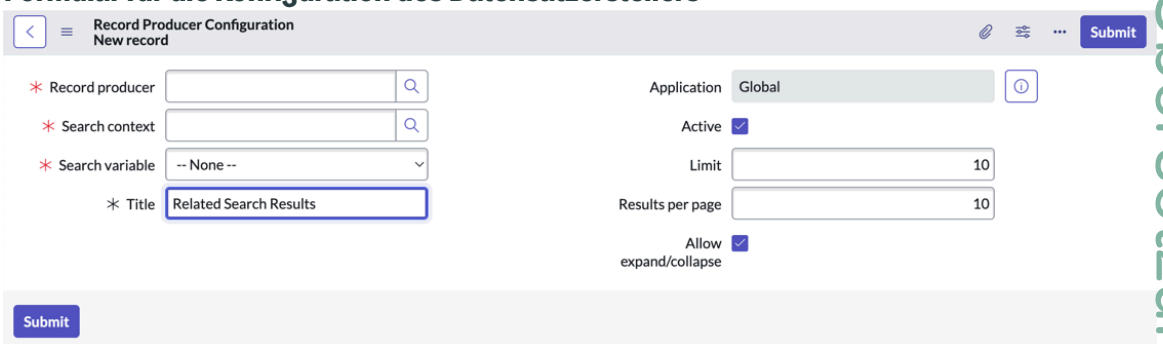
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Datensatzersteller **Neuen Incident erstellen** des Basissystems ist für die Verwendung der Kontextsuche konfiguriert. Wenn Sie diesen Datensatzersteller angepasst haben, können Sie die Kontextsuche so konfigurieren, dass eine Verknüpfung zu einem bestimmten Feld in Ihrem Datensatzersteller erstellt wird.

Hinweis:
Nur eine Variable innerhalb eines Datensatzerstellers kann die Kontextsuche verwenden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Datensatzersteller-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für die Konfiguration des Datensatzerstellers



Formular für die Konfiguration des Datensatzerstellers

Feld	Beschreibung
Datensatzersteller	Eindeutiger Name des Datensatzerstellers, dem Sie die Kontextsuche hinzufügen möchten.
Suchkontext	Name des zu verwendenden Suchkontexts.
Suchvariable	Variable innerhalb des ausgewählten Datensatzerstellers, die die Kontextsuche verwendet.
Titel	Titel für den Suchergebnisbereich, der im Formular angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Datensatzersteller-Konfiguration.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Grenzwert	Maximale Anzahl zurückgegebener Suchergebnisse.
Ergebnisse pro Seite	Anzahl der Suchergebnisse, die pro Seite angezeigt werden sollen.
Erweitern/Minimieren zulassen	Option zum Erweitern oder Reduzieren der Suchergebnisse im Formular.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie die E-Mail-Konfiguration für die Kontextsuche

Definieren Sie E-Mail-Konfigurationen, damit das System Suchergebnisse in E-Mail-Benachrichtigungen einschließen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Wissen Artikel einem Datensatz zugeordnet sind, können diese Suchergebnisse in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sein. Beispielsweise können E-Mail-Benachrichtigungen, die beim Erstellen eines incident gesendet werden, Wissen Suchergebnisse enthalten. Ein Artikel in den Suchergebnissen kann dem Benutzer, der den Incident ausgelöst hat, helfen, das Problem selbst zu lösen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontextsuche** > **Tabellenkonfiguration**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste E-Mail-Konfigurationen auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „E-Mail-Konfiguration“

Feld	Beschreibung
E-Mail-Benachrichtigung	Suchsymbol zum Auswählen einer E-Mail-Benachrichtigung zum Anhängen der Suchergebnisse. Sie können nur aus den Benachrichtigungen auswählen, die sich in derselben Tabelle wie der Tabellenkonfigurationsdatensatz befinden.
Anwenderfeld	Ein Referenzfeld, das hilft, die Suchergebnisse einzugrenzen. Wenn Sie beispielsweise **Geöffnet von**auswählen, enthalten die Suchergebnisse nur die Artikel, auf die der Benutzer **Geöffnet von** basierend auf Benutzerkriterien zugreifen kann.
Anwendung	Anwendungsbereich der E-Mail-Konfiguration. Die Konfiguration ist für alle Anwendungen oder für bereichsbezogene Anwendungen verfügbar.
Grenzwert	Maximale Anzahl zurückgegebener Suchergebnisse.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie Wissen in der E-Mail-Benachrichtigung über Incidents bereit

Ergebnisse der Kontextsuche sind in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten, die an Benutzer gesendet werden, die einen neuen Incident erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die E-Mail-Benachrichtigung enthält Links zu Wissensartikeln, die Anwendern helfen können, ihre Probleme schneller zu lösen. Wenn ein Benutzer beispielsweise einen Incident meldet, während die Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind, enthält die E-Mail-Benachrichtigung Knowledge-Links, die dem Benutzer helfen können.

Standardmäßig basieren Kontextsuchergebnisse auf der Kurzbeschreibung im Incident. In der automatisierten E-Mail-Antwort fügt die Kontextsuche Links zu relevanten Wissensartikeln hinzu.

Prozedur

1. Ein Kunde sendet eine E-Mail an den IT-Support mit dem Betreff `Mein Laptop stürzt ab`.
2. Basierend auf dieser E-Mail wird ein Incident erstellt.
3. Der E-Mail-Betreff wird in das Feld **Kurzbeschreibung** des neuen Incidents eingefügt.
4. Die automatisierte E-Mail-Benachrichtigung, die an den Benutzer gesendet wird, enthält Suchergebnisse basierend auf `Mein Laptop stürzt ab`.
   Standardmäßig enthalten Benachrichtigungen drei Artikellinks.
5. Der Kunde kann dann möglicherweise die Suchergebnisse verwenden, um den Incident zu lösen.

> **Hinweis:**
> Die bereitgestellten Wissenslinks werden gefiltert, um sicherzustellen, dass die Artikel für den Anwender zugänglich sind, der die E-Mail gesendet hat.

Nächste Maßnahme
Sie können Benachrichtigungsoptionen konfigurieren und z. B. die Anzahl der mit Benachrichtigungen bereitgestellten Links ändern. Sie können auch die Kontextsuchfunktion so konfigurieren, dass sie den E-Mail-Benachrichtigungen Ihrer Organisation entspricht, oder Sie können die Kontextsuche mit Benachrichtigungen für andere Datensätze verwenden.

Zugehörige Informationen

Bearbeiten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung für die Suchergebnisse

Bearbeiten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung für die Suchergebnisse

Schließen Sie Suchergebnisse in eine E-Mail-Benachrichtigung ein, die an Anwender gesendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

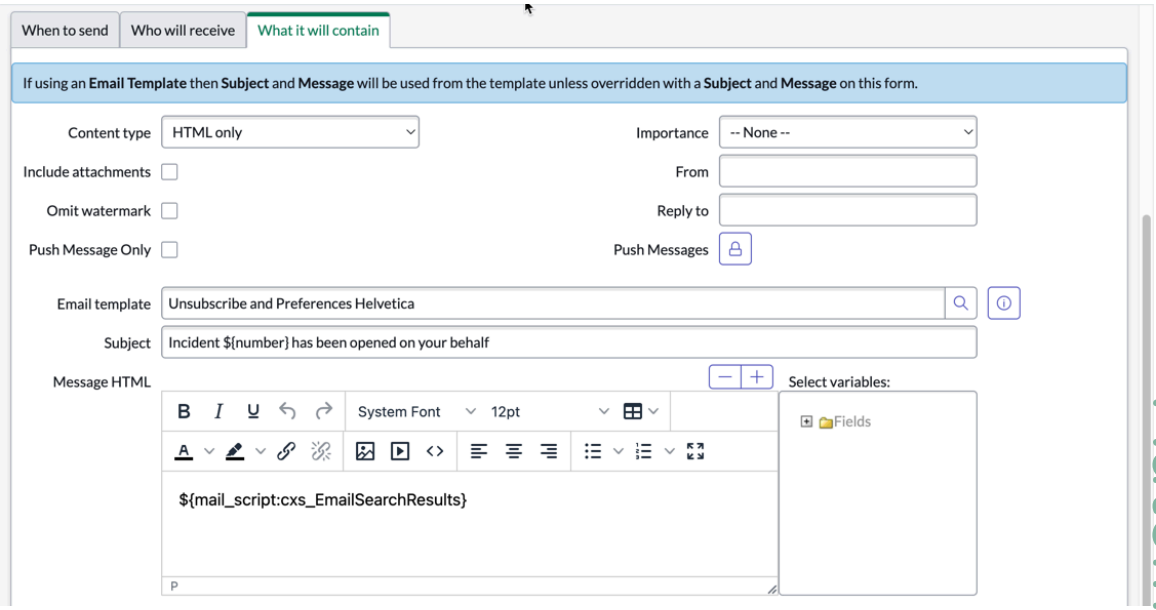
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die E-Mail-Vorlage, die Sie ändern möchten, um Suchergebnisse einzubeziehen.
3. Wählen Sie aus **, was darin enthalten sein soll**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie im Feld **Nachrichten-HTML** das folgende Skript hinzu:
   ${mail_script:cxs_EmailSearchResults}



5. Wählen und halten Sie das Headerformular (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**aus.

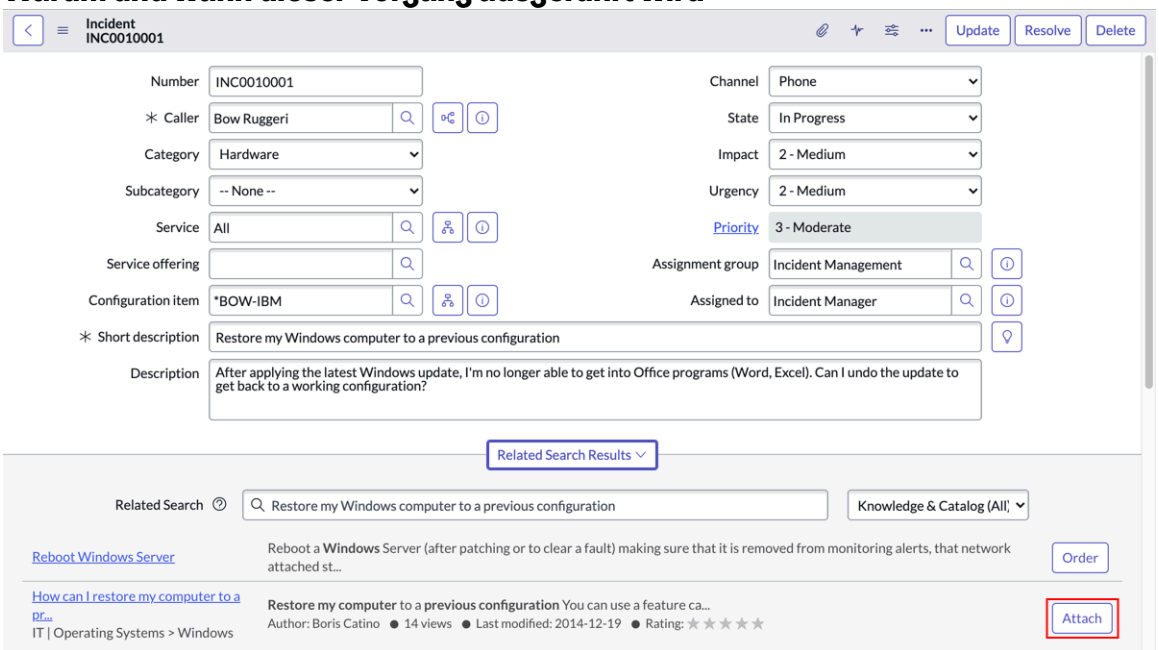
Fügen Sie einen Wissen -Artikel an

Fügen Sie einen Wissen -Artikel an einen Incident an, um Probleme schnell zu lösen, indem Sie die detaillierten Problembehandlungsschritte und andere detaillierte Informationen im Artikel ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Alle**.
2. Bearbeiten Sie einen aktiven Incident-Datensatz.
3. Wählen Sie **Verwandte Suchergebnisse**aus.
   Suchergebnisse werden im Bereich Verwandte Suchergebnisse angezeigt.
4. **Wahlweise:** Um nur Suchergebnisse für Wissensartikel anzuzeigen, öffnen Sie die Quellenauswahl, und wählen Sie **Wissensartikel**aus.
5. **Wählen** Sie im Suchergebnis für den Artikel Wissen, den Sie an den Incident-Datensatz anhängen möchten, Anfügen.
   Eine Notiz zum Artikel Wissen wird in das Feld **Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)** im Incident-Datensatz kopiert oder angehängt. Informationen zum Festlegen eines anderen Zielfelds im Incident-Datensatz finden Sie unter Geben Sie das Feld für angehängte Wissen Artikel-Links an.

   Hinweis:
   Anhänge aus dem ausgewählten Artikel Wissen werden nicht an den Incident-Datensatz angehängt.

6. Um dem Aktivitätenstrom die Notiz hinzuzufügen, wählen Sie **Veröffentlichen**aus.
   Alternativ können Sie den Formularheader auswählen und halten (oder mit der rechten Maustaste darauf klicken) und dann **Speichern**auswählen.

Ergebnisse
Details des ausgewählten Wissen -Artikels werden im dafür vorgesehenen Feld angezeigt.

Geben Sie das Feld für angehängte Wissen Artikel-Links an

Geben Sie an, welchem Feld eine Notiz hinzugefügt werden soll, wenn Sie einen Wissen -Artikel an einen Datensatz anhängen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Wissen -Artikel an einen Datensatz anhängen, wird dem Feld **Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)** standardmäßig ein Link zum Artikel Wissen hinzugefügt. Sie können das Feld für diesen Link basierend auf der Tabelle angeben. Beispiel: Für einen Problemdatensatz fehlt im Formular das Feld **Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)**, daher wird die Aktion **Anfügen** so konfiguriert, dass die Notiz dem Feld **Arbeitsnotizen** hinzugefügt wird.

Sie können das Feld entweder global oder lokal angeben. Das lokale Feld für eine Tabelle überschreibt den globalen Standardfeldwert.

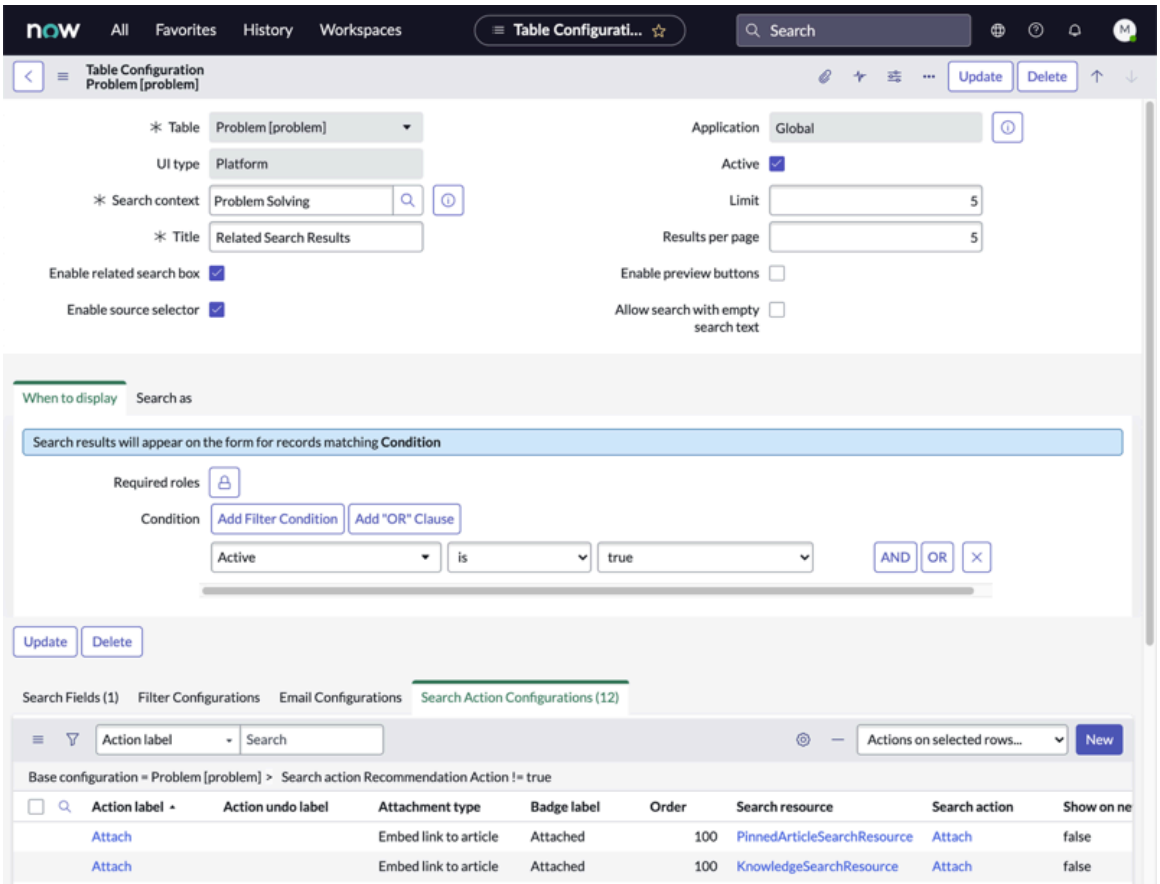
Um das globale Feld anzugeben, navigieren Sie zu *Wissen* > **Administration** > **Eigenschaften** > **Andere Knowledge-Eigenschaften** und geben Sie den Namen des Felds in der Eigenschaft *glide.knowman.attach.fields* an.

Sie können das lokale Feld mit dem folgenden Verfahren angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Kontextsuche* > **Tabellenkonfiguration**.
2. Öffnen Sie die Tabellenkonfiguration, für die Sie Anhangfelder ändern möchten.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Suchaktionskonfigurationen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Führen Sie für jede Suchaktion, für die Sie das Standardfeld ändern möchten, die folgenden Schritte aus:

   a. Öffnen Sie die Suchaktion.

   b. Wählen Sie die Option **Anwenderdefiniertes Feld zum Anhängen von Notizen verwenden** aus, wenn sie noch nicht ausgewählt ist.

   c. Geben Sie im **Feld Notiz**anhängen den Namen des Felds ein, in das Sie die Artikelinformationen kopieren möchten, z. B. Kommentare oder work_notes.

      Wenn das Feld im Formular nicht vorhanden ist, greift Agent Assist auf das Kommentar- oder Beschreibungsfeld zurück, je nachdem, was verfügbar ist.

   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis:

- Wenn Sie einem Feld keine Notiz hinzufügen möchten, lassen Sie das **Feld Notiz anhängen** leer.
- Wenn das Feld, das Sie im **Feld Notiz anhängen** angegeben haben, nicht im Formular gefunden wird, wird die Notiz keinem Feld hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Leeren Sie den Systemcache, um sicherzustellen, dass die geänderte Feldspezifikation gilt. Sie können den Systemcache leeren, indem Sie „cache.do“ an die Instanz-URL anhängen. Beispiel: https://<instance name> .service-now.com/cache.do .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

⚠ Warnung:

Das Leeren des Systemcaches kann die Gesamtleistung beeinträchtigen und die Antwortzeiten des Systems verschlechtern. Führen Sie während der Geschäftszeiten keine Cacheleerungen aus, und lösen Sie Cacheleerungen nicht automatisch aus.

Feedback-Informationen zur Kontextsuche

Wenn ein Benutzer auf eine der Aktionsschaltflächen klickt, z. B. **Dies hat geholfen**, **Bestellen**oder **Angehängt**, werden die Feedback-Informationen in bestimmten Tabellen gespeichert. Diese Informationen helfen Ihnen, die Effektivität der Suchen zu verstehen. Sie können auch anwenderdefinierte Berichte erstellen, indem Sie diese Tabellen abfragen.

Tabelle [name]	Beschreibung
Relevantes Dokument – Detail [cxs_rel_doc_detail]	Die Liste der einzelnen aufgezeichneten Aktionen. Zum Beispiel Vorschau, Dies hat geholfen, Anhängen oder Bestellen. Die wichtigsten Felder in der Tabelle „Relevantes Dokument – Detail“ lauten wie folgt: • **Ursprüngliche Suchbegriffe**: Die ursprünglichen Suchbegriffe. Dieses Feld wird nur verwendet, wenn der Erfüller die ursprünglichen Suchbegriffe mithilfe des zugehörigen Suchfelds überschrieben hat. • **Relevanztyp**: Die aufgezeichnete Aktion. • **Relevantes Dokument**: Der Verweis auf die Suchsitzungsgruppe in der Tabelle „Relevantes Dokument“. • **Erstellt von**: Der Anwender, der die Aktion ausgeführt hat. • **Position**: Die Position der aufgezeichneten Aktion in der Ergebnisliste. • **Suchressource**: Der Verweis auf die Suchressource für dieses bestimmte Ergebnis. Wird nur für ein Predictive Intelligence Ähnlichkeitsergebnis verwendet.
Relevantes Dokument [cxs_relevant_doc]	Gruppiert die einzelnen aufgezeichneten Aktionen des relevanten Dokumentdetail nach Suchsitzung. **ⓘ Hinweis:** Jedes Mal, wenn Sie einen Datensatz erstellen oder öffnen oder die Seite neu laden, wird eine neue Suchsitzungsgruppe erstellt. Die wichtigsten Felder in der Tabelle „Relevantes Dokument“ lauten wie folgt: • **Suchsitzung**: Die Suchsitzungsgruppe. • **Angezeigt in**: Die Tabelle oder der Datensatzersteller, in der die Ergebnisse angezeigt wurden. • **Relevant für**: Der Verweis auf den Tabellendatensatz, wenn **„Anzeigen auf** “ , ist **Tabelle**. • **Anwender/Erstellt von**: Der Anwender, der die Aktion ausgeführt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Bericht zur Nutzung der Kontextsuche

Erstellen Sie einen Bericht über die Nutzung, z. B. wie oft ein Wissensartikel an einen Datensatz angehängt wurde, um die Effektivität der Kontextsuchergebnisse zu erfahren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Service Desk-Manager kann einen Bericht zu Benutzerproblemen generieren, die gelöst wurden, ohne dass ein Incident ausgelöst wurde. Die Informationen können dazu beitragen, gezieltes Wissen basierend auf Trends zu erstellen. Sie können häufig ausgelöste Incidents analysieren und dann Wissensartikel zu diesen Incidents erstellen, die helfen, ähnliche Incidents in Zukunft zu lösen oder abzuwehren.

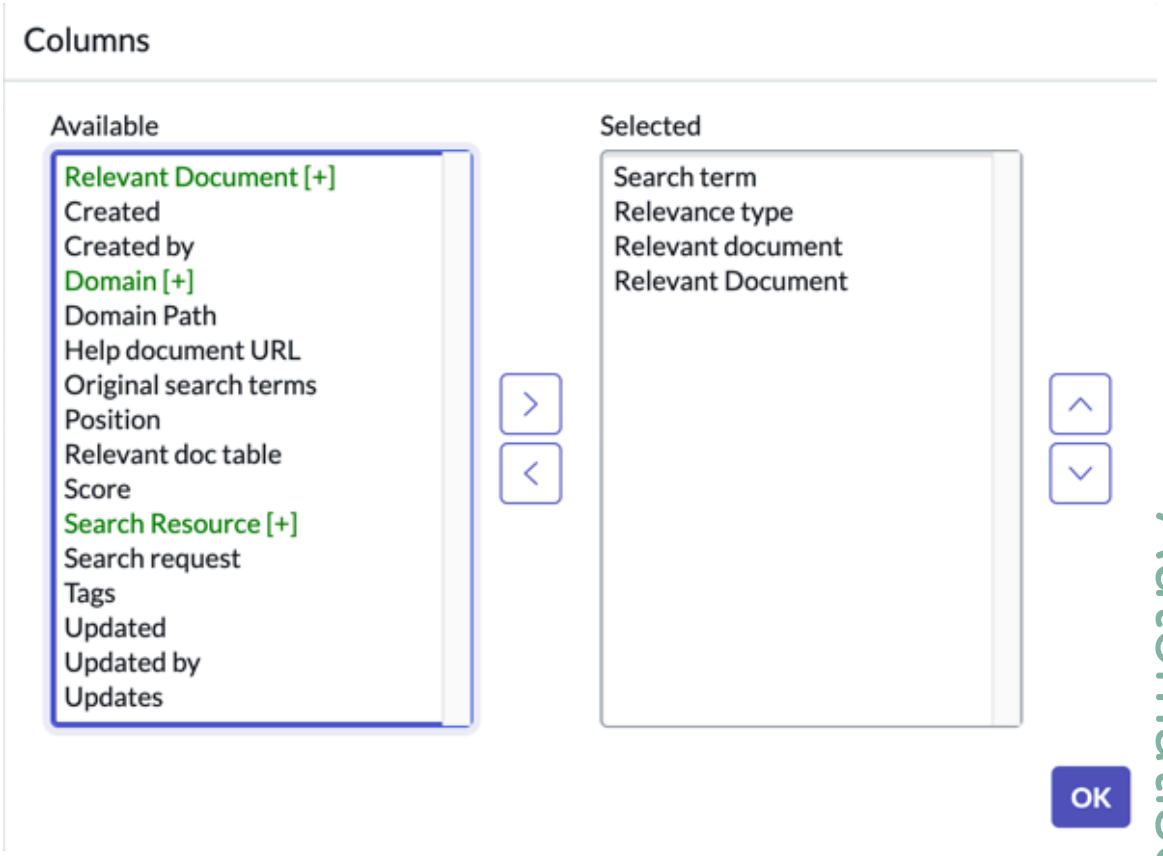
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Anzeigen/Ausführen**.
2. Wählen Sie **Bericht erstellen aus**.
3. Füllen Sie die Felder unter **Daten** aus.

Feld	Beschreibung
Berichtname	Eindeutiger Name für den Bericht.
Quelltyp	Quelle, aus der die Daten eingetragen werden. Der Standardwert ist **Datenquelle**. Wählen Sie **Tabelle** aus.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle „Relevantes Dokumentdetail“ [cxs_rel_doc_detail] aus.

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie unter **TypWeiter aus**.
6. Wählen Sie unter **Konfigurieren**die **Option Spalten wählen aus,** und verschieben Sie die erforderlichen Felder aus dem Feld **Verfügbar** in das Feld **Ausgewählt**.

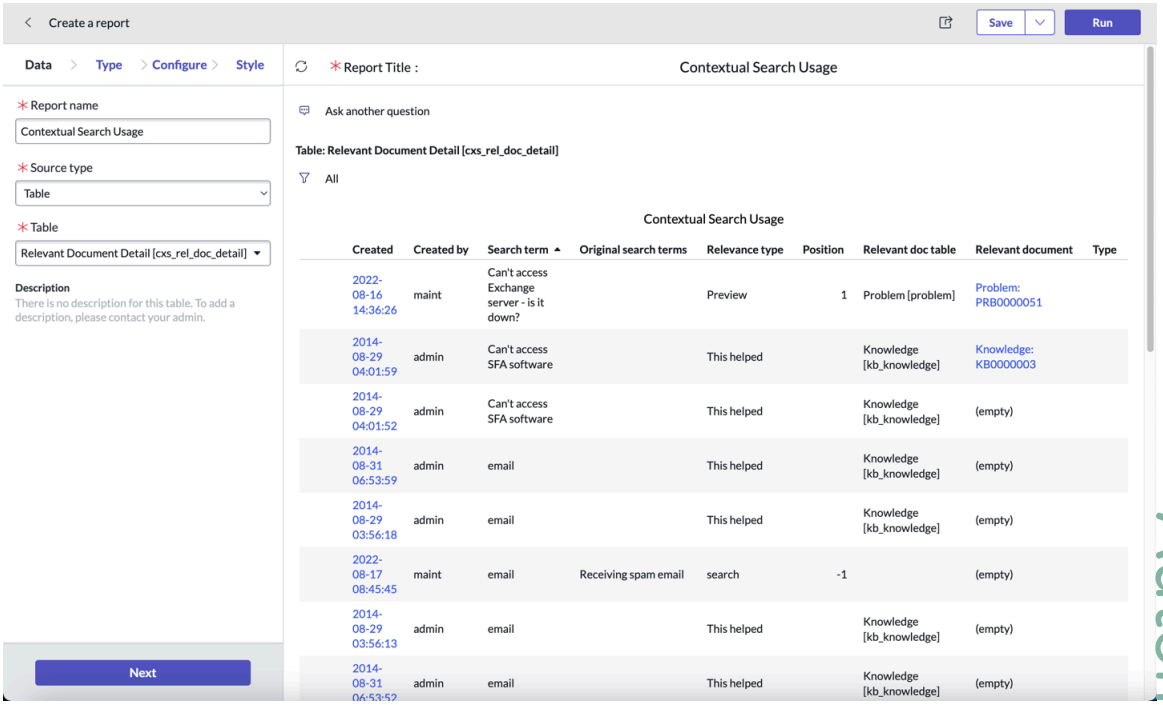
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Wählen Sie **OK** und dann **Ausführen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Wenn Benutzer das **Kontrollkästchen Auf** Registerkarte suchen in der Tabelle „Suchkontext“ [csc_context_config] aktivieren, dann das Suchfeld ändern und verlassen, wird in der Tabelle „Relevantes Dokument – Detail“ [cxs_rel_doc_detail] eine Aktion protokolliert. Die Informationen in der Tabelle können Ihnen dabei helfen, die Instanzen zu finden, in denen Anwender eine Suche ausgeführt, aber keine Aktion ausgeführt haben. In diesen Fällen lautet der Wert der Spalte **„Position** “ **-1**.

Domain Separation und Kontextsuche

Die Domänentrennung wird in Kontextsuche unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst alle Aspekte des **Basis** -Supports.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So funktioniert Domain Separation in der Kontextsuche

Standardmäßig verwenden die angezeigten Ergebnisse der Kontextsuchvorschläge die Domäne des aktuell angemeldeten Anwenders.

Suchen Sie als ein anderer Anwender

Der Administrator kann nicht nur in der Domäne des angemeldeten Benutzers nach Ergebnissen suchen, sondern auch die Kontextsuche für die Suche als anderer Benutzer konfigurieren.

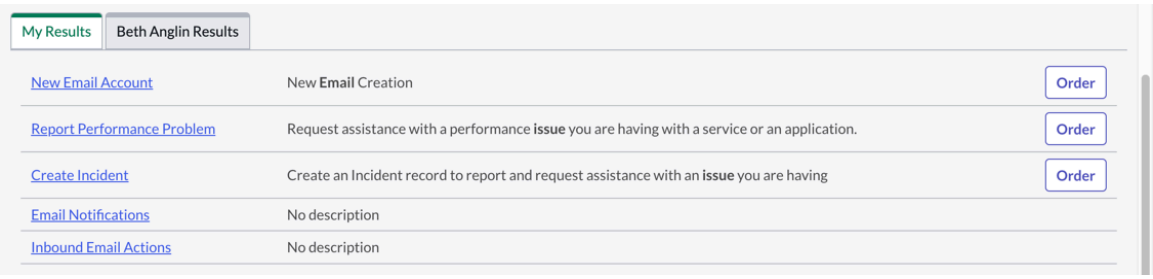
Wenn **„Suchen als“** konfiguriert ist, werden in den Suchergebnissen zwei Registerkarten angezeigt:

1. Die Registerkarte**„Meine Ergebnisse“** sucht anhand der aktuell angemeldeten Benutzerdomäne.
2. Auf der Registerkarte **„Als Anwender durchsuchen“** wird anhand der Domäne des vom Administrator ausgewählten Felds „Anwenderreferenz“ gesucht. Beispiel: Durch Auswahl der Felder **Geöffnet von** oder **Anrufer** einer Anforderung wird anhand der Domäne des Benutzers gesucht, der die Anforderung erstellt hat.

Hinweis:

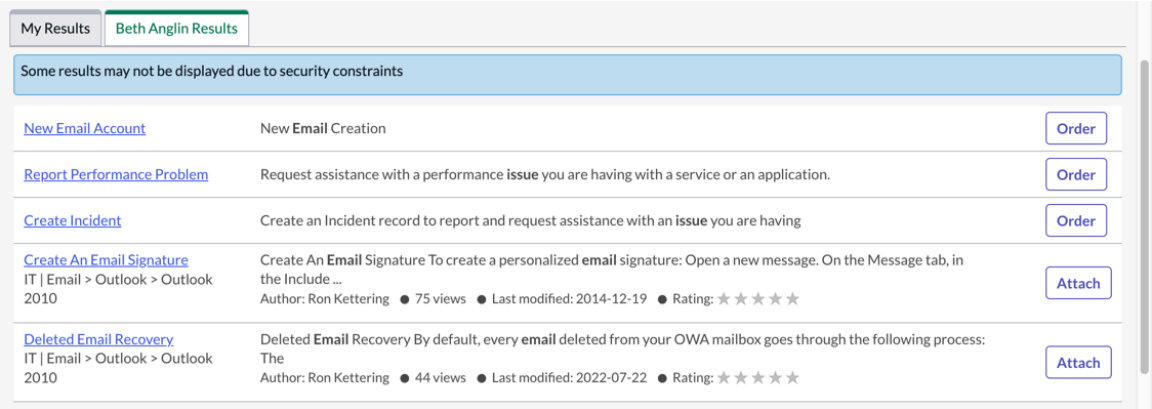
- Die Ergebnisse der **Suche als** Benutzer wenden Sicherheitszugriff an, um Ergebnisse anzuzeigen, die dem angemeldeten Benutzer und der **Suche als** Benutzer gemeinsam sind. Daher enthält die Suchergebnisansicht für diesen Anwender möglicherweise weniger Einträge, als dieser Anwender tatsächlich anzeigen kann.
- Datensatzersteller unterstützen nur die Suche nach dem aktuell angemeldeten Anwender.

Beispiel: Ein Incident, der Suchergebnisse für den aktuell angemeldeten Benutzer auf der Registerkarte **„Meine Ergebnisse“** anzeigt.



Beispiel: Derselbe Incident zeigt Suchergebnisse für den Benutzer aus dem Referenzfeld **Anrufer** auf einer zweiten Registerkarte an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie die Anzeige von Suchergebnissen für den aktuellen und einen anderen ausgewählten Anwender

Kontextsuche Rollen

Kontextsuche wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Kontextsuche Feedback-Leser [cxs_feedback_reader]

Lesen Sie die Datensätze in den Feedback-Tabellen „Relevantes Dokument“ [cxs_relevant_doc] und „Relevantes Dokument – Detail“ [cxs_rel_doc_detail].

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Einzelheiten zu diesen Tabellen finden Sie unter Feedback-Informationen zur Kontextsuche.

Intelligente Suche für CMDB

Verwenden Sie die tägliche Abfrage in natürlicher Sprache (NLQ) in einer Suchzeichenfolge, um eine Reihe von CIs in der CMDB abzufragen. Intelligente Suche für CMDB analysiert, behebt Mehrdeutigkeiten und konvertiert Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage. Komplexe Suchzeichenfolgen werden vollständig erstellt in einem Canvas des CMDB-Abfragegenerators geöffnet, in dem Sie fortfahren und verfeinern oder ausführen können.

Die intelligente Suche für CMDB wird nur für englischsprachige Instanzen unterstützt. Sie wird nicht unterstützt, wenn die bevorzugte Sprache der Instanz auf eine andere Sprache als Englisch festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration in CMDB-Arbeitsbereich

Die intelligente Suche für CMDB ist in die Startansicht der Store-App CMDB-Arbeitsbereich integriert. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Einzelheiten zur Verwendung der intelligenten Suche, Beispiele für Suchzeichenfolgen und hilfreiche Tipps finden Sie im Abschnitt „Intelligente Suche“.
- CMDB-Arbeitsbereich für zusätzliche Details zum CMDB-Arbeitsbereich.

Integration in CMDB-Abfragegenerator

Die Intelligente Suche für CMDB ist in den CMDB-Abfragegenerator im Now Platformintegriert. Diese Integration wird von der Systemeigenschaft `glide.cmdb.query.nlq.activated`gesteuert, die standardmäßig auf **true** festgelegt ist. Mit der intelligenten Suche für CMDB können Sie die Verarbeitung natürlicher Sprache im CMDB-Abfragegenerator verwenden, um CIs und ihre Beziehungen mithilfe der Funktionen der intelligenten Suche für CMDB zu finden.

Verwenden der intelligenten Suche für CMDB

Die intelligente Suche ist auf die CMDB zugeschnitten und durchsucht nur die CMDB-Klassenhierarchie nach Tabellen sowie nach CIs und ihren Beziehungen.

Verwenden Sie das Suchfeld Intelligente Suche, um eine Suchzeichenfolge in alltäglicher natürlicher Sprache zu erstellen. Ihre Abfragen können sich über mehrere CMDB-Klassen erstrecken und viele CIs betreffen, die durch unterschiedliche Beziehungen verbunden sind. Nachdem alle Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen gelöst wurden, konvertiert die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge in eine Abfrage, die von der CMDB ausgeführt werden kann. Die CMDB-Abfrage wird dynamisch erstellt, während Sie etwas in das Suchfeld eingeben. Bei Bedarf wird auch die Rechtschreibprüfung angewendet. Während Sie eingeben, wird eine dynamische Liste relevanter Vorschläge angezeigt, mit Elementen wie Tabellennamen, die einzelne Wörter oder Teilausdrücke im eingegebenen Text enthalten.

Intelligente Suche verwenden:

- **Suchtipps**: Zeigt Details und Tipps zur Verwendung sowie Beispiele für Einzel- und Mehrtabellensuche, erweiterte Filterung und Beziehungen in der intelligenten Suche. Die Registerkarte „Beziehungen“ enthält einen Link zur Tabelle Implizite CMDB-Beziehungen.

- **Suche**: Abhängig davon, ob die Suchzeichenfolge bereits vollständig in eine gültige CMDB-Abfrage konvertiert wurde und ob nach einer einzelnen oder mehreren Tabellen gesucht wird.

  - Wenn die Suchzeichenfolge keine Mehrdeutigkeiten mit dem Tabellennamen oder den Beziehungen aufweist, wird die Abfrage ausgeführt, und die Ergebnisse werden in einem Listenansichtsformat angezeigt.

    Wenn die erstellte CMDB-Abfrage mehr als eine einzelne Tabelle enthält, wird die **Schaltfläche In Abfragegenerator** anzeigen angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um den CMDB-Abfragegenerator zu öffnen, wobei Ihre Abfrage vollständig im Canvas des Abfragegenerators erstellt wurde. Sie können den Abfragegenerator verwenden, um die Bearbeitung der Abfrage fortzusetzen.

  - Wenn in der Suchzeichenfolge Mehrdeutigkeiten mit Tabellennamen oder Beziehungstypen bestehen, kann die Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abfrage konvertiert werden. In diesem Fall wird das Dialogfeld „Abfrage verfeinern“ angezeigt, in dem Sie fortfahren und Ihre Suchzeichenfolge in eine gültige CMDB-Abfrage analysieren können. Das Dialogfeld enthält vorgeschlagene Synonyme und Bezeichnungen für Ausdrücke in Ihrer Suchzeichenfolge. Verwenden Sie die Dropdown-Listen, um die Synonyme auszuwählen, die der gewünschten Suche entsprechen, und klicken Sie dann auf **Start**, um die Abfrage auszuführen.

  - Wenn die intelligente Suche Ihre Suchzeichenfolge nicht in eine gültige CMDB-Abfrage konvertieren kann, werden durch Klicken auf **Suchen** keine Abfrageergebnisse generiert. Stattdessen wird ein Feedback-Formular angezeigt. Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie auf **Feedback senden**, um Ihr Feedback an die Analyse ServiceNow zu senden.

- **Ergebnisfeedback**: Senden Sie Feedback an ServiceNow Analysten, um Ihre Bewertung der Ergebnisse zu äußern. Wählen Sie Beschreibungen aus, die Lücken zwischen den Ergebnissen und Ihren erwarteten Ergebnissen erfassen, und fügen Sie hilfreiche Details hinzu.

Beispielsuchen

Wenn Sie auf das Suchfeld klicken, wird die Dropdown-Liste der vordefinierten Suchbeispiele angezeigt. Die Liste besteht aus allgemeineren Suchen oder Suchen, die komplexer zu erstellen sind, z. B. Suchen, die Anwendungsservices betreffen. Führen Sie eine dieser Suchvorgänge aus, um zu beginnen.

- Beispielsuchen werden in der Tabelle „NLQ-Beispielsuche“ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search] gespeichert
- Referenzierte Tabellen werden in der Tabelle „NLQ-Beispielsuchtabelle“ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table] gespeichert

CMDB-Administratoren (Anwenderrolle sn_cmdb_admin) können eine Beispielsuche ändern, indem sie ihren Datensatz direkt in der Tabelle „NLQ-Beispielsuche“ bearbeiten. Klicken Sie auf **Alle**, und geben Sie im Filternavigator sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.listein. Bearbeiten Sie in der Listenansicht „NLQ-Beispielsuchen“ den Datensatz für eine Suche, die Sie ändern möchten.

Jede Änderung an Beispielsuchen wird sowohl in CMDB-Arbeitsbereich als auch im CMDB-Abfragegenerator berücksichtigt.

Synonyme

Die NLQ-Synonymtabelle [nlq_synonym] ist bereits mit Synonymen für Zeichenfolgen in natürlicher Sprache für CMDB-Tabellen- und -Spaltennamen sowie -Beziehungen ausgefüllt. Diese Tabelle wird verwendet, um Suchwörter in natürlicher Sprache an die CMDB-Abfragesprache abzugleichen. Zum Beispiel hat der Ausdruck „Linux-Server“ Synonyme wie „Linux-Server“, „Server“ und „VM-Instanz“.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Hinzufügen von Synonymen, die an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst sind, finden Sie unter NLQ-Synonyme .

Implizite CMDB-Beziehungen

Sie können die intelligente Suche dabei unterstützen, weitere Ergebnisse zu finden, indem Sie einige der Beziehungen zwischen Klassen als *implizite Beziehungen*definieren. Implizite Beziehungen können in Abfragen nützlich sein, die Serviceangebote und Anwendungsservices betreffen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

NLQ-Administratoren können neue implizite Beziehungen erstellen, indem sie zu navigieren **Alle** > **NLQ** > **Implizite CMDB-Beziehungen**.

Eine implizite Beziehung definiert die Beziehung zwischen zwei Tabellen und enthält alle Filter, die Sie anwenden möchten. Beim Erstellen einer impliziten Beziehung legen Sie die folgenden Elemente fest:

- Aus Tabelle (from_table): Die Klasse, die als übergeordnetes Element fungiert
- Filter: Bedingungen, die auf die Spalten in „from_table“ angewendet werden
- An Tabelle: Die Klasse, die als untergeordnetes Element fungiert
- Beziehung: Wie die from_table mit der to_table interagiert. Beispiel: *Contains: Contained by* bedeutet, dass die Tabelle „from_table“ die Tabelle „to_table“ enthält
- Übersprungene Tabelle: Klasse, die impliziert ist und nicht vom CMDB-Abfragegenerator erfasst wurde

Beispielsweise möchten Sie im CMDB-Abfragegenerator Ihre Serviceangebote anzeigen, bei denen in den letzten 10 Tagen ein P1-Incident aufgetreten ist. Wenn Sie jedoch „Alle Business-Service-Angebote mit P1-Incidents in den letzten 10 Tagen anzeigen“eingeben, würde NLQ die Beziehung nicht verstehen.

Implizite Beziehungen werden in der Tabelle „NLQ CMDB Implizite Beziehung“ [nlq_cmdb_implicit_relationship] gespeichert und in CMDB-Arbeitsbereich und, falls integriert, auch im CMDB-Abfragegenerator verwendet.

Weitere Informationen zu NLQ in Now Platformfinden Sie unter Natural Language Query (NLQ) .

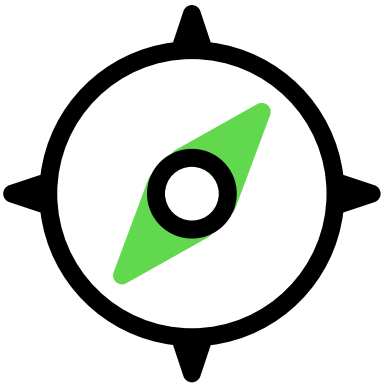
Zeitkonfiguration

Eine Standardfunktion von Now Platform, Das Zeitkonfigurationssystem von ServiceNowübernimmt die Planung im gesamten Unternehmen. So können Sie Projekte effizient verwalten, Ereignisse nachverfolgen und planen und vieles mehr.

Erste Schritte

Die Zeitkonfiguration umfasst die Planung von Ereignissen und die Nachverfolgung der Zeit. Es stehen mehrere Funktionen zur Verfügung, die die Nachverfolgung von Zeit und die anwendungsübergreifende Verwendung dieser Informationen ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen	Verwenden	Referenzen
		
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen der Zeitkonfiguration.	Erfahren Sie, wie Sie verschiedene Zeitkonfigurationsoptionen verwenden.	Hier finden Sie nützliche Referenzmaterialien und Informationen zur Zeitkonfiguration.

Zeitkonfiguration erkunden

Die Zeitkonfiguration hilft Ihnen, alle erforderlichen Timing- oder Planungsaspekte Ihres Online-Unternehmens einfach zu handhaben.

Die auf Now Platform gespeicherten Datensätze werden mit einer Zeit bis zur Millisekunden genau gespeichert. Die Zeitkonfiguration umfasst mehrere Anwendungen, mit denen Sie diese Datensätze korrekt verwenden und Aktivitäten im täglichen Betrieb Ihres Unternehmens planen und überwachen können.

Felder „Datum“ und „Datum/Uhrzeit“.

Datensätze in Now Platform speichern Datums- und Uhrzeitwerte in verschiedenen Arten von Feldern. Diese Werte werden als Ganzzahlen in Millisekunden gespeichert und im entsprechenden Datums- oder Datums-/Uhrzeitformat angezeigt.

Feldtypen für Datum und Datum/Uhrzeit

Now Platform speichert Datums- und Datums-/Uhrzeitinformationen in Datensätzen mithilfe der folgenden Feldtypen:

Feldtypen für Datum und Uhrzeit

Feldtyp	XML-Typ „Wörterbuch“.	MySQL-DB-Typ
Datum	`glide_date`	DATUM
Datum/Uhrzeit	`glide_date_time`	DATETIME
Zeit	`glide_time`	DATETIME
Dauer	`glide_duration`	DATETIME
Fälligkeitsdatum	`due_date`	DATETIME

Die vollständige Liste der Feldtypen finden Sie unter Einführung in Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder

Standardformate für Datum und Uhrzeit definieren Sie global mithilfe der Systemeigenschaften.

Datumsformat

Die Eigenschaft *glide.sys.date_format* definiert das Datumsformat. Ein Administrator kann die Eigenschaft ändern, indem er zu navigiert **Systemeigenschaften** > **System**. Das Standardformat lautet: JJJJ-MM-TT.

Hinweis:
Ein Benutzer kann das globale Datums- oder Uhrzeitformat mit einer persönlichen Einstellung überschreiben.

Durch Ändern der Eigenschaft *glide.sys.date_format* wird das Datums- oder Uhrzeitformat global geändert. Wenn Sie das Standarddatumsformat ändern, überprüfen Sie auch das Format mit einem Skript zum Validieren von Datum und Uhrzeit. Sie können die gleichen Musterzeichenfolgen wie in der Klasse *java.text.SimpleDateFormat* verwenden, mit der folgenden Ausnahme:

- Sie können das Zeichen „z“ nicht anhängen, um die Zeitzone einzubeziehen, wenn Sie es einem Skript hinzufügen.
- Wenn die resultierende Zeitzone nicht aus drei Zeichen besteht, wird beim Validieren des Skripts ein Fehler „Ungültiges Datum angezeigt“ angezeigt, da das Skript zur Validierung von Datum/Uhrzeit (sys_script_validator) fehlschlägt. Dieser Fehler tritt auf, obwohl der Skript-Debugger anzeigt, dass der Inhalt des Werts die Anforderung „g_user_date_time_format“ erfüllt.

MM bedeutet Monate, *mm* Minuten. Die Formatzeichenfolge besteht aus den folgenden Abkürzungen.

Feld	Vollständiges Formular	Kurzform
Jahr	JJJJ (4 Stellen)	yy (2 Stellen), y (2 oder 4 Stellen)
Monat	MMM (Name oder Abk.)	MM (2 Stellen), M (1 oder 2 Stellen)
Tag des Monats	TT (2 Stellen)	d (1 oder 2 Stellen)

Hinweis:
Es wird empfohlen, ein Datumsformat zu verwenden, das auf dem `JJJJ` -Format basiert. Verwenden Sie beispielsweise `mm-tt-jjjj`, `jjjj-mm-tt`oder `tt-mm-jjjj`.

- Wenn Ihr Systemdatumsformat auf das Jahresformat `jj` eingestellt ist, betrachtet das System Daten, die 20 Jahre später oder 80 Jahre früher als ein Datum in der Vergangenheit oder Zukunft liegen, als Datum, das zu einem unerwarteten Verhalten führt.
- Wenn Sie beispielsweise für 2051 das Jahr `51` festlegen, berücksichtigt das System das Jahr 1951. Wenn Sie das Jahr 1937 auf `37` festlegen, betrachtet das System das Jahr entsprechend als 2037.

Zeitformat - Verwenden Sie die gleichen „format“ - Zeichenfolgen wie die Klasse „java.text.SimpleDateFormat“, mit kleinen Ausnahmen.Die Formatzeichenfolge enthält folgende Abkürzungen:<pre>Feld | Langform | Kurzform - - - - - - - - - - - - + - + - Stunde (1 - 12) |

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Stunde (0 - 23) | HH (2 Stellen) | H (1 oder 2 Stellen)Minute | mm (2 Stellen) | m (1 oder 2 Stellen)Sekunde | ss (2 Stellen) | s (1 oder 2 Stellen)AM/PM | a |</pre>

Ein Administrator kann die Eigenschaft *glide.sys.time_format* ändern, indem er zu navigiert **Systemeigenschaften** > **System**. Durch Ändern der Eigenschaft wird das Datums- oder Uhrzeitformat global geändert. Wenn Sie das Standardzeitformat ändern, überprüfen Sie auch das Format mit einem Skript zum Validieren von Datum und Uhrzeit. Sie können die gleichen Musterzeichenfolgen wie in der Klasse *„java.text.SimpleDateFormat“* verwenden, mit der folgenden Ausnahme: Das Anfügen von „z“ an die Zeitzone wird nicht unterstützt.

Die Formatzeichenfolge besteht aus den folgenden Abkürzungen.

Feld	Vollständiges Formular	Kurzform
Stunde (1–12)	hh (2 Stellen)	h (1 oder 2 Stellen)
Stunde (0–23)	HH (2 Stellen)	H (1 oder 2 Stellen)
Minute	mm (2 Stellen)	m (1 oder 2 Stellen)
Zweite	ss (2 Stellen)	s (1 oder 2 Stellen)

Fügen Sie das Zeichen a am Ende der Zeitformatzeichenfolge hinzu, um AM oder PM anzugeben. Diese Option zeigt AM oder PM an, unabhängig davon, ob Sie das 12-Stunden-Format (hh) oder das 24-Stunden-Format (HH) verwenden.

Das Standardformat ist: HH:mm:ss.

Hinweis:
Ein Benutzer kann das globale Datums- oder Uhrzeitformat mit einer persönlichen Einstellung überschreiben.

Zugehörige Informationen

Felder für Zeitplaneinträge

Personalisieren Sie das Systemdatumsformat

Sie können das Format personalisieren, in dem Datumswerte in Ihrer Instanz angezeigt werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Personalisieren des Datumsformats werden die globalen Einstellungen nicht geändert oder die Darstellung von Datumswerten durch andere Anwender beeinflusst.

Hinweis:
Es wird empfohlen, ein Datumsformat zu verwenden, das auf dem JJJJ -Format basiert. Verwenden Sie beispielsweise mm-tt-jjjj, jjjj-mm-ttoder tt-mm-jjjj.

- Wenn Ihr Systemdatumsformat auf das Jahresformat jj eingestellt ist, betrachtet das System Daten, die 20 Jahre später oder 80 Jahre früher als ein Datum in der Vergangenheit oder Zukunft liegen, als Datum, das zu einem unerwarteten Verhalten führt.
- Wenn Sie beispielsweise für 2051 das Jahr 51 festlegen, berücksichtigt das System das Jahr 1951. Wenn Sie das Jahr 1937 auf 37 festlegen, betrachtet das System das Jahr entsprechend als 2037.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mein Profil**.
2. Wählen Sie im Feld **Datumsformat** eine Option aus.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Systemzeitformat personalisieren

Sie können das Format, in dem Zeitwerte in Ihrer Instanz angezeigt werden, personalisieren.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss der Selfservice-Ansicht des Benutzerformulars das Feld **Zeitformat** hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formularlayout konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Personalisieren des Zeitformats werden weder globale Einstellungen geändert noch die Sichtbarkeit von Zeitwerten durch andere Anwender beeinträchtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mein Profil**.
2. Wählen Sie im Feld **Zeitformat** eine Option aus.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Datumsauswahl für den Listeneditor

Eine Systemeigenschaft ermöglicht es Ihnen, zwischen zwei Datumsauswahlkonfigurationen für den Listeneditor zu wählen.

Vorbereitungen

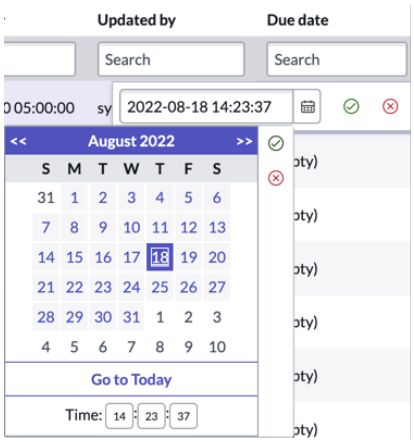
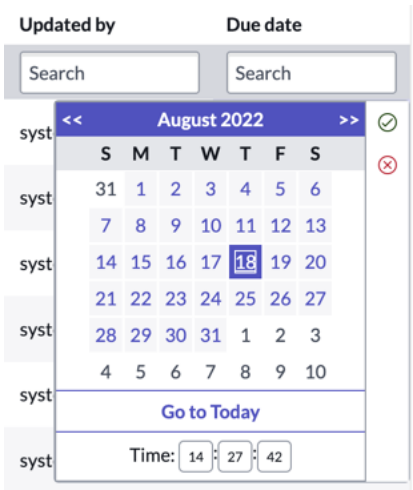
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft *`glide.ui.list_edit.show_calendar_only`*.
3. Legen Sie für die Eigenschaft **Wert** eine der folgenden Optionen fest.

Wert	Beschreibung
falsch	Kalender sowie ein Feld für eine Datumsauswahl für die manuelle Datumseingabe werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wert	Beschreibung
	
wahr	Der Kalender wird nur für eine Datumsauswahl angezeigt. Dies ist das Standardverhalten in Core-UI und UI15. 

Zugehörige Informationen

Verwaltung des Listeneditors

Standardfelder für Datum und Uhrzeit

Bestimmte Zeitfelder werden standardmäßig zum Speichern bestimmter Datums- und Uhrzeitfelder bereitgestellt.

Globale Zeitstempelfelder

Alle Datensätze erben bestimmte Zeitstempelfelder von der globalen Tabelle [global].

- **Erstellt**
- **Aktualisiert**

Diese Felder werden automatisch mit dem richtigen Datum und der richtigen Uhrzeit ausgefüllt, ausgedrückt in Greenwich Mean Time (GMT), und nicht in der Zeitzone des angemeldeten Benutzers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitfelder für geplante Aufgabe

Das Plugin „Geplante Aufgabe“ stellt eine Tabelle (Geplante Aufgabe [geplante Aufgabe]) mit Standardfeldern zum Messen der Zeit einer geplanten Aufgabe bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Aufgabe.

Aufgabenfelder zum Messen der Arbeitszeit

Verwenden Sie Standardaufgabenfelder, um den Fortschritt und die Lösung für bestimmte Datensätze zu messen.

Die folgenden Basissystemfelder werden in bestimmten Tabellen bereitgestellt, um nachzuverfolgen, wie lange das Schließen von Tickets dauert:

- Arbeitszeit: Ein Timer, der ausgeführt wird, wenn Sie den Datensatz anzeigen, und angehalten wird, während Sie ihn schließen, oder wenn Sie ihn manuell anhalten. Wird verwendet, um die Zeit nachzuverfolgen, die der Help Desk während der Arbeit an dem Datensatz aufgewendet hat.
- Lösungszeit: Ein berechnetes Feld, das die Zeit vom Öffnen des Datensatzes bis zum Schließen des Datensatzes misst. Wird verwendet, um nachzuverfolgen, wie lange es dauert, den Datensatz zu lösen.

Diese Felder enthalten unterschiedliche Metriken für die Anforderungsantwort.

Die folgenden zusätzlichen Tools sind für die Nachverfolgung der Arbeitszeit verfügbar:

- **Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs)**: Misst, wie lange es dauert, bis ein Datensatz bestimmte Bedingungen erfüllt (z. B. wenn ein Incident als **gelöst**markiert wird).
- **Zeitkarten**: Verwenden Sie das Feld **Arbeitszeit,** um die aufgewendete Zeit nach Wochentag aufzuschlüsseln.

Arbeitszeit

Die Tabelle „Aufgabe“ [task] stellt ein Zeitverfolgungsfeld namens **„Arbeitszeit“**bereit.

Arbeitszeitfeld

Dieses Feld misst, wie lange ein Datensatz angezeigt wird, um die Arbeitszeit für ein Ticket nachzuverfolgen. Jede Tabelle, die Aufgabe erweitert, kann dieses Feld verwenden. Um das Feld hinzuzufügen, konfigurieren Sie das Formular.

Während der Datensatz angezeigt wird, zählt der Timer hoch. Um den Timer anzuhalten, klicken Sie auf das Stoppsymbol ( ).

Um den Timer fortzusetzen, klicken Sie auf das Startsymbol ( ).

Wenn Sie eine Aufgabe speichern, wird die Menge der neuen Zeit im Timer verwendet, um einen Datensatz in der Tabelle „Arbeitszeit“ [task_time_worked] zu generieren. Sie können diese Tabelle als zugehörige Liste im Aufgabenformular anzeigen.

Standardmäßig ist die Zeit im Feld **Arbeitszeit** ein kumulativer Wert, der im Aufgabendatensatz gespeichert wird. Wenn Sie einen Arbeitszeit-Datensatz ändern, werden die Änderungen nicht im Aufgaben-Timer widergespiegelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Eigenschaft *com.snc.time_worked.update_task_timer* festlegen, um die Aktualisierung des Aufgaben-Timer-Werts basierend auf Änderungen an den Datensätzen „Arbeitszeit“ zu ermöglichen. Verwenden Sie dazu die Geschäftsregel *Update task timer*.

Sie können auch das Wörterbuchattribut *time_worked_alert* aktivieren, damit Aktualisierungen des Felds „Arbeitszeit“ das Formular geändert machen. Standardmäßig ist das Attribut auf „false“ festgelegt.

Lösungszeitdauer

Das Feld **Lösungszeit** ist in den Tabellen „Incident“ [incident] und „Anforderung“ [sc_request] verfügbar. Dieses Feld ermöglicht eine einfache Berichterstellung darüber, wie lange es dauert, bis Anforderungen geschlossen werden. Es wird als Ganzzahl in Sekunden gespeichert.

Berechnung der Business-Regel

Bestimmte Geschäftsregeln berechnen das Feld **Lösungszeit**, wenn der Datensatz gelöst oder als geschlossen markiert wird, und messen die Differenz zwischen dem Datum für **„Geöffnet“** und **„Geschlossen“**. Das Feld wird als ganzzahlige Anzahl von Sekunden im System gespeichert.

- In der Incident-Tabelle wird das Feld bei Abschluss durch die Geschäftsregel *mark_closed*berechnet. Die folgenden Codezeilen berechnen die Lösungszeit:

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
    current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, resolved, true);
```

- Wenn der Incident direkt geschlossen wird, basiert die Berechnung auf der Geschäftsregel *mark_closed*. Die folgenden Codezeilen berechnen die Lösungszeit:

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
      current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, closed, true);
```

Zeigen Sie die Lösungszeit als Dauer an

Sie können die Lösungszeit als visuell lesbare Dauer anzeigen und nicht als Ganzzahl, die die Dauer in Sekunden angibt.

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular „Incident“ oder „Anforderung“ mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Konfigurieren** > **Tabelle**.
2. Klicken Sie in der eingebetteten Liste **Spaltenauf Lösungszeit**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Attribute“** auf **Neu**.
4. Geben Sie diese Werte ein.

Wörterbuchattributwerte

Feld	Wert
Attribut	Format
Wörterbucheintrag	Lösungszeitdauer
Wert	glide_duration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Die Lösungszeit wird in Formularen und Listen als Dauer in Tagen, Stunden und Minuten angezeigt.

Hinweis:
Dieses Attribut ändert das Felddatenformat nicht, das eine Ganzzahl bleibt, die eine Dauer in Sekunden darstellt. In Berichten und Datenexporten wird sie weiterhin als tatsächliche Anzahl der Sekunden und nicht als Dauer angezeigt.

Exportieren Sie Datums- und Uhrzeitformate

Da einige Exportformate für den menschlichen Gebrauch und andere für die Verwendung durch Datenbanken vorgesehen sind, werden verschiedene Methoden verwendet, um Datums- und Uhrzeitfeldinformationen in verschiedenen Formaten bereitzustellen.

Excel

Die Felder „Datum“, „Datum/Uhrzeit“ und „Uhrzeit“ werden alle als Anzeigewerte exportiert und in einem anwenderdefinierten Format anstelle des Systemdatumsformats angezeigt. Die Felder für die Dauer werden jedoch als der in der Datenbank gespeicherte Wert exportiert, bei dem es sich um einen ganzzahligen Wert von Sekunden handelt.

Hinweis:
Wenn in den *`glide.sys.date_format`* Systemeigenschaften das Format für Datum und Uhrzeit `hh:mm:ss` lautet und Sie Zeitwerte nach Excel exportieren, werden sie im 24-Stunden-Format angezeigt.

Um die exportierten Werte im standardmäßigen 12-Stunden-Format (am/pm) anzuzeigen, wählen Sie in das `Zeitformat 1:30 PM (12:30 Uhr)`. **Zellen formatieren** > **Zeit** in Excel.

XML

Alle Datums- und Uhrzeitfelder werden als der in der Datenbank gespeicherte Wert exportiert.

PDF

Alle Datums- und Uhrzeitfelder (einschließlich Dauer) werden als Anzeigewert exportiert.

CSV

Alle Datums- und Uhrzeitfelder werden als der in der Datenbank gespeicherte Wert exportiert.

Zeitpläne

Verwenden Sie Zeitpläne, um anzugeben, wann Servicelevel-Vereinbarungen oder Inaktivitätsüberwachungen aktiv sind, oder um festzulegen, wann Rufbereitschaftsrotationen wirksam werden sollen. Zeitpläne sind Regeln, die Zeit für verschiedene Aktionen oder Aufgaben einbeziehen oder ausschließen.

Wenn beispielsweise eine Servicelevel-Vereinbarung auf einen Zeitplan von 8:00 bis 17:00 Uhr festgelegt ist, zählt das SLA nur die Zeit während dieser Stunden. Generieren und validieren Sie Zeitpläne im **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** Menü.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Legacy-Funktionen, die Sie möglicherweise im verwendet haben **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** Die Menüs „Geschäftskalender“ und „Geschäftskalender“ zum Definieren von Zeitplänen und Geschäftskalendern werden weiterhin unterstützt. Sie sollten jedoch an ihrer Stelle das Menü Geschäftskalender verwenden, um Kalender und Zeitpläne zu definieren und sie dann bestimmten Now Platform -Paketen zuzuordnen. Weitere Informationen zum Definieren und Verwenden von Geschäftskalendern finden Sie unter Geschäftskalender erstellen.

Standardzeitpläne

Standardzeitpläne sind in einem Basissystem verfügbar.

Name	Zeitplan
8–5 Wochentage	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag.
8–5 Wochentage außer an Feiertagen	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag. Enthält den untergeordneten Zeitplan mit Feiertagen in den USA.
Anwendung	Wird jede Woche an Sonntagen wiederholt.
Anwendungs-FLX	Wird jede Woche an Sonntagen wiederholt.
Sperrzeitmittwochs (GMT)	Wird jede Woche mittwochs wiederholt.
Datenbankserver (FLX)	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
Standard MS Project	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag jeweils von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr.
Globale Infrastruktur	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
MySQL Database-Service	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
Netzwerk	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
Projektmanagement-Zeitplan	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag jeweils von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr. Standardzeitplan für die Anwendung Project Management.
Resource Management-Zeitplan	Wiederholt sich jede Woche werktags von Montag bis Freitag jeweils von 8:00 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr. Standardzeitplan für die Anwendung Resource Management.
Server	Wird jede Woche am Samstag wiederholt.
Server San Diego	Wird jede Woche mittwochs wiederholt.
Software-Sperrzeit	Wird jede Woche mittwochs wiederholt.
Feiertage in den USA	Listet 12 Feiertage in den USA auf.
Webserver FLX	Wird jede Woche an Sonntagen wiederholt.
An Wochenenden	Wird jede Woche am Samstag für zwei Tage wiederholt.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

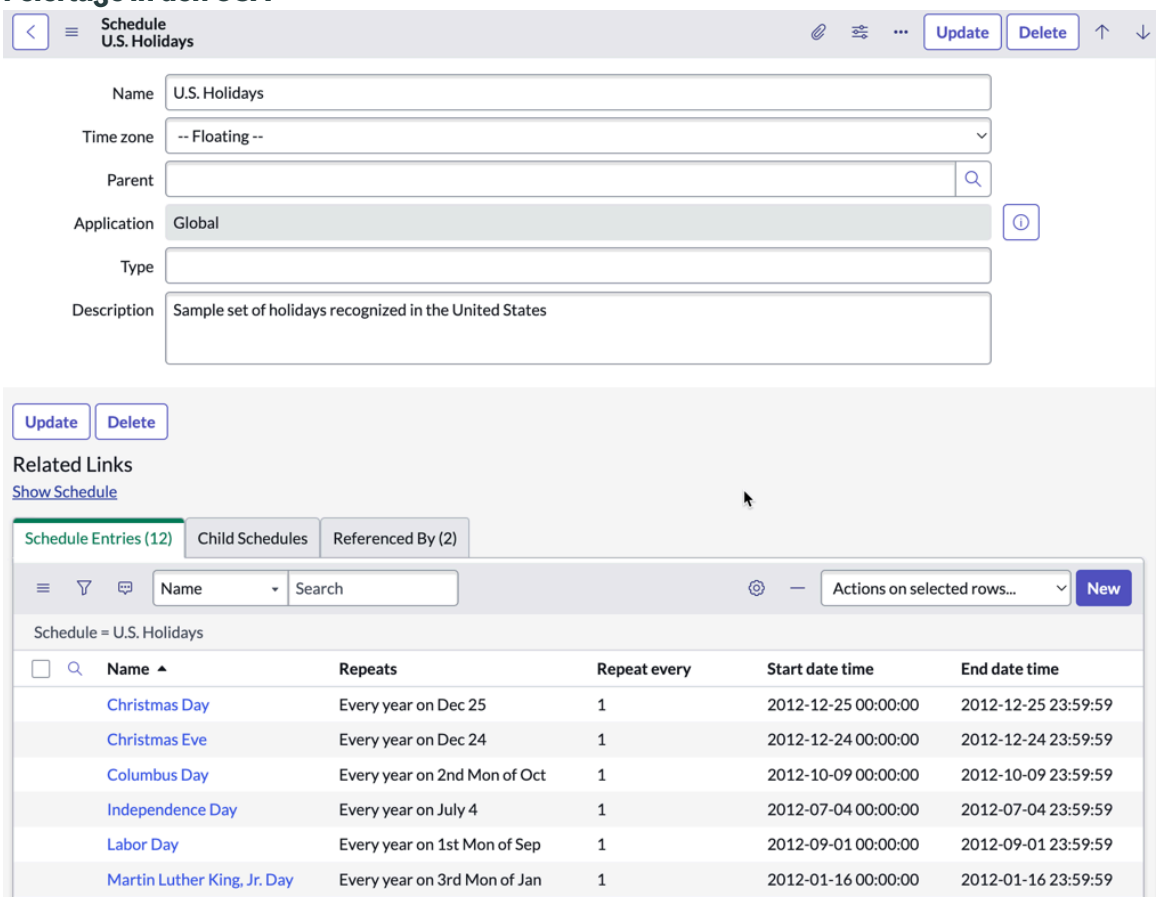
Feiertage

Sie können jeden einzelnen Feiertag als Zeitplaneintrag definieren, um Ausnahmen von vorhandenen Zeitplänen zu erstellen.

Wenn beispielsweise ein SLA erfordert, dass ein Incident innerhalb von drei Werktagen außer Feiertagen gelöst wird, erstellen Sie einen Zeitplaneintrag für Feiertage. Durch das Erstellen dieses Eintrags wird sichergestellt, dass die SLAs Feiertage bei der Berechnung der verstrichenen Zeit nicht mitzählen, auch wenn die Feiertage in die Arbeitswoche fallen.

Da Zeitpläne über eine Übergeordnet/Untergeordnet-Beziehung in andere Zeitpläne aufgenommen werden können, ist es auch möglich, einen Feiertagskalender zu erstellen und in andere Zeitpläne aufzunehmen, um die Feiertage konsistent zu halten. Das folgende Beispiel zeigt einen Feiertagskalender.

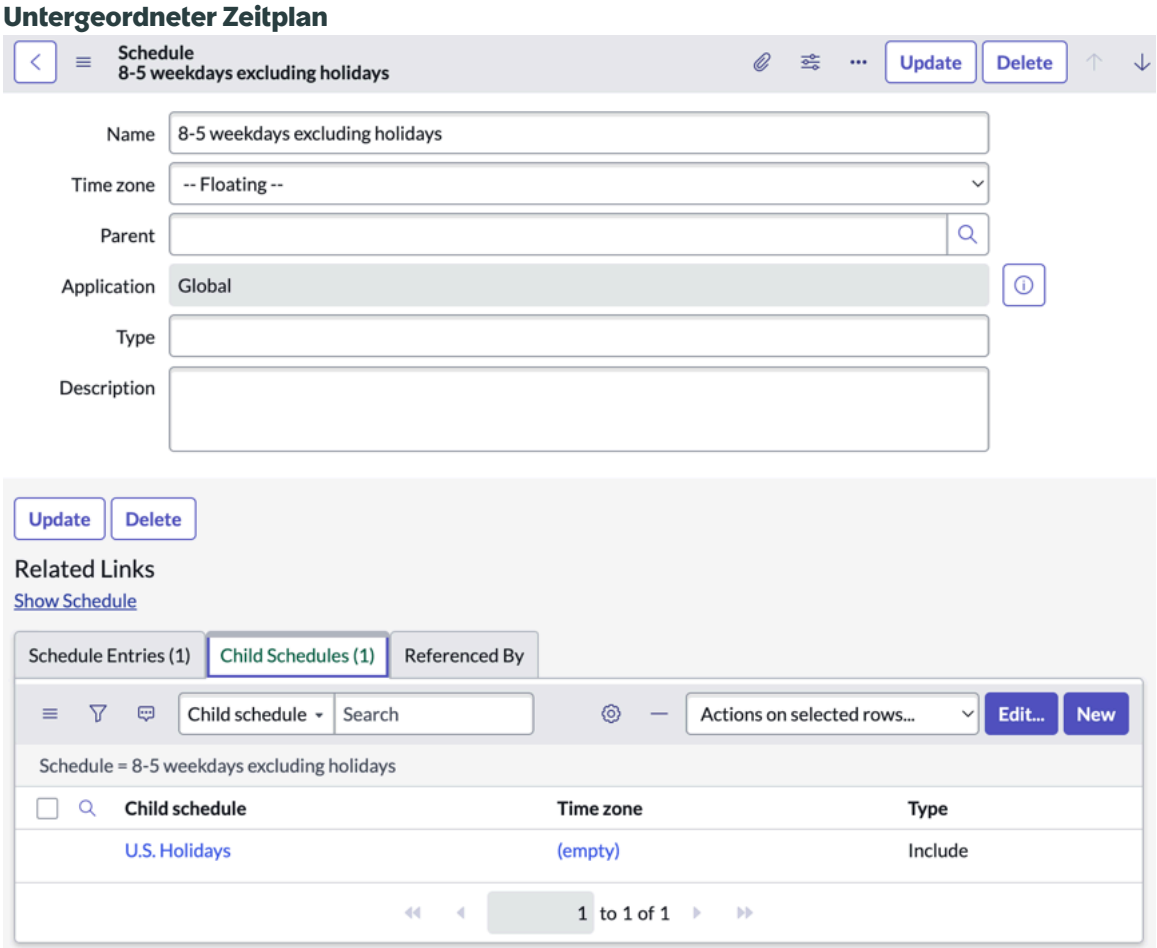
Feiertage in den USA



Das folgende Beispiel zeigt einen Zeitplan, der den vorhergehenden Feiertagskalender enthält.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Erstellen Sie einen Feiertagskalender für mehrere Regionen

Sie können Feiertagskalender für mehrere Regionen erstellen, die demselben Arbeitszeitplan, aber unterschiedlichen Feiertagen folgen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgende Methode unterstützt mehrere Regionen mit demselben Arbeitszeitplan (z. B. 8:00 bis 17:00 Uhr) aber mit unterschiedlichen Feiertagskalendern.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Feiertagskalender für jede Region. Zum Beispiel Feiertage in den USA, an Feiertagen in GB und an Feiertagen in Australien.
2. Fügen Sie dem Feiertagskalender jeder Region den Arbeitszeitplan als untergeordneten Zeitplan hinzu.

   Diese Methode erfordert die Erstellung von<number of schedules> + 1 Zeitpläne insgesamt. Wenn Sie den regionalen Feiertagskalender zu einem untergeordneten Zeitplan des Arbeitszeitplans machen, müssen Sie für jede Region einen separaten Arbeitszeitplan erstellen. Die Gesamtzahl der Zeitpläne in diesem Fall beträgt<number of schedules> x zwei Zeitpläne.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Übergeordnete und untergeordnete Zeitpläne

Zeitpläne können mit anderen Zeitplänen eine von zwei über- und untergeordneten Beziehungen aufweisen.

Übergeordnetes Feld

Wenn ein Zeitplandatensatz einen Wert für das Feld **Übergeordnet** auflistet, gelten Zeitplaneinträge aus dem übergeordneten Zeitplan sowohl für den übergeordneten als auch für den untergeordneten Zeitplan. Standardmäßig gibt es keine Beispielzeitpläne, die das Feld **Übergeordnet** verwenden.

Untergeordneter Zeitplan

Wenn ein Zeitplandatensatz einen oder mehrere untergeordnete Zeitpläne in der zugehörigen Liste **„Untergeordnete Zeitpläne“** enthält, gelten Zeitplaneinträge aus dem untergeordneten Zeitplan für den enthaltenden Zeitplan. Standardmäßig gibt es mehrere Beispielzeitpläne, die untergeordnete Zeitpläne verwenden. Beispiel: Sehen Sie sich den Zeitplan **für 8-5 Wochentage außer an Feiertagen an,** der den Zeitplan **für Feiertage in den USA** enthält.

Über- und untergeordnete Zeitpläne können keine widersprüchlichen Eintragstypen enthalten. Beispielsweise kann ein Zeitplan, der Wartungsplaneinträge enthält, nicht auch Sperrzeitplan-Einträge enthalten. Ein Wartungsplan kann auch keinen untergeordneten Zeitplan haben, der Sperrzeitplan-Einträge enthält.

Hinweis:
Um einen Feiertagskalender zu erstellen und in einen übergeordneten Zeitplan aufzunehmen, müssen Sie ihn als untergeordneten Zeitplan und mit einem Einschlusstyp hinzufügen.

Übergeordnete Zeitpläne müssen mindestens einen Eintrag haben, der nicht vom Typ „ **Ausgeschlossen“** ist. Wenn übergeordnete Zeitpläne nur Ausschlusszeitpläne sind, sind sie ungültig.

Hinweis:
Der zugehörige Link **Zeitplan anzeigen** zeigt Zeitplaneinträge aus dem aktuellen Zeitplan und dem untergeordneten Zeitplandatensatz an. Wenn beispielsweise der Zeitplan **für 8–5 Wochentage ohne Feiertage** angezeigt wird, werden auch Feiertage als ausgeschlossen angezeigt, da der Feiertagskalender ein untergeordneter Zeitplan ist.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Definieren Sie einen Zeitplan

Konfigurieren Sie Zeitpläne mithilfe von Zeitplänen und Zeitplan-Eintragsdatensätzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: schedule_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Zeitplandatensätze geben eine Zeitzone und einen Typ von Zeitplan an und verwenden einen oder mehrere Zeitplaneinträge. Zeitplandatensätze werden in der Zeitplantabelle [cmn_schedule] gespeichert.
- Zeitplaneintrags-Datensätze geben die Zeiträume an, die in einem Zeitplan enthalten sind oder ausgeschlossen werden. Zeitplaneinträge werden in der Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] gespeichert.

Alternativ können Sie auch die Geschäftskalenderfunktionen verwenden, um Zeitpläne zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftskalendern und -zeitplänen finden Sie unter Geschäftskalender erstellen.

Warnung:
Wenn Sie Performance Analytics verwenden, gehen Sie beim Ändern der Zeitspannen vorsichtig vor. Jede Änderung, die Sie an der Zeitspanne in einem Geschäfts- oder Steuerkalender vornehmen, kann dazu führen, dass Performance Analytics-Daten ungültig werden. Wenden Sie sich an einen Performance Analytics-Administrator, bevor Sie solche Änderungen vornehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** > **Zeitpläne**.
2. Wählen Sie **Neu**aus, geben Sie einen eindeutigen und aussagekräftigen **Namen** und **eine Beschreibung** ein, und füllen Sie das Formular aus.

   Ausführliche Informationen zu Formularfeldern des Zeitplans finden Sie unter Zeitplanfelder.

   Hinweis:
   Wenn für den aktuellen Zeitplan keine aktiven Einträge definiert sind, wird im Zeitplanformular eine Warnmeldung angezeigt. Wenn Ihr Zeitplan ein untergeordneter Zeitplan ist, der nur Ausschlüsse enthält, ignorieren Sie die Nachricht, da Ausschlüsse nicht aktive Einträge sind.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.

   Hinweis:

   - Wählen Sie im zugehörigen Link **Zeitplan anzeigen** aus, um den Zeitplan im Kalender über die Anwenderoberfläche Next Experience anzuzeigen. Weitere Informationen zu diesem Framework finden Sie unter Next Experience UI. Informationen zum Erstellen von Zeitplaneinträgen in Next Experience UI finden Sie unter Erstellen Sie Zeitplaneinträge im Zeitplankalender.

     Um den klassischen Zeitplankalenderzu verwenden, können Sie die Eigenschaft *glide.schedule.enable_classic_calendar* hinzufügen und auf **true**festlegen. Informationen zum Hinzufügen einer Systemeigenschaft finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen.

   - Wenn Sie einen Zeitplan vom Typ **Wartung** erstellen und den Datensatz speichern, blendet eine UI-Richtlinie das Feld **Typ** aus dem Formular aus. Um den Wert **für den Typ** anzuzeigen oder zu ändern, verwenden Sie die Liste der Zeitpläne anstelle des Zeitplanformulars. Fügen Sie bei Bedarf die Spalte **Typ** hinzu. Sie können auf die Zelle für den Wert in der Spalte **Typ** klicken und den Wert in der Listenansicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Konfigurieren Sie einen oder mehrere Zeitplaneinträge.

   Ausführliche Informationen zu den Formularfeldern „Zeitplaneintrag“ finden Sie unter Felder für Zeitplaneinträge.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Zeitplanfelder

Das Formular „Zeitplan“ enthält die folgenden Felder.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Zeitplan.
Zeitzone	Zeitzone für den Zeitplan. Wenn Sie **Fließend**auswählen, ist die Zeitzone relativ zu dem Prozess, der gerade auf das Element zugreift. • Beispiel: Ein Ressourcenmanager in Paris legt einen fließenden Zeitplan für 8:00 Uhr fest. bis 17:00 Uhr, ein Benutzer in San Manuel sieht den Zeitplan als 8:00 bis 17:00 Uhr • Wenn ein Zeitplan in einer bestimmten Zeitzone festgelegt ist, sehen Benutzer in unterschiedlichen Zeitzonen den Zeitplan auf ihre eigene Zeitzone umgerechnet.
Übergeordnet	Übergeordneter Zeitplan, der den neuen Zeitplan einschränkt.
Anwendung	Anwendungsbereich des Zeitplans.
Typ	Textbezeichnung, die den Zweck des Zeitplans beschreibt. Sie können auch einen dieser Systembegriffe verwenden, um zu bestimmen, wie bestimmte Zeitpläne verarbeitet werden: • **Ausgeschlossen**: Schließt Zeiträume von SLA-Anzahlen aus. • **Wartung**: Gibt Zeiträume an, in denen Change-Management-Aktivitäten zulässig sind. Ein Zeitplan, der Wartungsplan-Einträge enthält, kann keine Sperrzeitplan-Einträge enthalten. • **Sperrzeit**: Schließt Zeiträume aus Change-Management-Zeitplänen aus. Ein Zeitplan, der Sperrzeitplan-Einträge enthält, kann keine Wartungsplan-Einträge enthalten.
Beschreibung	Beschreibung des Zeitplans.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Felder für Zeitplaneinträge

Sie können einen Zeitplaneintrag nur einem Zeitplan zuordnen. Die zugehörige Liste **„Zeitplaneinträge“** enthält die Definitionen der Zeiträume, die Sie in den Zeitplan aufnehmen oder daraus ausschließen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Zeitplaneintrag.
Typ	Bezeichnung, die den Zweck des Zeitplans beschreibt. Das System verwendet auch den Zeitplantyp, um zu bestimmen, wie bestimmte Zeitpläne verarbeitet werden. • **Ausgeschlossen**: Schließt Zeiträume von SLA-Anzahlen aus. • **Wartung**: Gibt Zeiträume an, in denen Change-Management-Aktivitäten zulässig sind. Ein Zeitplan, der Wartungsplan-Einträge enthält, kann keine Sperrzeitplan-Einträge enthalten. • **Sperrzeit**: Schließt Zeiträume aus Change-Management-Zeitplänen aus. Ein Zeitplan, der Sperrzeitplan-Einträge enthält, kann keine Wartungsplan-Einträge enthalten.
Zeigen als	Option, die angibt, wie der Zeitplaneintrag in Kalenderanwendungen angezeigt werden soll und wie er mit anderen Zeitplaneinträgen interagieren soll. • **Beschäftigt**: Der Zeitplaneintrag ist zum Planen einer Arbeitsaufgabe nicht verfügbar. • **Ohne zusätzliche Kosten**: Der Zeitplaneintrag ist für die Planung einer Arbeitsaufgabe verfügbar. • **Vorläufig**: Der Zeitplaneintrag ist zum Planen einer Arbeitsaufgabe vorläufig verfügbar. • **Rufbereitschaft**: Der Zeitplaneintrag ist Rufbereitschaft. Dadurch können Sie bestimmen, welches Mitglied einer Benutzergruppe zum Abschließen einer Aufgabe verfügbar ist.
Wann	Datum und Uhrzeit, für die der Zeitplaneintrag gilt. Wenn der Zeitplaneintrag für einen vollständigen 24-Stunden-Tag gilt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ganztägig**. **Hinweis:** Das Ändern des globalen Datums- und Uhrzeitformats in der Einstellung `glide.sys.date_format` Systemeigenschaften hat erhebliche Auswirkungen auf Zeitplanberechnungen, die durchgeführt werden, wenn Sie das Kontrollkästchen **Ganztägig** aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Globales Format für Datums- und Uhrzeitfelder.
Wiederholen	Wiederholungsintervall für den Zeitplaneintrag, falls vorhanden. Wenn Sie ein Wiederholungsintervall auswählen, werden andere Felder angezeigt, sodass Sie das Wiederholungsintervall genauer spezifizieren können.
Wiederholen alle	Wiederholungshäufigkeit planen – wöchentlich, monatlich oder jährlich. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn im Feld **Wiederholungen** der Wert **Täglich**, **Wöchentlich**, **Monatlich**oder **Jährlich**angegeben ist.
Wiederholung an	Wochentage, an denen ein wöchentlicher Zeitplan wiederholt wird. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Wiederholungen** den Wert **Wöchentlich**aufweist.
Monatlicher Typ	Monatliche Wiederholungshäufigkeit des Zeitplans. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn im Feld **Wiederholungen** der Wert **Monatlich**angegeben ist. Monatliche Wiederholungsoptionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	• An einem bestimmten Tag des Monats wiederholen • An einem bestimmten Tag in einer bestimmten Woche des Monats wiederholen • Wiederholen Sie dies am letzten Tag des Monats • An einem bestimmten Wochentag in der letzten Woche des Monats wiederholen
Jährlicher Typ	Jährliche Wiederholungshäufigkeit des Zeitplans. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn im Feld **Wiederholungen** der Wert **Jährlich**angegeben ist. Zu den Optionen für die jährliche Wiederholung gehören: • An einem bestimmten Tag des Jahres wiederholen • An einem fließenden Tag wiederholen
Fließende Woche	Woche des Monats, in der ein fließender jährlicher Zeitplan wiederholt wird. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Jährlicher Typ** den Wert **Fließend**aufweist.
Fließender Tag	Wochentag, an dem ein fließender jährlicher Zeitplan wiederholt wird. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Jährlicher Typ** den Wert **Fließend**aufweist.
Monat	Monat des Jahres, in dem ein fließender jährlicher Zeitplan wiederholt wird. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Jährlicher Typ** den Wert **Fließend**aufweist.
Wiederholen bis	Enddatum der Wiederholung. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird der Zeitplan auf unbestimmte Zeit wiederholt.
Typ	[Optional] Beschreibung des Zeitplaneintrags.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Zeitplan für die fünfte Instanz eines Wochendatums

Sie können ein Datum auswählen, das für ein Datum nahe dem Ende eines Monats für einen sich wiederholenden monatlichen Zeitplan bis zur fünften Instanz eines Wochentags berechnet wird.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die Bearbeitung von Monaten, die keine übereinstimmende fünfte Instanz des ausgewählten Tags haben, sind drei Optionen verfügbar.

- Letzter: Wählt die letzte Instanz des Wochentags im Monat aus.
- Weiter: Wählt die erste Instanz des Wochentags im nächsten Monat aus.
- Strikt: Überspringt jeden Monat ohne übereinstimmende fünfte Instanz und wählt nur Monate mit einer übereinstimmenden fünften Instanz aus.

Verwenden Sie die Systemeigenschaft `glide.schedules.fifth`, um zu steuern, wie sich ein Zeitplaneintrag, der das fünfte Vorkommen eines Wochentags auswählt, in Monaten verhält, die nur vier Vorkommen dieses Tages enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Verwendung dieser Eigenschaft ist nur gültig, wenn die Eigenschaft *glide.schedules.repeat_nth* auf **Tag**festgelegt ist.
- Das folgende Beispiel zeigt, wie berechnet wird, an welchem Tag des Monats ein Zeitplan wiederholt wird, wenn der Zeitplan an der fünften Instanz eines Wochentags im Monat beginnt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu *sys_properties.list*.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft *glide.schedules.fifth*.
3. Vergewissern Sie sich, dass der **Wert** auf **den letzten Wert**festgelegt ist.
4. Navigieren zu **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** > **Zeitpläne**, definieren Sie einen neuen Zeitplan, und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den neuen Zeitplan, und erstellen Sie in der zugehörigen Liste **„Zeitplaneinträge“** einen neuen Eintrag mit den folgenden Parametern:
   - Wann: 29. November 2012, 10:00 Uhr bis 29. November 2012, 11:00 Uhr
   - Wiederholungen: Monatlich
   - Monatlicher Typ: Wochentag
   - Start: 29. November

   Hinweis:
   In diesem Beispiel ist der 29. November der fünfte Donnerstag im Monat.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Öffnen Sie denselben Zeitplaneintrag.

   Hinweis:
   Die Meldung **Jeden Monat am fünften Do** wird im Formular angezeigt.

   Der Zeitplan für die ersten drei Monate wird wie folgt berechnet:
   - 29. November 2012 (Fünfter Donnerstag im Monat)
   - 27. Dezember 2012 (Letzter Donnerstag des Monats)
   - 31. Januar 2013 (Fünfter Donnerstag im Monat)
8. Wenn Sie in Schritt 3 den **Wert** für die Eigenschaft *glide.schedules.fifth* auf **„nächste“** anstatt auf **„letzte“** festlegen, wird der Zeitplan für die ersten drei Monate wie folgt berechnet:
   - 29. November 2012 (Fünfter Donnerstag im Monat)
   - 3. Januar 2012 (Erster Donnerstag des nächsten Monats, seit Dezember 2012 keine fünf Donnerstage)
   - 31. Januar 2013 (Fünfter Donnerstag im Monat)
9. Wenn der **Wert** in der Eigenschaft *glide.schedules.fifth* in Schritt 3 auf streng anstelle von **zuletzt** festgelegt ist, wird der Zeitplan für die ersten drei Monate wie folgt berechnet:
   - 29. November 2012 (Fünfter Donnerstag im Monat)
   - Keine Besprechung (Dezember 2012 übersprungen, da es nicht fünf Donnerstage gibt)
   - 31. Januar 2013 (Fünfter Donnerstag im Monat)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Wiederholt einen monatlichen Zeitplan

Wiederholt einen monatlichen Zeitplan

Wiederholen Sie einen monatlichen Zeitplan, um die zum Definieren von Zeitplänen erforderliche Zeit zu reduzieren und für Konsistenz bei der Planung zu sorgen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Optionen für monatliche Zeitpläne festlegen, die an einem bestimmten Tag des Monats beginnen (**Monatlicher Typ** ist auf **Tag des Monats festgelegt.**). Mit folgenden Methoden lässt sich berechnen, an welchem Wochentag sich ein monatlicher Zeitplan wiederholt:

- **Tag**: Berechnet den Wochentag, an dem wiederholt werden soll, indem die Reihenfolge des ausgewählten Startdatums innerhalb des Monats bestimmt wird. Wenn Sie beispielsweise angegeben haben, dass das Startdatum am ersten Montag des Monats erscheint, wird der Zeitplan jeden ersten Montag jedes Monats wiederholt.
- **Woche**: Berechnet den Tag des Monats, an dem wiederholt werden soll, indem bestimmt wird, welche Wochennummer das ausgewählte Startdatum im Monat angezeigt wird. Wenn das Startdatum beispielsweise ein Montag in der zweiten Woche des Monats ist, wird der Zeitplan am zweiten Montag jedes Monats wiederholt.

Verwenden Sie die Systemeigenschaft `glide.schedules.repeat_nth`, um zu bestimmen, welche Methode Ihre Instanz verwendet, um zu berechnen, an welchem Tag ein sich wiederholender monatlicher Zeitplan liegt. Standardmäßig verwenden Instanzen die genauere Tagesmethode.

Hinweis:
Verwenden Sie die **Woche** -Methode, um die Abwärtskompatibilität mit anwenderdefinierter Zeitplanlogik zu gewährleisten. Weitere Informationen zu Berechnungen für den Starttag jedes Monats für monatliche Zeitpläne, die an der fünften Instanz eines Tages beginnen, finden Sie unter Fünfte Instanz eines Wochentags.

Das folgende Beispiel zeigt, wie berechnet wird, an welchem Wochentag sich ein monatlicher Zeitplan wiederholt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list`.
2. Öffnen Sie die Eigenschaft `glide.schedules.repeat_nth`.
3. Stellen Sie sicher, dass der **Wert** auf **Tag**festgelegt ist.
4. Navigieren zu **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** > **Zeitpläne**, definieren Sie einen neuen Zeitplan, und klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie den neuen Zeitplan, und erstellen Sie in der zugehörigen Liste **„Zeitplaneinträge“** einen neuen Eintrag mit den folgenden Parametern:
   - Wann: 5. November 2012, 10:00 Uhr bis 5. November 2012, 11:00 Uhr
   - Wiederholungen: Monatlich
   - Monatlicher Typ: Wochentag

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Start: 5. November

Hinweis:
In diesem Beispiel ist der 5. November der erste Montag im Monat, er liegt jedoch in der zweiten Woche.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. **Zeitplaneintrag**öffnen.

Hinweis:
Die Meldung **Jeden Monat am ersten Mon** wird im Formular angezeigt. Die ersten Daten, an denen dieser Zeitplan ausgeführt wird, sind:

- 5. November 2012 (Erster Montag des Monats)
- 3. Dezember 2012 (Erster Montag des Monats)
- 7. Januar 2012 (Erster Montag des Monats)

8. Wenn Sie in Schritt 3 den **Wert** für die Eigenschaft `glide.schedules.repeat_nth` auf **Woche** anstelle von **Tag** festgelegt haben, sind die ersten Daten, an denen dieser Zeitplan ausgeführt wird, folgende:
   - 5. November 2012 (Zeitplan beginnt am Montag in der zweiten Woche des Monats)
   - 10. Dezember 2012 (Zweiter Montag im Monat)
   - 14. Januar 2012 (Zweiter Montag im Monat)

Zugehörige Informationen

Zeitpläne

Definieren Sie einen Zeitplan

Zeitpläne und Kalender verwenden

Bestimmte Anwendungen innerhalb von Now Platform generieren grafische Kalenderanzeigen basierend auf Zeitplanseiten.

Diese Zeitplanseiten werden in der Tages-, Wochen- oder Monatsansicht angezeigt. Derzeit verwenden folgende Anwendungen Zeitplanseiten:

- Projektmanagement
- Wartungspläne
- Rufbereitschaftsrotation
- Außendienst-Management

Zeitplanseiten sind Datensätze, die die Skripts enthalten, die die Funktionalität der grafischen Anzeige bestimmen.

- Aufgrund des hohen Niveaus an Skripting für eine Zeitplanseite sollten Sie für die meisten Instanzen die Standardzeitplanseiten in der Basisplattform verwenden.
- Die Zeitplanseite verwendet eine URL, an die eine Reihe von Parametern angehängt sind, um die grafische Anzeige zu generieren.
- Eine Zeitplanseite steuert den Datensatz mit Kalenderinhalten (cmn_schedule_page).

Um auf Zeitplanseiten zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systemzeitplaner > Zeitpläne > Zeitplanseiten**. Das Formular „Zeitplanseiten“ enthält die folgenden Felder:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Feldtyp	Beschreibung
Name	Zeichenfolge	Allgemeiner Name zur Identifizierung der aktuellen Zeitplanseite.
Zeitplantyp	Zeichenfolge	Der Zeitplantyp ist eine Zeichenfolge, die verwendet wird, um die Zeitplanseite über den URI-Par „sysparm_page_schedule_type“ eindeutig zu identifizieren. Beispielsweise kann auf eine Zei werden: **/show_schedule_page.do?sysparm_page_schedule_type=gantt_chart&sysparm_timeline_task_id=d530bf9** Alternativ können Sie auf die Zeitplanseite zugreifen, indem Sie den URI-Parame auf den eindeutigen 32-stelligen hexadezimalen Systembezeichner der Zeitplans
Anzeigetyp	Auswahl	Jeder Ansichtstyp zeigt verschiedene Feldkombinationen an. Es stehen zwei Optionen zur Verfüg • **Kalender** • Zeitplanseiten
Beschreibung	Zeichenfolge	Allgemeine Beschreibung mit zusätzlichen Informationen zur aktuellen Zeitplanseite. Dieses Feld
Init-Funktionsname	Zeichenfolge	**Hinweis:** Diese Funktionalität wird nur von **Kalender**-Zeitplanseiten verwendet. Der Name der Init-Funktion gibt den Namen der JavaScript-Funktion an, die in der **Client-Skrip** Kalenderzeitplanseiten aufgerufen werden soll.
HTML	Zeichenfolge	**Hinweis:** Diese Funktionalität wird nur von **Kalender**-Zeitplanseiten verwendet. Jelly analysiert das HTML-Feld, bei dem es sich um einen skriptfähigen Abschnitt handelt. Dann in die Anzeigeseite eingefügt. Es kann verwendet werden, um Variablen vom Server zu übergeben definiert werden.
Client-Skript	Zeichenfolge	Das Client-Skript ist ein skriptfähiger Abschnitt, in dem Optionen für die Anzeige der Zeitplansei API unterscheidet sich je nach Ansichtstyp der Zeitplanseite.
AJAX-Prozessor des Servers	Zeichenfolge	**Hinweis:** Diese Funktionalität wird nur von **Kalender**-Zeitplanseiten verwendet. Der AJAX-Prozessor des Servers ist spezifisch für Zeitplanseiten vom Typ „Kalender“, mit denen und angezeigten Spannen zurückgegeben wird.

Automatische Übersetzung

Rufen Sie die Seite „Zeitplan“ auf, und zeigen Sie einen Kalender an

Sie können die URL aus dem Argumentmodul, eine Felddekoration (Wörterbuchattribut ref_contributions) oder eine UI-Aktion verwenden, die mit show_schedule.doverknüpft ist, um die Zeitplanseite aufzurufen.

Beispielsweise generiert das Modul Rufbereitschaftskalender den Kalender über die folgende URL:

```
$ocf.do?sysparm_start_date=2016-03-01&sysparm_current_view=monthly&sysparm_include_view=monthly,daily
```

Diese URL führt den Anwender zur monatlichen Kalenderansicht vom 1. März 2016.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die URL-Komponente sysparm_current_view = monatlich || wöchentlich || täglich bestimmt die aktuelle Kalenderansicht. Wenn „sysparm_current_view“ einen ungültigen oder leeren Wert erhält, wird standardmäßig die monatliche Ansicht verwendet und die URL für diese Ansicht neu geschrieben. Gültige Werte sind „Monatlich“, „Wöchentlich“ oder „Täglich“.
- Die URL-Komponente „sysparm_include_view = monatlich, wöchentlich, täglich“ bestimmt, welche Kalenderansichten verfügbar sind. Wenn für „sysparm_include_view“ ungültige oder leere Werte angegeben werden, werden nur die gültigen Ansichten angezeigt. Wenn alle Werte ungültig sind, werden die drei Standardansichten angezeigt und die URL wird in diese Ansichten geändert. Gültige Werte sind monatlich, wöchentlichund täglich.

Hinweis:
sysparm_include_view ist nur für die neue Rufbereitschaftskalenderansicht verfügbar.

- Die URL-Komponente „sysparm_group_id=group_sys_id“ bestimmt die angegebene Gruppe, nach der gefiltert werden soll. Wenn sysparm_group_id angegeben ist, wird nach der angegebenen Gruppe gefiltert. Gültiger Wert ist eine Gruppen-Sys-ID.
- Die URL-Komponente sysparm_start_date=2016-03-02 bestimmt das Datum, an dem jede Ansicht angezeigt wird. Wenn sysparm_start_date angegeben ist, wird der Kalender geöffnet, der das jeweilige Datum prüft, an dem jede Ansicht ausgewählt ist. Das Format ist JJJJ-MM-TT. Wenn ein ungültiges Format oder Datum angegeben wird, wird das aktuelle Datum verwendet und die URL auf dieses Datum umgeschrieben.

Hinweis:
Die URL-Komponente „sysparm_zoom“ wurde nur in OnCallRotation durch sysparm_current_view ersetzt.

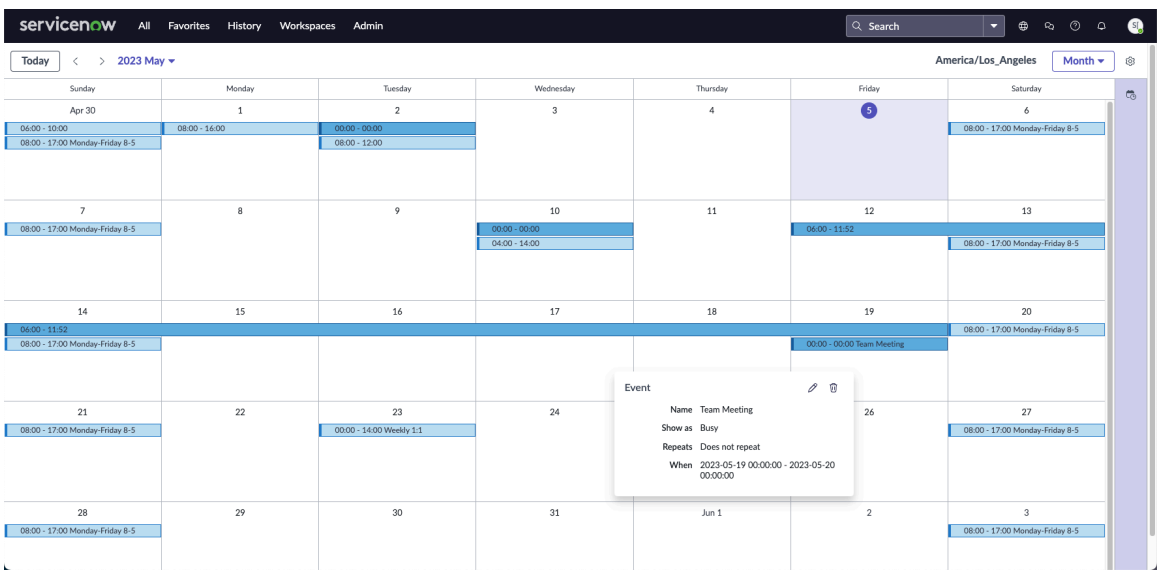
Zeitplanungskalender

Verwenden Sie den Kalender „Zeitplan“, um Ereignisse zu erstellen, anzuzeigen und zu bearbeiten.

Zeitplanungskalender

Der Zeitplankalender ist in der Tages-, Wochen- oder Monatsansicht in der Kalender- und Zeitleistenansicht verfügbar. Informationen zum Erstellen von Ereignissen im Kalender finden Sie unter Erstellen Sie Zeitplaneinträge im Zeitplankalender.

Die Abbildung zeigt die Anwenderoberfläche des Kalenders.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Informationen zur Verwendung des klassischen Zeitplankalenders finden Sie unter Definieren Sie einen Zeitplan.

Unterstützung für Domänen und Zeitpläne

Domänentrennung wird in Zeitplänen unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können. Aktivieren Sie das Plugin „Domain Support“ [com.glide.domain], um die Funktion zur Domänentrennung für Zeitpläne zu aktivieren.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

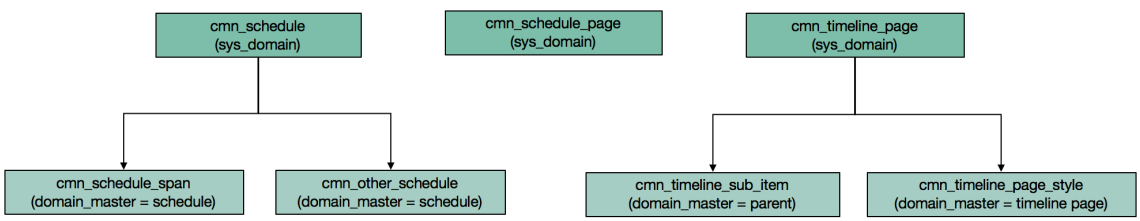
Übersicht

Die Datensätze in den Tabellen „Zeitplan“ [cmn_schedule], „Zeitplanseite“ [cmn_schedule_page] und „Zeitleistenseite“ [cmn_timeline_page] haben eine definierte Domäne.

- Die untergeordneten Tabellen verwenden das Attribut *`domain_master`*, um die Domäne von der übergeordneten Tabelle abzuleiten.
- Sie finden das Attribut *`domain_master`* im Wörterbuchdatensatz für die jeweilige Tabelle.

Das folgende Diagramm veranschaulicht den Umfang der Domänentrennung in verschiedenen Zeitplantabellen:

Domänenunterstützung für Zeitpläne



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Implementierungen von anwenderdefinierter Domänenunterstützung

Die Unterstützung für Domain Separation wird nicht automatisch unterstützt, wenn Sie zu einem neuen Release migrieren, das eine anwenderdefinierte Implementierung der Domänenunterstützung für Tabellen wie den Zeitplaneintrag [cmn_schedule_span] enthält. Mit dieser Aktion wird vermieden, dass bestimmte Konfigurationen geändert werden, die Sie möglicherweise vorhanden haben.

Zur Implementierung der Domänenunterstützung des Basissystems für Zeitpläne wird das Dienstprogramm sys.script bereitgestellt. Um dieses Dienstprogramm auszuführen, navigieren Sie zu **Hintergrund** > **Skripts: Hintergrund**. Das Skript wird unter dem Plugin com.glide.schedules als fix_schedule_domain_support.jsaufgeführt.

- Das Dienstprogramm versucht, die Spalte „ **Domäne“** [sys_domain] den Tabellen „Zeitplan“ [cmn_schedule], „Zeitplanseite“ [cmn_schedule_page] und „Zeitleistenseite“ [cmn_timeline_page] hinzuzufügen.
- Anschließend wird versucht, das Attribut „domain_master“ den Tabellen „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span], „Anderer Zeitplan“ [cmn_other_schedule], „Zeitleisten-Unterelement“ [cmn_timeline_sub_item] und „Zeitleistenseiten-Bereichsstil“ [cmn_timeline_page_style] hinzuzufügen.
- Wenn das Skript vorhandene Datensätze zwischen einem untergeordneten und einem übergeordneten Datensatz findet, die eine unterschiedliche Domäne haben, führt das Skript das Attribut *`domain_master`* nicht in die untergeordnete Tabelle ein.

Betrachten Sie beispielsweise die Beziehung der Tabellen „Zeitplan“ [cmn_schedule] (übergeordnet) und „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] (untergeordnet). Wenn die Spalte **„Domäne“** [sys_domain] in beiden Tabellen der Upgrade-Instanz verfügbar ist, muss das Dienstprogramm zur Basissystemimplementierung des Domänensupport für Zeitpläne migrieren.

- Wenn das Skript Datensätze erkennt, bei denen sich die untergeordnete Domäne des Zeitplaneintrags [cmn_schedule_span] von der übergeordneten Domäne des Zeitplans [cmn_schedule] unterscheidet, wird die Ausführung beendet und eine Warnmeldung protokolliert.
- Wenn das Skript keine abweichenden Datensätze findet, wird der Lesezugriff auf die Spalten „ **Domäne** “ [sys_domain] und **„Domänenpfad“** [sys_domain_path] in der Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] deaktiviert und eingeschränkt.
- Abschließend fügt das Skript das Attribut „domain_master=schedule“ in die Wörterbuchdatei für die Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] ein.

Hinweis:
Das Attribut *`domain_master`* stellt sicher, dass die untergeordneten und übergeordneten Datensatzdomänen mit der Domäne für das untergeordnete Element identisch bleiben, das vom angegebenen Referenzfeld abgeleitet wird.

Systemzeitplaner

Die Systemzeitplaner-Anwendung enthält zwei separate Engines für die Planung: die Engine für geplante Aufgaben und die Engine für Zeitpläne.

Geplante Aufgaben

Geplante Aufgaben führen alle Arbeiten aus, die zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in regelmäßigen Abständen durchgeführt werden müssen. Das Modul „Geplante Aufgaben“ ist mit der Tabelle „Zeitplan“ [sys_trigger] verknüpft. Das Bearbeiten von Datensätzen in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Tabelle „Zeitplan“ wird nicht empfohlen. Verwenden Sie diese Tabelle, um vorhandene geplante Aufgaben des Basissystems anzuzeigen.

Das Modul „Geplante Aufgaben“ in der Systemdefinition ist eine admin-freundliche Schnittstelle für die Arbeitsplanung. Verwenden Sie dieses Modul, um neue geplante Aufgaben zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Aufgaben erstellen.

Zeitpläne

Zeitpläne sind Regeln, die Zeit in einem Kalender einbeziehen oder ausschließen. Sie werden von Serviceleveln, der Inaktivitätsüberwachung und der Gruppen-Rufbereitschaftsrotation verwendet. Beispielsweise können Sie einen Zeitplan definieren, um Servicelevel so zu beschränken, dass sie nur für Wochentage während der Geschäftszeiten gelten. Sie können auch Feiertage von einer Rufbereitschaftsrotation ausschließen.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne verwenden.

Ereignisplanung

Sie können verschiedene Tools für die Planung von Aktionen oder Aufgaben verwenden, die in der Zukunft stattfinden sollen.

Wartungszeitpläne

Änderungen an der CMDB können über das Plugin „Wartungszeitpläne“ verwaltet werden, das das Vorschlagen und Anzeigen von Änderungen über eine Zeitleiste ermöglicht.

Bereitschaftsrotation

Mit dem Plugin „Gruppen-Bereitschaftsrotation“ kann ein Zeitplan definiert werden, um zu bestimmen, welche Benutzer zu bestimmten Tageszeiten primäre Ansprechpartner sind.

Geplante Berichte

Sobald Sie Berichte definiert haben, können Sie sie mithilfe der Berichterstellungsschnittstelle für den E-Mail-Versand zu einem bestimmten Zeitpunkt oder in regelmäßigen Intervallen planen.

Geplante Workflows

Workflows bieten ein robustes System für die Automatisierung erweiterter mehrstufiger Prozesse. Workflows werden durch Bedingungen wie Business-Regeln ausgelöst oder können für eine bestimmte Zeit/einen wiederkehrenden Zeitplan geplant werden, wie bei geplanten Aufgaben.

Geplante Aufgaben

Geplante Aufgaben sind Skripts, die Sie angeben können, damit sie automatisch zu einem bestimmten Datum und einer bestimmten Uhrzeit oder wiederholt generiert werden.

Ereignisregistrierung

Sie können Ereignisse verwenden, um Aktionen oder Aufgaben zu planen, die ausgeführt werden, wenn Bedingungen erfüllt sind.

Zum Beispiel:

kb.view

Ein Ereignis, das ausgelöst wird, wenn ein Anwender einen Knowledge Base-Artikel anzeigt. Sie verwenden es, um die Skriptaktion Wissensansicht auszulösen, die jedes Mal, wenn ein Artikel angezeigt wird, einen Datensatz für die Nutzung von Wissen erstellen.

incident.commented

Ein Ereignis, das ausgelöst wird, wenn ein Benutzer einen Artikel kommentiert; wird von zwei E-Mail-Benachrichtigungen mit Kommentar zu Incidents verwendet.

Inaktivitätsüberwachungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Datensatz für eine bestimmte Zeit nicht aktualisiert wurde, löst die Inaktivitätsüberwachung ein Ereignis aus.

Skriptaktionen

Skripts, die ausgelöst werden, wenn ein Ereignis im Protokoll aufgezeichnet wird. Sie können Skripts so festlegen, dass sie immer dann ausgeführt werden, wenn eine bestimmte Aktivität in der Plattform auftritt, und nicht zu einem bestimmten Zeitpunkt, z. B. bei geplanten Aufgaben, oder als Reaktion auf bestimmte Bedingungen, z. B. Business-Regeln .

Benachrichtigungen

Sie können auch Ereignisse verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen, wenn ein Ereignis im Protokoll aufgezeichnet wird.

Legen Sie eine Inaktivitätsüberwachung fest

Sie können eine Inaktivitätsüberwachung einrichten, die ein Ereignis für einen Aufgabendatensatz auslöst, wenn die Aufgabe für einen bestimmten Zeitraum inaktiv war.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Aufgabe inaktiv bleibt, wird die Überwachung in regelmäßigen Intervallen wiederholt. Anwenderaktualisierungen für den Aufgabendatensatz starten den Monitor neu. Wenn die von Ihnen definierten Rücksetzbedingungen nicht erfüllt wurden, wird der Monitor nicht neu gestartet, wenn Sie den Aufgabendatensatz aktualisieren. Inaktivitätsüberwachungen gelten nur für Datensätze in Tabellen, die die Aufgabentabelle erweitern, oder für die Aufgabentabelle selbst.

Wenn eine Inaktivitätsüberwachung ausgelöst wird, generiert sie ein Ereignis im Formular<tablename> .inactivity (z. B. incident.inactivity). Definieren Sie eine E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen oder eine Skriptaktion, um weitere Aktionen für die Inaktivitätsüberwachung zu steuern.

Die Aktivität eines Datensatzes basiert nur auf Benutzeraktualisierungen. Systemupdates gelten nicht als Aktivität.

Inaktivitätsüberwachungen unterstützen nur eine passende Inaktivitätsüberwachung pro Aufgabe.

Wenn mehrere Inaktivitätsüberwachungen mit einem Aufgabendatensatz übereinstimmen, löscht eine der Inaktivitätsüberwachungen alle anderen sys_trigger-Aufträge, lässt nur den eigenen übrig und verhindert, dass die anderen ausgelöst werden. Da Inaktivitätsüberwachungen vom Bedingungsgenerator gesteuert werden, kann die Definitionszeit nicht identifizieren, dass sich Inaktivitätsüberwachungen pro Aufgabendatensatz überschneiden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **SLA** > **Inaktivitätsüberwachungen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie der Inaktivitätsüberwachung einen Namen.
3. Geben Sie den Typ des zu überwachenden Datensatzes im Feld **Tabelle** an.
4. Geben Sie im Feld **Warten** an, wie lange die Inaktivitätsüberwachung warten soll, bevor jede Benachrichtigung gesendet wird.
5. Geben Sie zusätzliche Bedingungen im Feld **Bedingung an**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mindestens eine Bedingung muss angegeben werden, damit die Inaktivitätsüberwachung funktioniert.

- Wenn Sie das automatische Schließen von Incidents verwenden, fügen Sie eine Bedingung Zurücksetzen hinzu, da das automatische Schließen sonst nicht ordnungsgemäß funktioniert. Um dies zu verhindern, legen Sie für Ihre Inaktivitätsüberwachung eine **Reset-Bedingung** fest. Weitere Informationen zum automatischen Schließen von Incidents finden Sie unter Incidents so konfigurieren, dass sie automatisch geschlossen werden .
- Alle Bedingungen müssen pro Anwender-Update „Wahr“ sein, damit die Inaktivitätsüberwachung ausgeführt wird. Beispiel: Diese Bedingung festlegen funktioniert nur, wenn das Fälligkeitsdatum vor dem aktuellen Datum liegt, an dem der Anwender die Aufgabe aktualisiert.

6. Geben Sie eine Reihenfolge an, wenn die Bedingungen mehrerer Inaktivitätsüberwachungen für einen bestimmten Datensatz erfüllt sein könnten – die mit der niedrigsten Reihenfolge wird verwendet.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Wenn Sie die Bedingungen für eine Inaktivitätsüberwachung ändern, beendet die Überwachung die Nachverfolgung von zuvor verfolgten Datensätzen. Datensätze, die Sie vor der Inaktivitätsüberwachung erstellt haben, werden nicht nachverfolgt, auch wenn der Datensatz alle anderen Bedingungen erfüllt.

Eskalationsintervalle und Pausierungsbedingungen

Eskalationsintervalle und Pausierungsbedingungen sind für eine Inaktivitätsüberwachung nicht relevant.

Die zugehörige Liste und das Feld sind verfügbar, da die Tabelle für die Inaktivitätsüberwachung die für SLAs verwendete Tabelle erweitert. Diese Elemente werden jedoch in keiner Weise verwendet, wenn eine Inaktivitätsüberwachung angehängt oder ausgelöst wird.

Geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgaben sind automatisierte Aufgaben, die zu einem bestimmten Zeitpunkt oder nach einem wiederkehrenden Zeitplan ausgeführt werden können.

Sie können die folgenden Arten von Aufgaben automatisieren:

- Automatisches Generieren und Verteilen eines Berichts
- Automatisches Generieren und Planen einer Entität von Datensätzen (z. B. Incident, Change Item, Konfigurationselement) aus einer Vorlage
- Führen Sie geplante Aufgaben über Skripts oder Geschäftsregeln aus
- Planung am Ende des Monats
- Planung für Wochentage

Informationen zu Entwicklerschulungen finden Sie unter Geplante Skriptausführungen und Ereignisziele im ServiceNow Developer Site.

Verwenden Sie das Dashboard für Systemereignisse und Aufgaben, um das Systemereignis-Verarbeitungssystem und das Verarbeitungssystem für geplante Aufgaben zu überwachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status von geplanten Aufgaben

Eine geplante Aufgabe kann einen der folgenden Status aufweisen.

Bereit

Der Auftrag ist zur Ausführung im nächsten geplanten Intervall bereit.

Wird ausgeführt

Auftrag führt gerade eine Aufgabe aus.

In Warteschlange

Der Auftrag wurde der Planer-Warteschlange hinzugefügt und wartet auf die Ausführung.

Fehler

Beim Ausführen des Auftrags ist ein Fehler aufgetreten.

Fehler bei der Planung des Auftrags

Wenn beim Generieren einer geplanten Aufgabe Fehler auftreten, finden Sie weitere Informationen unter Beheben Sie über eine Problembehandlung für eine geplante Aufgabe App-Einblicke.

Geplante Aufgaben erstellen

Erstellt eine geplante Aufgabe in der Tabelle „Aufgabe planen“ [sysauto].

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie alle neuen geplanten Aufgaben mit dieser Methode.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie den entsprechenden Typ der geplanten Aufgabe aus.
   - Erstellung und Verteilung eines Berichts automatisieren
   - Etwas (einen Change, einen Incident, eine CI etc.) automatisch aus einer Vorlage erstellen
   - Automatisch ein Skript Ihrer Wahl ausführen

Ergebnisse

Die angezeigten Felder hängen von der Art der erforderlichen geplanten Aufgabe ab.

Zugehörige Informationen

Personalisieren Sie das Systemdatumsformat

Legen Sie eine Systemzeitzone fest

Sonderfälle in Auftragszeitplänen

Zeigen Sie ein Zeitplanelement an

Automatisieren Sie die Generierung und Verteilung eines Berichts

Generieren und versenden Sie geplante Berichte per E-Mail.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Ein Benutzer mit der Rolle „report_scheduler“ kann einen geplanten Bericht auch über einen anderen Navigationspfad erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Schedule emails of reports .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geplante Berichte können im PDF-, CSV- oder XLS-Format verteilt werden. Grafische Berichte können im PNG- oder PDF-Format verteilt werden. Pivotberichte auf mehreren Ebenen können nur im PDF-Format geplant werden.

Hinweis:

- Das Planen von Kalender-, Karten- oder Einzel-Punktzahl-Berichten ist nicht möglich. Sie können Pivot-Tabellenberichte nur planen, wenn das Plugin „ `com.snc.whtp` “ aktiviert ist.
- Es werden möglicherweise keine Daten in Berichten angezeigt, die von einer Person erstellt wurden, deren Benutzerkonto deaktiviert ist. Um sicherzustellen, dass die gewünschten Daten angezeigt werden, muss ein aktiver Benutzer den geplanten Bericht neu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Generierung und Verteilung eines Berichts automatisieren**aus.
4. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Berichts
Bericht	Verweis auf den Bericht, den Sie planen. Sie können das Suchsymbol verwenden, um den Bericht zu finden. **Hinweis:** Die automatische E-Mail-Unterstützung ist für Kalender-, Karten- und Einzel-Punktzahl-Berichte nicht verfügbar.
Anwender	Einzelne Benutzer, die den Bericht zum geplanten Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) erhalten. Für Benutzer muss in ihren Benutzerdatensätzen **die Option „Benachrichtigung“** auf **„Aktiviert“** festgelegt sein, um Berichte zu erhalten.
Gruppen	Gruppen, die den Bericht zum geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit erhalten.
E-Mail-Adressen	Kommagetrennte Liste mit E-Mail-Adressen von Berichtsempfängern, die sich nicht im System befinden.
Anwendung	Name der bereichsbezogenen Anwendung, die den Bericht enthält. **Global** wird angezeigt, wenn sich der Bericht im globalen Bereich befindet.
Aktiv	Wenn aktiv, werden geplante Berichte bereitgestellt.
Ausführen	Zeitintervall für die Ausführung der geplanten Aufgabe:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Täglich**: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt ○ **Wöchentlich**: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt ○ **Monatlich**: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt ○ **Regelmäßig**: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt ○ **Einmal**: Wird nur für ein einzelnes Vorkommen ausgeführt ○ **Bei Bedarf**: Wird bei Bedarf sofort ausgeführt ○ **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**: Wird am Eintragsbeginndatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Eine regelmäßige Aufgabe wird für das Startdatum aller Geschäftseinträge ausgeführt, die Sie für den Geschäftskalender definiert haben. Wenn der Geschäftskalender beispielsweise ein Geschäftsjahr darstellt und das Beginndatum jedes Eintrags ein Geschäftsmonat ist, wird die geplante Aufgabe am ersten Tag jedes Monats ausgeführt. ○ **Geschäftskalender: Eintragsende**: Wird am Enddatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Diese Auswahl wird auf dieselbe Weise ausgeführt wie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**, jedoch für die Enddaten der zugehörigen Geschäftskalendereinträge. **Hinweis:** Wenn Sie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen, können Sie einen Offset-Faktor anwenden, um die Ausführung der Aufgabe vor oder nach der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. Wenn Sie einen Geschäftskalender auswählen, dessen Geschäftskalenderspannen in der Vergangenheit liegen, wird der Auftrag nie ausgeführt, da dies eine ungültige Konfiguration ist. Weitere Informationen finden Sie in den Feldern **Offsettyp** und **Offset**. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Geschäftskalendern und zum Definieren von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Geschäftskalender erstellen und Definieren Sie Geschäftskalendereinträge.
Zeitzone	Zeitzone, die mit dem Eintrag im Feld **Zeit** verwendet werden soll, wenn Sie die Uhrzeit angeben, zu der die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus: ○ **-Keine-**: Verwenden Sie die Standardzeitzone für den angemeldeten Benutzer, der die regelmäßige Aufgabe erstellt. Die geplante Aufgabe wird beispielsweise um 16:45 Uhr US-Pazifik-Zeit ausgeführt, wenn es sich um die für den Benutzer zugewiesene Zeitzone handelt und wenn Sie 16:45 in das Feld **Zeit** eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Zeitzone des Systems verwenden**: Verwenden Sie die standardmäßige Systemzeitzone, die für die Instanz angegeben ist, in der sie ausgeführt wird. Die regelmäßige Aufgabe wird beispielsweise um 22:15 Uhr Londoner Zeit ausgeführt, wenn Europa/London die standardmäßige Systemzeitzone für die Instanz ist und Sie 22:15 in das Feld **Zeit** eingeben. ○ Tatsächliche Zeitzone. Beispiel: Die regelmäßige Aufgabe wird um 13:30 Uhr in der Zeitzone USA/Osten ausgeführt, wenn Sie **USA/Osten** auswählen und 13:30 in das Feld **Zeit** eingeben.
Zeit	Uhrzeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll, ausgedrückt in Stunden, Minuten und Sekunden im 24-Stunden-Format. Mit der Auswahl, die Sie im Feld **Zeitzone** treffen, wird die Zeitzone für diesen Eintrag festgelegt.
Tag	Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll ○ Wenn für **Ausführen** die Option **Wöchentlich** festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ○ Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Monatlich** oder **Wöchentlich** auswählen.
Wiederholungsintervall	Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel: ○ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld **Tage** den Wert 04 ein. ○ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert 26 ein. ○ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert 13 ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte 30 und 25 ein.
Wird gestartet	Datum und Uhrzeit der ersten Erstellung einer geplanten Aufgabe. Wählen Sie Datum und Uhrzeit des Kalenders aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** auswählen.
Geschäftskalender	Geschäftskalendereintrag, den Sie verwenden, um das Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders für die regelmäßige Aufgabe zu bestimmen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Zeit** die Option **Business Entry: Start Date** (Geschäftseintrag: Startdatum) oder **Business Entry: End Date** (Geschäftseintrag: Enddatum) auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Offsettyp	Typ des Zeitversatzes, der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben: ○ **Vergangenheit**: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe vor dem Beginn der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ **Zukunft**: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe nach dem Ende der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ **--Keiner--**: Wenden Sie beim Planen dieser Aufgabe keinen Zeitversatz an. Durch das Hinzufügen eines Offset-Faktors können Sie die Ausführung der Aufgabe so planen, dass sie vor oder nach der im Geschäftskalender definierten offiziellen Zeitspanne für die folgenden Anwendungsfälle ausgeführt wird:
Offset	Zeitversatz (in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden), der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben. Wenn Sie beispielsweise so planen möchten, dass die Aufgabe drei Tage, 14 Stunden, 10 Minuten und 45 Sekunden vor dem Startdatum des Geschäftskalenders beginnt, gehen Sie folgendermaßen vor: ○ Wählen Sie im Feld **Offsettyp** die Option **Vergangenheit** aus. ○ Geben Sie in das Feld **Tage** den Wert **3** ein. ○ Geben Sie in das Feld **Stunden** die Werte **14**, **10** und **45** ein. Die Felder **Offset Days** (Offset-Tage) und **Stunden** werden nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen und im Feld **Offsettyp** die Option **Vergangenheit** oder **Zukunft** auswählen.
Priorität	Numerische Priorität für die regelmäßige Aufgabe: ○ Legen Sie für wichtige Aufgaben einen Prioritätswert unter 100 fest. ○ Legen Sie für weniger wichtige Aufgaben einen Prioritätswert über 100 fest. ○ Wenn 70 % oder mehr aller regelmäßigen Aufgaben **überfällig** sind, werden Aufgaben, die mit einem Wert über 100 markiert sind, nicht ausgeführt.
Bedingt	Wenn diese Option aktiviert ist, geben Sie eine geskriptete Bedingung für die Generierung des Berichts an.
Auslassen, wenn keine Datensätze	Wenn diese Option aktiviert ist, werden leere Berichte nicht verteilt.
Bedingung	Bedingtes Skript, mit dem festgelegt wird, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Bedingungen verwenden**auswählen. Weitere Informationen zu Skripts auf der Plattform ServiceNow finden Sie unter Skripts .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Warnung: Bedingte Skripts für geplante E-Mails werden in der Sandbox ausgeführt. Daher sind Funktionsdefinitionen nicht zulässig. Einige API-Aufrufe und Stichwörter sind ebenfalls nicht zulässig. Weitere Informationen finden Sie unter Skript-Sandbox-Eigenschaft .
Betreff	Text, der in der Betreffzeile der Verteilungs-E-Mail angezeigt wird.
Einführungsnachricht	(Optional) Fügen Sie dem Bericht eine Nachricht hinzu. Wenn der Ausgabetyp des Berichts „Eingebettetes PNG“ ist, ○ Verwenden Sie das Tag `${report:png}` im Nachrichtentext, um den Bericht in der Nachricht zu positionieren. Andernfalls wird der Bericht am Ende der Nachricht angezeigt. ○ Verwenden Sie das Tag `${report:include_with}`, um andere in der E-Mail enthaltene Berichte zu positionieren. Andernfalls werden diese Berichte am Ende der Nachricht angezeigt.
Typ	Berichtsausgabetyp. Grafikberichte können PNG- oder PDF-Dateien sein. Listenberichte können PDF-, Excel- oder CSV-Dateien sein. Wählen Sie beim Planen eines Grafikberichts den Ausgabetyp **„PDF“** oder **„PDF-Querformat“** aus, um die Diagrammrasterdaten einzubeziehen. Wählen Sie beim Planen eines Listenberichts den Ausgabetyp **Excel** oder **CSV**aus. Wählen Sie **Eingebettetes PNG**, um die Berichtsvisualisierung in den Textkörper der E-Mail einzubetten. Große Bilder werden an die E-Mail-Größe angepasst. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Berichtsausgabeformate. **Hinweis:** Es ist nur möglich, Pivotberichte auf mehreren Ebenen in der PDF-Ausgabe zu planen.
Zip-Ausgabe	Wenn diese Option aktiviert ist, wird der Bericht als ZIP-Dateianhang an die E-Mail gesendet.
Einbeziehen mit	Mindestens ein zusätzlicher Bericht, der der E-Mail hinzugefügt werden soll. Es ist nicht möglich, die Berichte innerhalb der E-Mail zu bestellen. Sie können das Suchsymbol verwenden, um die zusätzlichen Berichte zu finden.
Seitengröße (nur Pivotbericht auf mehreren Ebenen)	Wählen Sie aus den Größen A3, A4, Letter oder Legal. Um die Abmessungen für ein anderes Papierformat festzulegen, wählen Sie **Benutzerdefiniert**, und geben Sie die **Seitenhöhe** und **Seitenbreite** in Pixeln an.
Seitenhöhe (in Pixeln) (nur Pivotbericht auf mehreren Ebenen)	Wird angezeigt, wenn die **Seitengröße** auf **Benutzerdefiniert** eingestellt ist. Für nicht standardmäßige Papierformate multiplizieren Sie die Seitenhöhe in Zoll mit 72, und geben Sie den Wert in dieses Feld ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Seitenbreite (in Pixeln) (nur Pivotbericht auf mehreren Ebenen)	Wird angezeigt, wenn die **Seitengröße** auf **Benutzerdefiniert** eingestellt ist. Für nicht standardmäßige Papierformate multiplizieren Sie die Seitenbreite in Zoll mit 72, und geben Sie den Wert in dieses Feld ein.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Um die geplante E-Mail einer Berichtsaufgabe zu bearbeiten, öffnen Sie die Aufgabe in der Liste „Geplante Aufgaben“. Um die geplanten E-Mails eines Berichts zu stoppen, löschen Sie die Zeile des entsprechenden Jobs aus der Liste „Geplante Jobs“.

Zugehörige Informationen

Geplante Aufgaben erstellen

Personalisieren Sie das Systemdatumsformat

Legen Sie eine Systemzeitzone fest

Automatisch etwas aus einer Vorlage generieren

Planen Sie die Generierung von Entitäten, die Changes, Incidents und CIs enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: template_scheduler

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Tabelle Geplante Entitätsgenerierungen [sysauto_template].
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder aus:

Planen Sie die Entitätsgenerierung

Feld	Beschreibung
Name	Name, der diese geplante Aufgabe identifiziert
Aktiv	Option, die angibt, dass die geplante Aufgabe aktiv ist und zum angegebenen Datum und zur angegebenen Uhrzeit ausgeführt werden soll
Anwendung	Name der Anwendung, die die Entität enthält. **Global** wird angezeigt, wenn sich die Entität im globalen Bereich befindet.
Bedingt	Option zum Aktivieren der Ausführung der geplanten Aufgabe, wenn bestimmte Bedingungen im zugehörigen Skript erfüllt sind
Bedingung	Bedingtes Skript, mit dem festgelegt wird, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/ false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Bedingungen verwenden**auswählen.
Ausführen	Zeitintervall für die Ausführung der geplanten Aufgabe: ○ **Täglich**: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt ○ **Wöchentlich**: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Monatlich**: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt ○ **Regelmäßig**: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt ○ **Einmal**: Wird nur für ein einzelnes Vorkommen ausgeführt ○ **Bei Bedarf**: Wird bei Bedarf sofort ausgeführt ○ **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**: Wird am Eintragsbeginndatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Eine regelmäßige Aufgabe wird für das Startdatum aller Geschäftseinträge ausgeführt, die Sie für den Geschäftskalender definiert haben. Wenn der Geschäftskalender beispielsweise ein Geschäftsjahr darstellt und das Beginndatum jedes Eintrags ein Geschäftsmonat ist, wird die geplante Aufgabe am ersten Tag jedes Monats ausgeführt. ○ **Geschäftskalender: Eintragsende**: Wird am Enddatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Diese Auswahl wird auf dieselbe Weise ausgeführt wie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**, jedoch für die Enddaten der zugehörigen Geschäftskalendereinträge. **Hinweis:** Wenn Sie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen, können Sie einen Offset-Faktor anwenden, um die Ausführung der Aufgabe vor oder nach der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. Wenn Sie einen Geschäftskalender auswählen, dessen Geschäftskalenderspannen in der Vergangenheit liegen, wird der Auftrag nie ausgeführt, da dies eine ungültige Konfiguration ist. Weitere Informationen finden Sie in den Feldern **Offsettyp** und **Offset**. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Geschäftskalendern und zum Definieren von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Geschäftskalender erstellen und Definieren Sie Geschäftskalendereinträge.
Zeit	Uhrzeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll, ausgedrückt in Stunden, Minuten und Sekunden im 24-Stunden-Format. Mit der Auswahl, die Sie im Feld **Zeitzone** treffen, wird die Zeitzone für diesen Eintrag festgelegt.
Zeitzone	Zeitzone, die mit dem Eintrag im Feld **Zeit** verwendet werden soll, wenn Sie die Uhrzeit angeben, zu der die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus: ○ **-Keine-**: Verwenden Sie die Standardzeitzone für den angemeldeten Benutzer, der die regelmäßige Aufgabe erstellt. Die geplante Aufgabe wird beispielsweise um 16:45 Uhr US-Pazifik-Zeit ausgeführt, wenn es sich um die für den Benutzer zugewiesene Zeitzone handelt und wenn Sie 16:45 in das Feld **Zeit** eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ **Zeitzone des Systems verwenden**: Verwenden Sie die standardmäßige Systemzeitzone, die für die Instanz angegeben ist, in der sie ausgeführt wird. Die regelmäßige Aufgabe wird beispielsweise um 22:15 Uhr Londoner Zeit ausgeführt, wenn Europa/London die standardmäßige Systemzeitzone für die Instanz ist und Sie 22:15 in das Feld **Zeit** eingeben. ◦ Tatsächliche Zeitzone. Beispiel: Die regelmäßige Aufgabe wird um 13:30 Uhr in der Zeitzone USA/Osten ausgeführt, wenn Sie **USA/Osten** auswählen und 13:30 in das Feld **Zeit** eingeben.
Tag	Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll ◦ Wenn für **Ausführen** die Option **Wöchentlich** festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ◦ Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Monatlich** oder **Wöchentlich** auswählen.
Wiederholungsintervall	Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel: ◦ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld **Tage** den Wert 04 ein. ◦ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert 26 ein. ◦ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert 13 ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte 30 und 25 ein.
Wird gestartet	Datum und Uhrzeit der ersten Erstellung einer geplanten Aufgabe. Wählen Sie Datum und Uhrzeit des Kalenders aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** auswählen.
Geschäftskalender	Geschäftskalendereintrag, den Sie verwenden, um das Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders für die regelmäßige Aufgabe zu bestimmen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Zeit** die Option **Business Entry: Start Date** (Geschäftseintrag: Startdatum) oder **Business Entry: End Date** (Geschäftseintrag: Enddatum) auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Offsettyp	Typ des Zeitversatzes, der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben: ○ **Vergangenheit**: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe vor dem Beginn der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ **Zukunft**: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe nach dem Ende der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ○ **--Keiner--**: Wenden Sie beim Planen dieser Aufgabe keinen Zeitversatz an. Durch das Hinzufügen eines Offset-Faktors können Sie die Ausführung der Aufgabe so planen, dass sie vor oder nach der im Geschäftskalender definierten offiziellen Zeitspanne für die folgenden Anwendungsfälle ausgeführt wird:
Offset	Zeitversatz (in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden), der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben. Wenn Sie beispielsweise so planen möchten, dass die Aufgabe drei Tage, 14 Stunden, 10 Minuten und 45 Sekunden vor dem Startdatum des Geschäftskalenders beginnt, gehen Sie folgendermaßen vor: ○ Wählen Sie im Feld **Offsettyp** die Option **Vergangenheit** aus. ○ Geben Sie in das Feld **Tage** den Wert **3** ein. ○ Geben Sie in das Feld **Stunden** die Werte **14**, **10** und **45** ein. Die Felder **Offset Days** (Offset-Tage) und **Stunden** werden nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen und im Feld **Offsettyp** die Option **Vergangenheit** oder **Zukunft** auswählen.
Dies generieren	Verweis auf den Vorlagendatensatz, aus dem Sie eine geplante Aufgabe generieren.

Zugehörige Informationen

Geplante Aufgaben erstellen

Personalisieren Sie das Systemdatumsformat

Legen Sie eine Systemzeitzone fest

Automatisch ein Skript Ihrer Wahl ausführen

Planen Sie bedingte und nicht bedingte Skripts. Wenn Domain Separation in der Instanz installiert ist, können Sie Skripts auch basierend auf den ihnen zugewiesenen Domänen auswählen, filtern, sortieren und planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein bedingtes Skript. Die regelmäßige Aufgabe wird nur ausgeführt, wenn aktive Incidents vorhanden sind, die älter als 30 Tage sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
// Only run this Scheduled Job if there are active Incidents over 30 days old
var ga = new GlideAggregate('incident');
ga.addAggregate('COUNT');
ga.addQuery('active', 'true');
ga.addQuery('sys_created_on', '<', gs.daysAgo(30));
ga.query();
ga.next();
ga.getAggregate('COUNT') !== '0'
```

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Automatisch ein Skript Ihrer Wahl ausführen aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Planen Sie die Skriptausführung

Feld	Beschreibung
Name	Name, der diese geplante Aufgabe identifiziert
Aktiv	Option, die angibt, dass die geplante Aufgabe aktiv ist und zum angegebenen Datum und zur angegebenen Uhrzeit ausgeführt werden soll
Applikation	Name der Anwendung, die das Skript enthält. **Global** wird angezeigt, wenn das Skript zum globalen Umfang gehört.
Bedingt	Option zum Aktivieren der Ausführung der geplanten Aufgabe, wenn bestimmte Bedingungen im zugehörigen Skript erfüllt sind
Bedingung	Bedingtes Skript, mit dem festgelegt wird, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Bedingungen verwenden**auswählen. **⚠ Warnung:** Bedingte Skripts für geplante Berichts-E-Mails und Performance Analytics Datensammlungsaufträge werden in der Sandbox ausgeführt. Daher sind Funktionsdefinitionen nicht zulässig. Einige API-Aufrufe und Stichwörter sind ebenfalls nicht zulässig. Weitere Informationen finden Sie unter Skript-Sandbox-Eigenschaft . Nach dem Upgrade werden Aufträge mit bedingten Skripts, die diese unzulässigen API-Komponenten enthalten, mit Fehlern abgeschlossen.
Ausführen	Zeitintervall für die Ausführung der geplanten Aufgabe: ○ **Täglich**: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt ○ **Wöchentlich**: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt ○ **Monatlich**: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Regelmäßig**: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt ○ **Einmal**: Wird nur für ein einzelnes Vorkommen ausgeführt ○ **Bei Bedarf**: Wird bei Bedarf sofort ausgeführt ○ **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**: Wird am Eintragsbeginndatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Eine regelmäßige Aufgabe wird für das Startdatum aller Geschäftseinträge ausgeführt, die Sie für den Geschäftskalender definiert haben. Wenn der Geschäftskalender beispielsweise ein Geschäftsjahr darstellt und das Beginndatum jedes Eintrags ein Geschäftsmonat ist, wird die geplante Aufgabe am ersten Tag jedes Monats ausgeführt. ○ **Geschäftskalender: Eintragsende**: Wird am Enddatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Diese Auswahl wird auf dieselbe Weise ausgeführt wie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**, jedoch für die Enddaten der zugehörigen Geschäftskalendereinträge. **Hinweis:** Wenn Sie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen, können Sie einen Offset-Faktor anwenden, um die Ausführung der Aufgabe vor oder nach der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. Wenn Sie einen Geschäftskalender auswählen, dessen Geschäftskalenderspannen in der Vergangenheit liegen, wird der Auftrag nie ausgeführt, da dies eine ungültige Konfiguration ist. Weitere Informationen finden Sie in den Feldern **Offsettyp** und **Offset**. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Geschäftskalendern und zum Definieren von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Geschäftskalender erstellen und Definieren Sie Geschäftskalendereinträge.
Tag	Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll ○ Wenn für **Ausführen** die Option **Wöchentlich** festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ○ Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Monatlich** oder **Wöchentlich** auswählen.
Wiederholungsintervall	Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld **Tage** den Wert 04 ein. ◦ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert 26 ein. ◦ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert 13 ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte 30 und 25 ein.
Zeitzone	Zeitzone, die mit dem Eintrag im Feld **Zeit** verwendet werden soll, wenn Sie die Uhrzeit angeben, zu der die regelmäßige Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus: ◦ **-Keine-**: Verwenden Sie die Standardzeitzone für den angemeldeten Benutzer, der die regelmäßige Aufgabe erstellt. Die geplante Aufgabe wird beispielsweise um 16:45 Uhr US-Pazifik-Zeit ausgeführt, wenn es sich um die für den Benutzer zugewiesene Zeitzone handelt und wenn Sie 16:45 in das Feld **Zeit** eingeben. ◦ **Zeitzone des Systems verwenden**: Verwenden Sie die standardmäßige Systemzeitzone, die für die Instanz angegeben ist, in der sie ausgeführt wird. Die regelmäßige Aufgabe wird beispielsweise um 22:15 Uhr Londoner Zeit ausgeführt, wenn Europa/London die standardmäßige Systemzeitzone für die Instanz ist und Sie 22:15 in das Feld **Zeit** eingeben. ◦ Tatsächliche Zeitzone. Beispiel: Die regelmäßige Aufgabe wird um 13:30 Uhr in der Zeitzone USA/Osten ausgeführt, wenn Sie **USA/Osten** auswählen und 13:30 in das Feld **Zeit** eingeben.
Zeit	Uhrzeit, zu der die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll, ausgedrückt in Stunden, Minuten und Sekunden im 24-Stunden-Format. Mit der Auswahl, die Sie im Feld **Zeitzone** treffen, wird die Zeitzone für diesen Eintrag festgelegt.
Tag	Tag, an dem die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll ◦ Wenn für **Ausführen** die Option **Wöchentlich** festgelegt ist, geben Sie den Wochentag an. Wählen Sie zum Beispiel „Mittwoch“ aus. ◦ Wenn **Ausführen** auf **Monatlich** eingestellt ist, wählen Sie den Tag im Monat. Wählen Sie beispielsweise 25 für den 25. Tag des Monats aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Monatlich** oder **Wöchentlich** auswählen.
Wiederholungsintervall	Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	◦ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld **Tage** den Wert 04 ein. ◦ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert 26 ein. ◦ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert 13 ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte 30 und 25 ein.
Wird gestartet	Datum und Uhrzeit der ersten Erstellung einer geplanten Aufgabe. Wählen Sie Datum und Uhrzeit des Kalenders aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** auswählen.
Geschäftskalender	Geschäftskalendereintrag, den Sie verwenden, um das Start- oder Enddatum des Geschäftskalenders für die regelmäßige Aufgabe zu bestimmen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Zeit** die Option **Business Entry: Start Date** (Geschäftseintrag: Startdatum) oder **Business Entry: End Date** (Geschäftseintrag: Enddatum) auswählen.
Offsettyp	Typ des Zeitversatzes, der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben: ◦ **Vergangenheit**: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe vor dem Beginn der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ◦ **Zukunft**: Wenden Sie einen Offset-Faktor an, um die Ausführung der Aufgabe nach dem Ende der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. ◦ **--Keiner--**: Wenden Sie beim Planen dieser Aufgabe keinen Zeitversatz an. Durch das Hinzufügen eines Offset-Faktors können Sie die Ausführung der Aufgabe so planen, dass sie vor oder nach der im Geschäftskalender definierten offiziellen Zeitspanne für die folgenden Anwendungsfälle ausgeführt wird:
Offset	Zeitversatz (in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden), der auf den Geschäftskalender angewendet werden soll, den Sie für die Planung dieser Aufgabe ausgewählt haben. Wenn Sie beispielsweise so planen möchten, dass die Aufgabe drei Tage, 14 Stunden, 10 Minuten und 45 Sekunden vor dem Startdatum des Geschäftskalenders beginnt, gehen Sie folgendermaßen vor: ◦ Wählen Sie im Feld **Offsettyp** die Option **Vergangenheit** aus. ◦ Geben Sie in das Feld **Tage** den Wert **3** ein. ◦ Geben Sie in das Feld **Stunden** die Werte **14**, **10** und **45** ein. Die Felder **Offset Days** (Offset-Tage) und **Stunden** werden nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen und im Feld **Offsettyp** die Option **Vergangenheit** oder **Zukunft** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausführen als [Optional]	Wählen Sie einen anderen Benutzer aus, unter dem die Skriptausführung ausgeführt werden soll. Konfigurieren Sie das Formular, um dieses Feld hinzuzufügen, falls es nicht vorhanden ist.
Dieses Skript ausführen	Name des Skripts, das am geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit ausgeführt werden soll. Kopieren Sie beispielsweise die Skriptlogik aus einer Geschäftsregel, oder rufen Sie eine Skripteinbindung auf.

5. Wenn Domain Separation in dieser Instanz installiert ist, werden die folgenden Felder auch zum Auswählen, Sortieren und Planen von Aufträgen nach Domäne angezeigt.

Hinweis:
Das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ installiert diese Felder. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation anfordern .

Feld	Beschreibung
Domäneniterator	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Ausführung dieses Auftrags in mehreren Domänen zu aktivieren. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Felder **Domänenquelltabelle** und **Domänenquellfilter** angezeigt.
Domänenquelltabelle	Name der domänengetrennten Tabelle, die die Quelle der Domänen ist, in denen die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie beispielsweise **Abteilung (cmn_department)** aus, wenn Sie diese Option als Quelle für die zugewiesenen Domänen verwenden möchten, die zum Planen von Skripts verwendet werden. Die geplante Aufgabe bestimmt diese Domänen anhand des Felds „sys_domain“ der Quelltabellen-Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Domänenzuweisung . **Hinweis:** Es empfiehlt sich, eine domänengetrennte Tabelle ausschließlich für die Beschaffung von Domänen zu erstellen, es sei denn, Sie haben einen Anwendungsfall, der die Verwendung einer vorhandenen Tabelle rechtfertigt. Wenn Sie ein neues erstellen, wählen Sie es einfach über dieses Feld aus.
Domänenquellfilter	Optionale Bedingung, die Sie angeben können, um die Datensätze zu filtern, die aus der ausgewählten Domänenquelltabelle abgefragt wurden. **a.** Wählen Sie das Feld aus, das zum Filtern von Datensätzen verwendet werden soll. **b.** Fügen Sie Filterbedingungen und Operatoren hinzu, um die Domänenauswahlkriterien einzugrenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Filter .

Beim Planen eines Auftrags in einer domänengetrennten Instanz wird Folgendes verarbeitet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zunächst wird die ausgewählte Domänenquelltabelle abgefragt.
- Wenn Sie im Feld **Domänenquellfilter** eine Bedingung angegeben haben, wird die Filterbedingung angewendet, um die resultierende Gruppe von Datensätzen einzugrenzen.
- Abschließend ruft er die Liste der eindeutigen Domänen aus den sys_domain-Spalten dieser Datensätze ab.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die geplante Aufgabe zu aktualisieren, **auf Jetzt ausführen**, um das geplante Skript sofort auszuführen, oder **auf Löschen,** um die Aufgabe zu löschen.

Zugehörige Informationen

Geplante Aufgaben erstellen

Personalisieren Sie das Systemdatumsformat

Legen Sie eine Systemzeitzone fest

Domänentrennung für Service Provider

Sonderfälle in Auftragszeitplänen

Einige Sonderfälle erfordern Sorgfalt bei der Aufgabenplanung.

Zeitpläne für Monatsende

Da Monate unterschiedlich lang sind, sollten Sie bei der Planung von Aufgaben für das Monatsende vorsichtig sein.

- Das Planen eines Ereignisses für den 29. oder 30. wird nicht empfohlen, da die geplante Aufgabe in Monaten (z. B. Februar) ausgeführt wird, die kürzer als diese Daten sind.
- Wenn ein Ereignis für den 31. geplant ist, wird es am letzten Tag des Monats ausgeführt, auch wenn der Monat kürzer ist.

Zum Beispiel wird etwas, das für den 31. des Monats geplant ist, am 28. oder 29. Februar in einem Schaltjahr ausgeführt.

Wochentags-Zeitpläne

Verwenden Sie für geplante Skripts das folgende Skript nur an Wochentagen:

```
(function isWeekday() {
  var isWeekday;
var gDate = new GlideDate(); //Uses your Timezone!
var day = gDate.getByFormat('EEEE'); //Gets name of day
switch(day) {
      case "Saturday":
      case "Sunday":
         isWeekday = false;
         break;
      default:
         isWeekday = true;
  }
return isWeekday;
})();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben aus Skripts

Um eine durch ein Ereignis ausgelöste regelmäßige Aufgabe auszuführen, verwenden Sie das folgende Skript:

```
//Execute a scheduled script job
var rec = new GlideRecord('sysauto_script');
rec.get('name', 'YOUR_JOB_NAME_HERE');
SncTriggerSynchronizer.executeNow(rec);
```

Sie können das Skript mit einer von mehreren Tabellen ausführen:

- scheduled_import_set (Geplante Importsätze)
- sysauto_script (Geplante Skriptausführung)
- sysauto_template (Geplante Vorlagengenerierung)
- sysauto_report (Geplanter Bericht)

Hinweis:
SncTriggerSynchronizer bietet keine Methoden zum Ausführen geplanter Aufgaben in der Zukunft.

Es werden geplante Skripts und Aufgaben ausgeführt, die aus einer anderen Instanz importiert wurden

Die geplante Skriptausführung und geplante Aufgaben werden im Now Platformals Datensätze kategorisiert und daher von Update-Sätzen ausgeschlossen. Um zu bestimmen, ob eine Tabelle enthalten ist, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Lexikon** und zeigen Sie den **Attributwert** für die betreffende Tabelle an. Nur Tabellen mit dem Attribut update_sync=true sind in Update-Sätzen enthalten.

Sie können Datensätze optional über XML exportieren und importieren. Um unerwartete Datenänderungen zu verhindern, werden jedoch keine Datensätze für Zeitplanelemente [sys_trigger] für Datensätze erstellt, die aus einer XML-Datei wie einem Update Set importiert wurden. Um geplante Aufgaben oder aus einer anderen Instanz importierte Skripts auszuführen, aktualisieren Sie den entsprechenden Aufgaben- oder Skriptdatensatz in der Zielinstanz.

Zeigen Sie ein Zeitplanelement an

Geplante Elemente, bei denen es sich um einzelne Instanzen einer geplanten Aufgabe handelt, können Sie im Systemzeitplaner anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben von heute**.

Hinweis:
Es wird nicht empfohlen, die Zeitplanelemente selbst zu ändern. Es ist am besten, die geplanten Aufgaben zu ändern, die Sie enthalten.

Jedes Zeitplanelement wird in der Tabellenliste angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Geplante Aufgaben

Geplante Aufgaben erstellen

Zeitkonfiguration wird verwendet

Mit dieser Funktion können Sie Zeitpläne erstellen, Ereignisse einrichten, Metriken nachverfolgen und vieles mehr.

Verwenden Sie Zeitkonfigurations-Apps für alles, von der grundlegenden Zeit- und Aufgabenverfolgung bis hin zu Kalendern für geschäftliche und geschäftliche Ereignisse, die alle an jede Zeitzone angepasst werden können.

Geschäftskalender erstellen

Erstellen Sie Geschäftskalender in Now Platform, damit Sie Ereignisse für Ihre Benutzer planen und deren Zeit anwendungsübergreifend nachverfolgen können. Im Menü „Geschäftskalender“ definieren Sie Zeitpläne und Kalender aller Typen, einschließlich Steuerkalendern.

Komponenten des Geschäftskalenders

Verwenden Sie die folgenden Formulare, wenn Sie Kalender und Zeitpläne im Geschäftskalender-Menü definieren:

Geschäftskalender-Definitionsdatensatz

Identifiziert einen einzelnen Geschäftskalender, in dem Sie einen Referenznamen, eine Bezeichnung, einen übergeordneten Geschäftskalender (falls vorhanden) und eine Zeitzone angeben können. Ein Geschäftskalender kann jeden Zeitraum darstellen, und sein Definitionsdatensatz wird in der Tabelle „Geschäftskalender“ [business_calendar] gespeichert.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Geschäftskalenderdefinition finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskalender.

Geschäftskalendereinträge

Definiert die einzelnen Einträge, aus denen ein Geschäftskalender besteht, und speichert sie in den Tabellen „Geschäftskalendereintrag“ [business_calendar_span] und „Geschäftskalendereintragsname“ (business_calendar_span_name). Im Gegensatz zu veralteten Zeitplaneinträgen, die sich wiederholende und ausschließende Zeitspannen aufweisen, müssen Sie für alle Zeitspannen im Kalender einzelne Geschäftskalendereinträge erstellen. Sie können mit den Skripteinbindungen **BusinessCalendarGeneratorUtil**auch Geschäftskalenderspannen für globale und bereichsbezogene Anwendungen erstellen. Siehe Erstellt eine Geschäftskalenderspanne mithilfe von Skripteinbindungen für weitere Informationen.

Weitere Informationen zum Erstellen von Einträgen für einen Geschäftskalender finden Sie unter Definieren Sie Geschäftskalendereinträge und Erstellen Sie Namen für Geschäftskalendereinträge.

Filteroptionen für den Geschäftskalender

Definiert die Filteroptionen für Datum und Uhrzeit für den Geschäftskalender, den Sie erstellen. Diese Filteroptionen gelten zusätzlich zur standardmäßigen Datums- und Uhrzeitfilterung in Now Platform.

Weitere Informationen zum Erstellen von Filteroptionen für einen Geschäftskalender finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskalender.

Kalender für Paket

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Koppelt einen Geschäftskalender mit einem Now Platform -Paket, sodass Sie den Kalender für die Verwendung in diesem Funktionsbereich aktivieren können. Ein Paket ist eine Sammlung von Bereichen und Anwendungen, die einen Funktionsbereich bilden, z. B. 'HR-Servicebereitstellung.

Weitere Informationen zum Zuordnen eines Geschäftskalenders zu einem Paket finden Sie unter Koppeln Sie Geschäftskalender mit Paketen.

⚠ Warnung:
Wenn Sie Performance Analytics verwenden, gehen Sie beim Ändern der Zeitspannen vorsichtig vor. Jede Änderung, die Sie an der Zeitspanne in einem Geschäfts- oder Steuerkalender vornehmen, kann dazu führen, dass Performance Analytics-Daten ungültig werden. Wenden Sie sich an einen Performance Analytics-Administrator, bevor Sie solche Änderungen vornehmen.

Beispiel für einen Geschäftskalender

In diesem Beispiel erstellen Sie einen Geschäftskalender mit 4 Quartalen und 12 Geschäftsperioden.

Parent Calendar – **Fiscal Year**			
Business Calendar Entry – **October 1, 20nn to September 30, 20nn**			
↓			
Child Calendar – **Fiscal Year Quarter**			
Business Calendar Entries – **Each Quarter in Fiscal Year**			
Fiscal Quarter 1 **October 1 – December 31, 20nn**	**Fiscal Quarter 2** **January 1 – March 31, 20nn**	**Fiscal Quarter 3** **April 1 – June 30, 20nn**	**Fiscal Quarter 4** **July 1 – September 30, 20nn**
↓			
Child Calendar – **Fiscal Year Period**			
Business Calendar Entries – **Each Period in Fiscal Quarters**			
Fiscal Period 1 **October 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 2** **November 1 - 30, 20nn**	**Fiscal Period 3** **December 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 4** **January 1 - 31, 20nn**
Fiscal Period 5 **February 1 - 28, 20nn**	**Fiscal Period 6** **March 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 7** **April 1 - 30, 20nn**	**Fiscal Period 8** **May 1 - 31, 20nn**
Fiscal Period 9 **June 1 - 30, 20nn**	**Fiscal Period 10** **July 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 11** **August 1 - 31, 20nn**	**Fiscal Period 12** **September 1 - 30, 20nn**

- Wenn Sie zu navigieren **Geschäftskalender** > **Geschäftskalender**, erstellen Sie:
  - Ein Geschäftskalender mit dem Titel „Geschäftsjahr“.
  - Ein Kalender für Quartale, die zum Geschäftsjahr gehören.
  - Ein Kalender für Zeiträume mit einem übergeordneten Element aus dem Geschäftsjahr oder dem Geschäftsquartal.

  Wenn Sie den untergeordneten Kalender für das Geschäftsquartal erstellen, legen Sie fest, dass das Geschäftsjahr der übergeordnete Kalender ist. Für den untergeordneten Kalender für den Zeitraum des Geschäftsjahrs bestimmen Sie ein Geschäftsquartal als unmittelbar übergeordnetes Element.
- Verwenden Sie beim Erstellen der einzelnen Kalender die zugehörige Liste Geschäftskalendereinträge, oder navigieren Sie zu **Geschäftskalender** > **Geschäftskalendereinträge** um Geschäftskalendereinträge dafür zu erstellen. Erstellen Sie für jeden Geschäftskalendereintrag einen Referenznamen (z. B. Geschäftsperiode 1), und legen Sie Start- und Enddaten für jede Zeitspanne im Kalender fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zum Beispiel hat der übergeordnete Kalender für das Geschäftsjahr einen Geschäftskalendereintrag für die Zeitspanne vom 1. Oktober, 20nn, 12:00 Uhr bis zum 30. September, 20nn 23:59:59.
- Der untergeordnete Kalender für das Geschäftsquartal besteht aus vier Geschäftskalendereinträgen mit jeweils dem Start- und Enddatum des Quartals, aus dem das Geschäftsjahr besteht.

  Hinweis:
  Sie können auch Geschäftskalendertypen mit 13 Zeiträumen sowie 445-, 454- und 544-Typen erstellen. Weitere Informationen zu diesen Arten von Geschäftskalendern finden Sie unter Geschäftskalender definieren.

- Der untergeordnete Kalender für die Geschäftsjahresquartale besteht aus mehreren Geschäftskalendereinträgen mit den Start- und Enddatumszeiten für jeden Zeitraum im Geschäftsjahr.

- Verwenden **Geschäftskalender** > **Kalender für Paket** um den übergeordneten Kalender für das Geschäftsjahr 20nn mit Now Platform -Paketen zu koppeln, z. B. 'HR-Servicebereitstellung oder Automatisierung des Finanzabschlusses.

Beispiel für den Zeitplan eines Geschäftskalenders

In diesem Beispiel erstellen Sie einen Arbeitszeitplan für den Monat Dezember.

- Der Arbeitszeitplan besteht aus einem übergeordneten Kalender, einem untergeordneten Kalender für die Arbeitswochen im Dezember und einem weiteren untergeordneten Kalender für die Arbeitstage im Dezember.
- Der Workday-Kalender für Dezember besteht aus Geschäftskalendereinträgen für jeden Arbeitstag. Nicht arbeitsfreie Tage wie Samstage, Sonntage und Betriebsfeiertage werden nicht berücksichtigt.

Parent Calendar – **December Work Schedule**				
Business Calendar Entry – **December 1 to December 31**				

↓

Child Calendar – **December Work Weeks**				
Business Calendar Entries – **Each Working Week in December**				
Week 1 **December 1-7**	**Week 2** **December 8-14**	**Week 3** **December 15-21**	**Week 4** **December 22-28**	**Week 5** **December 29-31**

⋮

Child Calendar – **December Workdays**				
Business Calendar Entries – **Each Working Day in December**				
Mon December 2 **8 am – 5 pm**	**Mon December 9** **8 am – 5 pm**	**Mon December 16** **8 am – 5 pm**	**Mon December 23** **8 am – 5 pm**	**Mon December 30** **8 am – 5 pm**
Tues December 3 **8 am – 5 pm**	**Tues December 10** **8 am – 5 pm**	**Tues December 17** **8 am – 5 pm**	**Tues December 24** **8 am – 5 pm**	**No Entry –** **New Year's Eve**
Wed December 4 **8 am – 5 pm**	**Wed December 11** **8 am – 5 pm**	**Wed December 18** **8 am – 5 pm**	**No Entry - Christmas**	
Thur December 5 **8 am – 5 pm**	**Thur December 12** **8 am – 5 pm**	**Thur December 19** **8 am – 5 pm**	**Thur December 26** **8 am – 5 pm**	
Fri December 6 **8 am – 5 pm**	**Fri December 13** **8 am – 5 pm**	**Fri December 20** **8 am – 5 pm**	**Fri December 27** **8 am – 5 pm**	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden **Geschäftskalender** > **Geschäftskalender** um einen übergeordneten Geschäftskalender mit dem Titel Dezember-Arbeitsplan und einen untergeordneten Geschäftskalender für die Dezember-Arbeitswochen zu erstellen. Wenn Sie den untergeordneten Kalender erstellen, legen Sie fest, dass der Dezember-Arbeitsplan der übergeordnete Kalender ist.

  Hinweis:
  Sie können den Dezember-Arbeitszeitplan noch präziser gestalten, indem Sie einen untergeordneten Kalender für die Dezember-Arbeitstage erstellen. In diesem Fall ist der Kalender „Dezember-Arbeitswochen“ das direkt übergeordnete Element.

- Verwenden Sie beim Erstellen der einzelnen Kalender die zugehörige Liste Geschäftskalendereinträge, oder navigieren Sie zu **Geschäftskalender** > **Geschäftskalendereinträge** um mindestens einen Geschäftskalendereintrag dafür zu erstellen. Für jeden Geschäftskalendereintrag geben Sie ihm einen Referenznamen und legen für jede Zeitspanne im Kalender das Start- und Enddatum und die Uhrzeit fest.
  - Der übergeordnete Arbeitsplankalender für Dezember gilt beispielsweise für eine Zeitspanne vom 1. Dezember, 20nn, 12:00 Uhr, bis zum 31. Dezember, 20nn 23:59:59.
  - Der untergeordnete Kalender für die Dezember-Arbeitswoche besteht aus fünf Geschäftskalendereinträgen. Jeder Eintrag gilt für das Start- und Enddatum jeder Kalenderwoche im Dezember.
  - Der untergeordnete Workday-Kalender für Dezember besteht aus mehreren Geschäftskalendereinträgen. Jeder Eintrag gilt für die Start- und Enddatumszeiten für jeden Arbeitstag im Dezember. An Betriebsfeiertagen wie Feiertagen oder Feiertagen erstellen Sie keine Geschäftskalendereinträge.
- Verwenden **Geschäftskalender** > **Kalender für Paket** um den übergeordneten Geschäftskalender für Dezember mit den entsprechenden Now Platform -Paketen zu koppeln, z. B. Kundenservice-Management.

Geschäftskalender anstelle von veralteten Kalender- und Zeitplandefinitionen verwenden

Die Legacy-Funktionen, die Sie möglicherweise im verwendet haben **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** Die Menüs „Geschäftskalender“ und „Geschäftskalender“ zum Definieren von Zeitplänen und Geschäftskalendern werden weiterhin unterstützt. Sie sollten jedoch an ihrer Stelle das Menü Geschäftskalender verwenden, um Kalender und Zeitpläne zu definieren und sie dann bestimmten Now Platform -Paketen zuzuordnen.

Hinweis:
Für Strategisches Portfoliomanagement (SPM) müssen Sie Geschäftskalender mit der Funktion Geschäftskalender generieren definieren.

- Wenn Sie die Legacy-Funktionen zum Erstellen von Geschäftskalendern und -zeitplänen verwenden, werden die resultierenden Definitionsdatensätze intern als zur Legacy-Tabellenhierarchie [cmn_schedule] gehörend gekennzeichnet. Diese Datensätze werden in den Listen im Menü „Geschäftskalender“ sowie in den Listen in den jeweiligen Menüs für die verwendeten Legacy-Funktionen angezeigt. Wenn Sie beispielsweise Geschäftskalender mithilfe von Legacy-Geschäftskalenderfunktionen definiert haben, werden die resultierenden Datensätze in Listen in den Menüs Geschäftskalender Geschäftskalender angezeigt.
- Wenn Sie einen Legacy-Geschäftskalender oder -Zeitplan aus diesen Listen auswählen, können Sie ihn/sie nur mit der Legacy-Funktion ändern, die Sie ursprünglich zum Erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwendet haben. Wenn Sie beispielsweise einen Legacy-Geschäftskalender auswählen, können Sie ihn nur mit den Funktionen im Menü „Geschäftskalender“ ändern. Er kann nicht mit den Menüfunktionen des Geschäftskalenders geändert werden.

Zugehörige Informationen

Zeitpläne und Kalender verwenden

Erstellen Sie einen Geschäftskalender

Erstellen Sie einen Definitionsdatensatz für einen einzelnen über- oder untergeordneten Geschäftskalender. Sie erstellen diesen Datensatz, damit Sie einen Geschäftskalender leicht identifizieren können, wenn Sie ihn in einem Now Platform -Paket oder einem Funktionsbereich verwenden. Ein Geschäftskalender kann eine beliebige Zeitspanne darstellen, z. B. eine Woche, einen Monat, ein Jahr oder eine Geschäftsperiode.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Geschäftskalender erstellen, geben Sie einen Referenznamen, eine Bezeichnung, einen übergeordneten Geschäftskalender (falls vorhanden) und eine Zeitzone an.

Sie erstellen zuerst einen Geschäftskalenderdatensatz und dann Geschäftskalendereinträge für den Geschäftskalendereinträge in der zugehörigen Liste Geschäftskalender-Einträge. Weitere Informationen zur Funktionsweise von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Definieren Sie Geschäftskalendereinträge und Erstellen Sie Namen für Geschäftskalendereinträge. Sie können Datensätze auch aus der Tabelle „Geschäftskalendereinträge“ selbst erstellen.

Mit der zugehörigen Liste „Geschäftskalender-Filteroptionen“ können Sie auch die Filteroptionen für Datum und Uhrzeit für den zu erstellenden Geschäftskalender definieren.

Sie können eine Geschäftskalenderspanne auch mithilfe einer Skripteinbindung mit dem Titel **BusinessCalendarGeneratorUtil**erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt eine Geschäftskalenderspanne mithilfe von Skripteinbindungen.

Hinweis:
Geschäftskalender oder Zeitpläne, die Sie möglicherweise im **Geschäftskalender** oder erstellt haben **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** werden auch in den Listen im Menü **„Geschäftskalender“** angezeigt. Wenn Sie einen Geschäftskalender oder Zeitplan auswählen, wird er in der Legacy-Funktion angezeigt, die Sie ursprünglich zum Erstellen verwendet haben. Sie können mit diesem Formular keine veralteten Geschäftskalender oder -zeitpläne anzeigen oder aktualisieren.

Prozedur

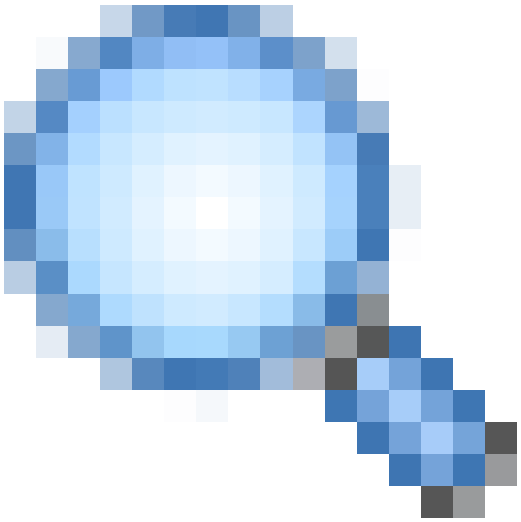
1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Geschäftskalender**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Geschäftskalender“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Referenzname und Bezeichner für den Geschäftskalenderdatensatz. Der Name muss pro Domäne eindeutig sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung zur Identifizierung des Geschäftskalenders bei der Filterung. Sie können beispielsweise einen einwöchigen Arbeitskalender mit der Bezeichnung Arbeitswochezuweisen.
Pluralbezeichnungen	Eindeutige Pluralbezeichnung zur Identifizierung des Geschäftskalenders. Sie können beispielsweise einen einwöchigen Arbeitskalender mit der Bezeichnung Arbeitswochenzuweisen. Verwenden Sie Pluralbezeichnungen, wenn Sie eine Filterung durchführen, die auf mehr als einer Einheit in der Vergangenheit oder Zukunft basiert. Zum Beispiel die letzten 2 Geschäftsquartale.
Übergeordnet	Übergeordneter Geschäftskalender des aktuellen Geschäftskalenders, den Sie erstellen. Um nach einem vorhandenen Geschäftskalender zu suchen, wählen Sie  . Sie haben beispielsweise einen Geschäftskalender für 2020 und einen einzelnen untergeordneten Kalender für jeden Monat innerhalb des Jahres mit jeweils eigenen Geschäftskalendereinträgen erstellt. Wenn Sie für jeden Monat einen Geschäftskalender erstellen, wählen Sie für jeden Monat 2020 als übergeordneten Kalender aus. Diese Einträge stellen die Beziehung zwischen einem übergeordneten Element und seinen untergeordneten Geschäftskalendern her. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie einen übergeordneten Geschäftskalender erstellen.
Anwendung	Anwendung, die diesem Geschäftskalender zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder einen Geschäftskalender aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird im Feld standardmäßig diese Anwendung verwendet. Andernfalls wird für das Feld standardmäßig **Global**verwendet. Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden standardmäßig dieser Anwendung zugewiesen. Weitere Informationen zur Umfangsdefinition von Anwendungen finden Sie unter Application scope
Zeitzone	Für den Geschäftskalender zu verwendende Zeitzone, wenn Sie die Start- und Endzeiten für jeden zugehörigen Geschäftskalendereintrag angeben. Wählen Sie einen Zeitzoneneintrag aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **-Keine-**: Verwenden Sie die im Profil des angemeldeten Anwenders angegebene Zeitzone. ○ **Systemzeitzone verwenden**: Verwenden Sie die für die Instanz angegebene Standard-Systemzeitzone. ○ **– Fließend –**: Die Zeitzone ist relativ zu dem, was zu einem bestimmten Zeitpunkt auf den Geschäftskalendereintrag zugreift. Wenn beispielsweise ein Administrator in Amsterdam einen dynamischen Geschäftskalender für 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr erstellt, sieht ihn eine Person in San Manuel (Kalifornien) beim Definieren eines Geschäftskalenders als 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr In einer bestimmten Zeitzone sehen Benutzer in anderen Zeitzonen den Geschäftskalender in ihrer jeweiligen Zeitzone. ○ Tatsächliche Zeitzone. Beispiel: Europa/London, USA/Pazifik, USA/Zentral.
Beschreibung	Beschreibung des Geschäftskalenders.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie in der Liste Geschäftskalender den von Ihnen erstellten Geschäftskalender aus.
6. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „Geschäftskalendereinträge“ Einträge, die die einzelnen Zeitspannen innerhalb des Geschäftskalenders definieren.
   Erstellen Sie mindestens einen Geschäftskalendereintrag für den ausgewählten Kalender.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Definieren Sie Geschäftskalendereinträge und Geschäftskalender erstellen.

7. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Filteroptionen für Geschäftskalender“ **Neu**, um Filteroptionen für den Geschäftskalender zu erstellen.
   Sie können die Filteroptionen für Datum und Uhrzeit für den Geschäftskalender definieren, den Sie erstellen. Diese Filteroptionen gelten zusätzlich zur standardmäßigen Datums- und Uhrzeitfilterung in Now Platform.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zum Erstellen von Filteroptionen für Geschäftskalender finden Sie unter Definieren Sie Filteroptionen für Geschäftskalender.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Ein Geschäftskalenderdatensatz wird in der Tabelle „Geschäftskalender“ [business_calendar] gespeichert.

Wenn Sie Geschäftskalendereinträge in der zugehörigen Liste „Geschäftskalendereinträge“ erstellen, werden Datensätze in der Tabelle „Geschäftskalendereintrag“ (business_calendar_span) erstellt. Die Datensätze sind dem Geschäftskalender zugeordnet.

Wenn Sie Geschäftskalender-Filteroptionen in der zugehörigen Liste Geschäftskalender-Filteroptionen erstellt haben, wird ein Datensatz in der Tabelle „Geschäftskalender-Filteroption“ (business_calendar_filter_option) gespeichert. Der Datensatz ist dem Geschäftskalender zugeordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Geschäftskalendergruppe

Damit Performance Analytics und Reporting Geschäftskalender verwenden können, organisieren Sie mehrere Kalender in einer Geschäftskalendergruppe. Eine Anwendung kann auch eine Geschäftskalendergruppe enthalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Performance Analytics -Indikator oder einen Bericht auf Geschäftskalendern anstatt auf dem Standardkalender basieren. Die Geschäftskalender selbst sind zu granular und müssen gruppiert werden. Der Bericht oder Indikator verwendet dann diese Gruppe. Arbeiten Sie mit Ihrem Performance Analytics -Team zusammen, um die Geschäftskalendergruppen zu entwerfen.

Hinweis:
Geschäftskalender werden ebenfalls unterstützt. Wenn Sie einen Geschäftskalender generieren, wird automatisch auch eine entsprechende Geschäftskalendergruppe generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Geschäftskalendergruppe**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Benennen Sie die Gruppe, und speichern Sie sie.
   Die zugehörige Liste **„Geschäftskalender"** wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste **Geschäftskalender**.
5. Wählen Sie aus vorhandenen Geschäftskalendern aus, um sie der Gruppe hinzuzufügen.
   Sie können auch einen neuen Geschäftskalender aus dieser Liste erstellen.

   Wichtig:
   Wählen Sie für die Verwendung mit Performance Analytics -Indikatoren keine Geschäftskalender aus, die einen Zeitraum abdecken, der kürzer als ein 24-Stunden-Tag ist. Performance Analytics speichert keine Zeiten, nur Datumsangaben. Wenn die Gruppe nur von Berichten verwendet wird, können Sie einen kürzeren Zeitraum auswählen.

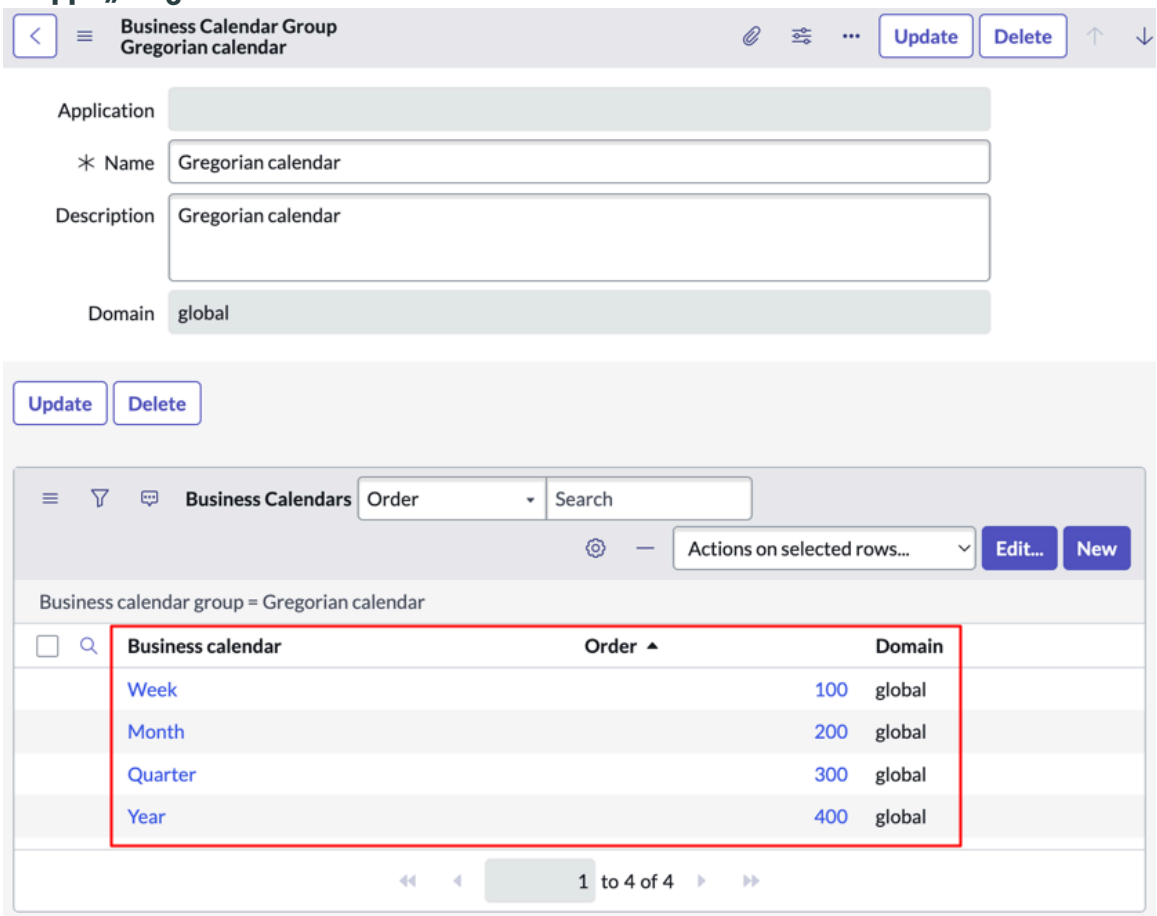
6. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, wenn Sie fertig sind.

Example: Gruppe des Gregorianischen Kalenders

Die Gruppe „Gregorianischer Kalender" wird mit Basissystemgeliefert. Sie enthält die Geschäftskalender für Woche, Monat, Quartal und Jahr, die auch im Lieferumfang von Basissystementhalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppe „Gregorianischer Kalender“.

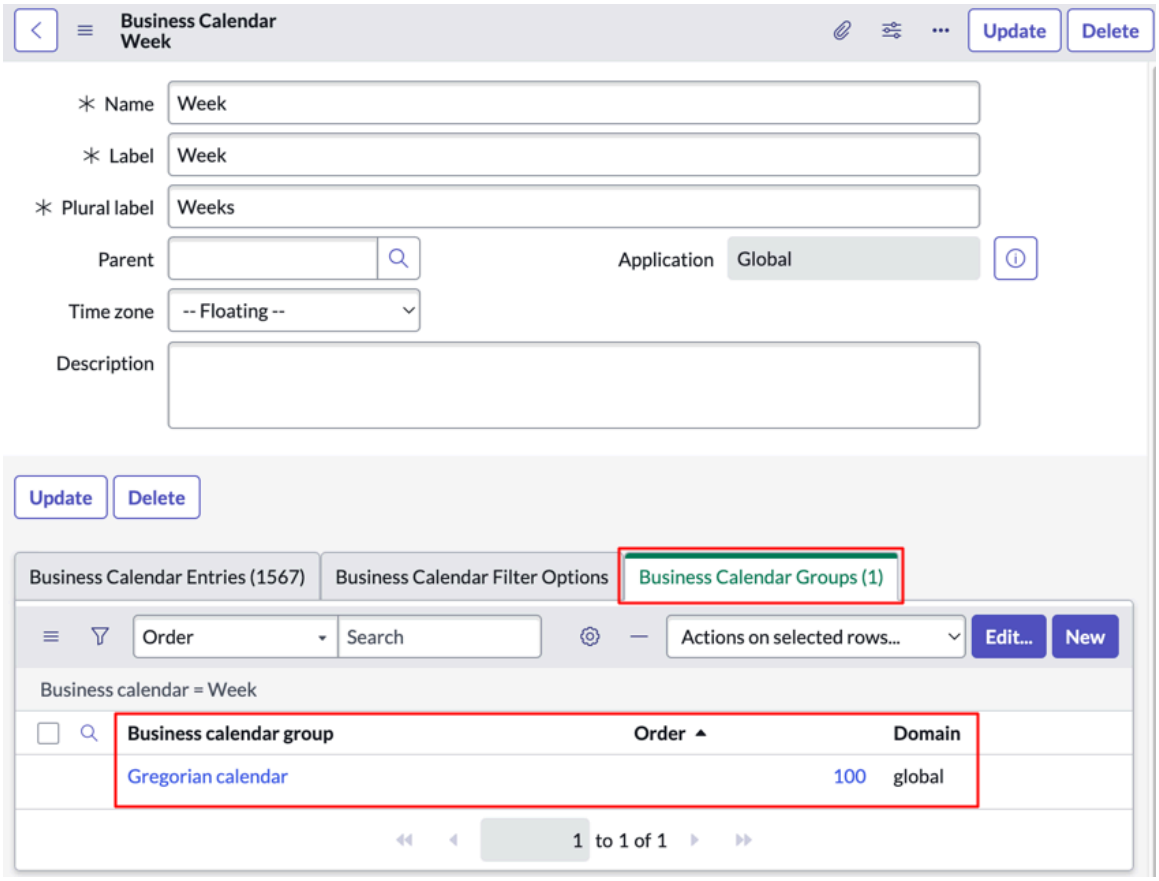


Jeder Geschäftskalender-Datensatz zeigt auch an, zu welchen Gruppen er gehört.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Geschäftskalender „Woche“.



Zugehörige Informationen

„Indikatoren mit Geschäftskalendern“ unter „Automatisierten Indikator erstellen“.

Erstellt eine Geschäftskalenderspanne mithilfe von Skripteinbindungen

Sie können Geschäftskalenderspannen und ihre Namen mithilfe der **SkripteinbindungenBusinessCalendarGeneratorUtil**generieren. Auf die von Ihnen erstellten Kalender kann sowohl in globalen als auch in bereichsbezogenen Anwendungen zugegriffen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

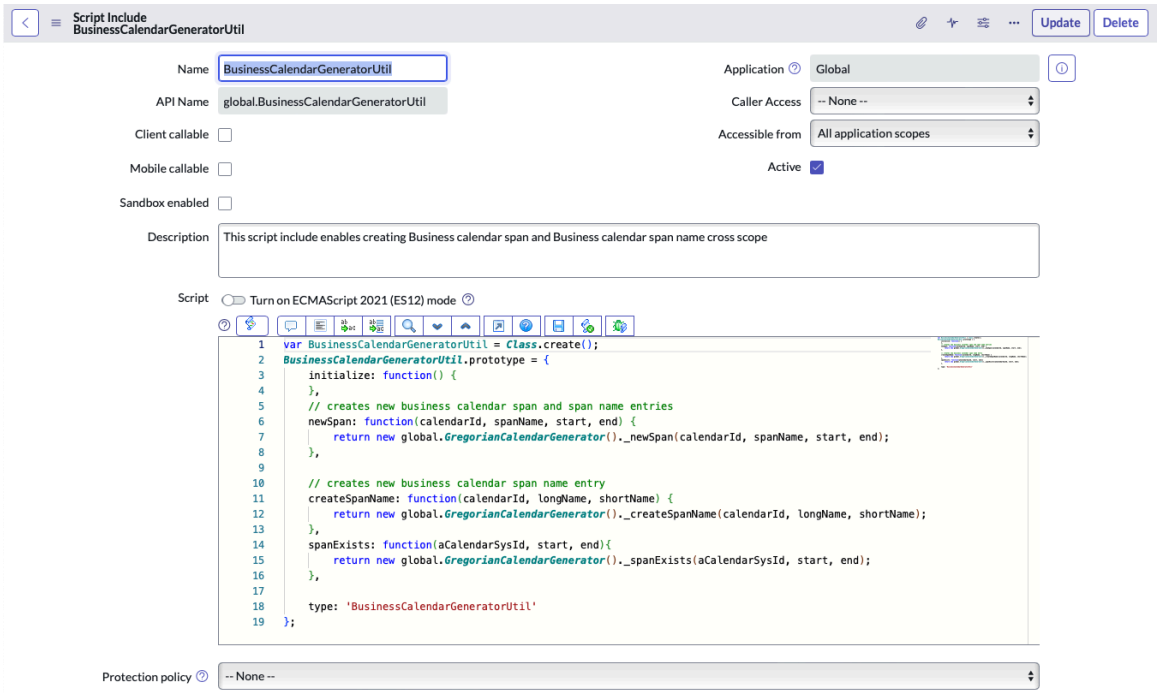
Prozedur

1. Greifen Sie auf das Skript **BusinessCalendarGeneratorUtil** in Build Tools 1 (BT1) zu.
   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und suchen Sie nach Skripteinbindungen.
   b. Wählen Sie die Option Skripteinbindungen aus, die unter **System-UI**aufgeführt sind.
   c. Geben Sie TinymceConfigScript in die Suchleiste oben im Formular ein, und drücken Sie **die Eingabetaste** oder **die Eingabetaste** auf Ihrer Tastatur.
   d. Wählen Sie TinymceConfigScriptaus.
2. Legen Sie Optionen wie den Umfang des Skripts und die Person, die es aufrufen kann (**vom Client aufrufbar** oder **mobil aufrufbar**), die **Sandbox-Aktivierung**und die Beschreibung des Skripts am Anfang des Formulars fest.
3. Ändern Sie die Beschreibung des Skripts nach Bedarf.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie die erforderlichen Werte ein, wobei Sie Platzhalter für calendarId, spanName, start, end, longNameund shortNamesehen.



5. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Änderungen zu speichern.

Ergebnisse

Eine Geschäftskalenderspanne wird erstellt. Das Jahr wird an den Anfang des Anzeigenamens aus dem Feld „longName“ angehängt.

Definieren Sie Geschäftskalendereinträge

Erstellen Sie Geschäftskalender-Eintragsdatensätze, die die einzelnen Zeiträume definieren, aus denen sich ein Geschäftskalender zusammensetzt. Sie erstellen einen Geschäftskalendereintrag für jede einzelne Zeitspanne im Kalender.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Gegensatz zu veralteten Zeitplaneinträgen mit sich wiederholenden und ausschließenden Zeitspannen müssen Sie für jede Geschäftskalenderzeitspanne individuelle Geschäftskalendereinträge erstellen. Wenn Sie beispielsweise einen Geschäftskalender für das Geschäftsjahr 2020 mit 13 Geschäftsperioden erstellen, müssen Sie für jede Geschäftsperiode einen eigenen Geschäftskalendereintrag erstellen. Für jede Geschäftsperiode geben Sie Start- und Enddatumszeiten an. Das Jahr wird gemäß den im Feld „ Langer Name“ eingegebenen Informationen an den Anfang des Anzeigenamens angehängt. Dies trägt dazu bei, Verwechselungen zwischen ähnlich benannten Einträgen zu vermeiden.

Hinweis:
Geschäftskalender oder Zeitpläne, die Sie möglicherweise im **Geschäftskalender** oder erstellt haben **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** werden auch in den Listen im Menü **„Geschäftskalender“** angezeigt. Wenn Sie einen Geschäftskalender oder Zeitplan auswählen, wird er in der Legacy-Funktion angezeigt, die Sie ursprünglich zum Erstellen verwendet haben. Sie können mit diesem Formular keine veralteten Geschäftskalender oder -zeitpläne anzeigen oder aktualisieren.

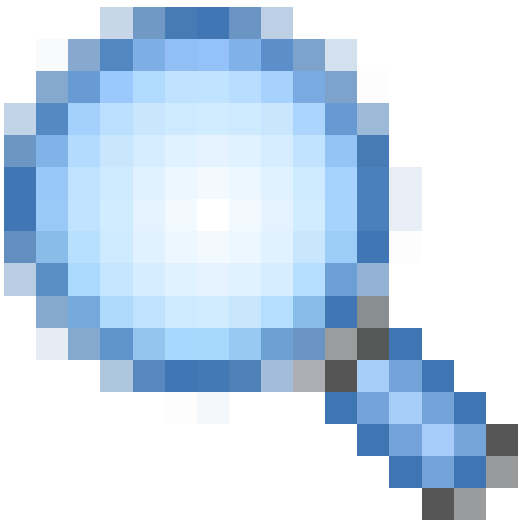
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Geschäftskalendereinträge zu erstellen und sie einem Geschäftskalender zuzuordnen, verwenden Sie die zugehörige Liste Geschäftskalendereinträge im Formular „Geschäftskalender“. Weitere Informationen zum Erstellen eines Geschäftskalenders finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskalender.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Geschäftskalendereinträge**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Geschäftskalendereintrag“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Referenzname für den Geschäftskalendereintrag. So wählen Sie den Namen eines Geschäftskalenders aus oder erstellen einen Namen: **a.** Um nach dem Namen eines vorhandenen Geschäftskalendereintrags zu suchen, wählen Sie  . **b.** Wenn kein Geschäftskalender-Eintragsname vorhanden ist und Sie einen Geschäftskalender-Eintragsnamen erstellen möchten, wählen Sie **Neu**. Das Formular „Name des Geschäftskalendereintrags“ wird angezeigt. **Hinweis:** Informationen zum Erstellen von Namen für Geschäftskalendereinträge finden Sie unter Erstellen Sie Namen für Geschäftskalendereinträge.
Starten	Startdatum und -uhrzeit für den Geschäftskalenderzeitraum. Es verwendet die Zeitzone, die Sie in dem Geschäftskalenderdatensatz angegeben haben, den Sie ihm zuordnen. Wenn Sie beispielsweise eine Geschäftsperiode für den Monat Januar definieren, lautet der Wert für das Startdatum der 31. Januar 2020, 12:00 Uhr
Ende	Enddatum und -uhrzeit für den Geschäftskalenderzeitraum. Es verwendet die Zeitzone, die Sie in dem Geschäftskalenderdatensatz angegeben haben, den Sie ihm zuordnen. Wenn Sie beispielsweise eine Geschäftsperiode für den Monat Januar definieren, lautet der Wert für das Enddatum der 31. Januar 2020 um 23:59 Uhr

4. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Geschäftskalendereintrag aus der ausgefüllten Liste aus.
6. Stellen Sie sicher, dass die Informationen in den Feldern Kurzname, Langer Name, Bezeichnung, Kalenderund Anwendung korrekt sind.
7. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern und zur Liste zurückzukehren.

Erstellen Sie Namen für Geschäftskalendereinträge

Erstellen Sie einen Namen für einen einzelnen Geschäftskalendereintrag. Sie erstellen diesen Datensatz, damit Sie einen bestimmten Geschäftskalendereintrag leicht identifizieren können, wenn Sie ihn in einem Geschäftskalender verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Geschäftskalendereintragsnamen**.

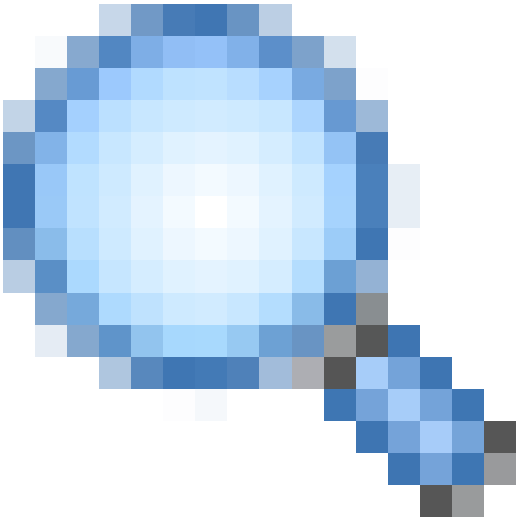
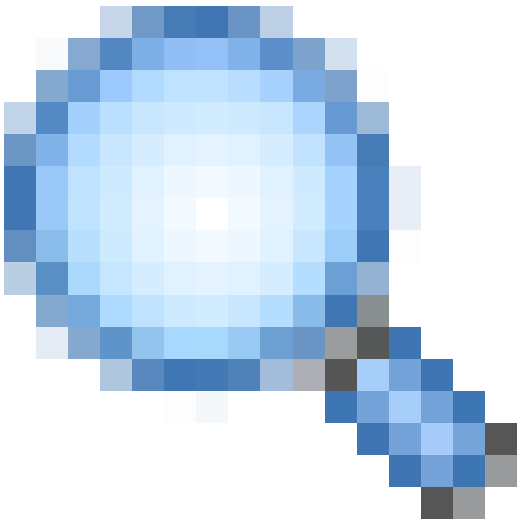
> **Hinweis:**
> Alternativ können Sie einen Geschäftskalendereintragsnamen zu dem Zeitpunkt erstellen, zu dem Sie den zugehörigen Geschäftskalendereintrag erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Definieren Sie Geschäftskalendereinträge.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für den Namen des Geschäftskalendereintrags

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Abgekürzter Name für den Geschäftskalendereintrag. Beispiel: Januar.
Langer Name	Längerer Name für den Geschäftskalendereintrag. Beispiel: Geschäftsperiode Januar. Aus diesem Feld wird das Jahr abgerufen und an den Anzeigenamen angehängt.
Bezeichnung	Eindeutige Bezeichnung zur Identifizierung des Geschäftskalendereintrags, wenn Sie Filter durchführen.
Kalender	Name des Geschäftskalenders, zu dem der Geschäftskalendereintrag gehören soll. Dieser Eintrag stellt die Beziehung zwischen einem Geschäftskalender und den Geschäftskalendereinträgen her, die jede einzelne Zeitspanne damit definieren. Wenn Sie beispielsweise einen Geschäftskalendereintrag für die Geschäftsperiode Januar erstellen, wählen Sie GJ20, um ihn dem Geschäftsjahr 2020 zuzuordnen. So wählen Sie einen vorhandenen Geschäftskalender aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	 **a.** Wählen Sie oder **b.** Wählen Sie im Feld **Kalender** aus, um eine Liste der aktuellen Geschäftskalender anzuzeigen und auszuwählen, die in erstellt wurden **Geschäftskalender** > **Geschäftskalender**. **Hinweis:**  Wenn Sie versuchen, die zu verwenden, und ein Dialogfeld mit den Optionen **Abbrechen** und **Beenden** angezeigt wird, wählen Sie **Abbrechen** und dann im Feld **Kalender** aus, um aus einer Liste aktueller Geschäftskalender auszuwählen.
Kalendertyp	Wählen Sie den Typ des Kalenders aus. Standardmäßig ist keine Option ausgewählt. Die Optionen des Basissystems sind **Geschäftskalender** und **Steuerkalender**. Sie können weitere Auswahlmöglichkeiten für den Kalendertyp hinzufügen, indem Sie die Tabelle erweitern und die gewünschten Auswahlmöglichkeiten hinzufügen. Für bereichsbezogene Anwendungen sollten Sie die Tabelle mit im Bereich erweitern, eine Auswahlliste erstellen und dann Auswahlmöglichkeiten aus dem Auswahlsatz hinzufügen.
Anwendung	Anwendung, die diesem Geschäftskalender zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder einen Geschäftskalender aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird im Feld standardmäßig diese Anwendung verwendet. Andernfalls wird für das Feld standardmäßig **Global**verwendet. Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden standardmäßig dieser Anwendung zugewiesen. Weitere Informationen zur Umfangsdefinition von Anwendungen finden Sie unter Application scope

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Datensätze werden in den Tabellen „Geschäftskalendereintrag“ (business_calendar_span) und „Geschäftskalendereintragsname“ (business_calendar_span_name) erstellt. Wenn Sie in der zugehörigen Liste „Geschäftskalendereinträge“ im Formular „Geschäftskalender“ Geschäftskalendereinträge erstellen, werden diese Datensätze auch dem jeweiligen Geschäftskalender zugeordnet.

Definieren Sie Filteroptionen für Geschäftskalender

Definieren Sie Filteroptionen für Datum und Uhrzeit für einen Geschäftskalender. Diese Filteroptionen gelten zusätzlich zur standardmäßigen Datums- und Uhrzeitfilterung in Now Platform. Sie können Ihren Benutzern zusätzliche Filteroptionen bereitstellen, wenn sie den Geschäftskalender mit Now Platform -Paketen und -Funktionsbereichen verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu Standardfilteroptionen finden Sie unter Werte für Datums-/Uhrzeitfelder .

Hinweis:
Die einfachste Möglichkeit, Filteroptionen für Geschäftskalender zu erstellen und einem Geschäftskalender zuzuordnen, ist die Verwendung der zugehörigen Liste Filteroptionen für Geschäftskalender im Formular „Geschäftskalender“. Weitere Informationen zum Erstellen eines Geschäftskalenders finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskalender.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Filteroptionen für Geschäftskalender**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Filteroptionen für Geschäftskalender“.

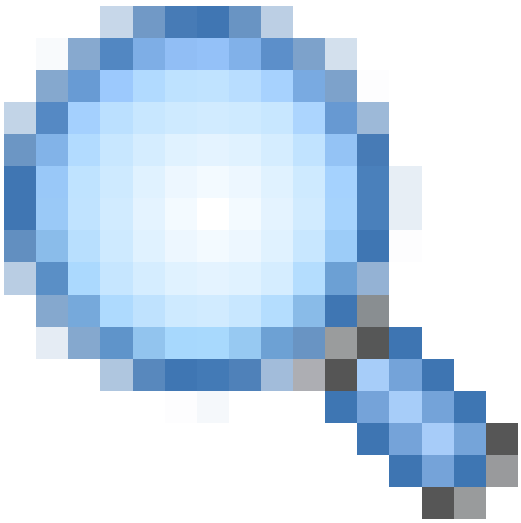
Feld	Beschreibung
Zeitraum	Anzahl der Zeiträume, die vorwärts, rückwärts oder in beide Richtungen für den Geschäftskalender durchlaufen werden sollen. Wenn der Geschäftskalender beispielsweise eine Woche widerspiegelt: ○ Geben Sie eine Filteroption für die aktuelle Woche an, indem Sie für den Basiszeitraum 0 eingeben. ○ Stellen Sie eine Filteroption für einen vorherigen Zeitraum bereit, indem Sie eine negative Zahl eingeben, die die Anzahl der Zeiträume darstellt, die vom Basiszeitraum aus durchlaufen werden sollen. Geben Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	beispielsweise -1 für den letzten Zeitraum oder -2 für zwei Zeiträume vor ein. ○ Stellen Sie eine Filteroption für einen zukünftigen Zeitraum bereit, indem Sie eine positive Zahl eingeben. Geben Sie beispielsweise 1 für den nächsten Zeitraum oder 2 für die nächsten zwei Wochen ein. Wenn der Geschäftskalender eine Woche widerspiegelt: ○ Geben Sie eine Filteroption für die aktuelle Woche an, indem Sie für den Basiszeitraum 0 eingeben. ○ Stellen Sie eine Filteroption für einen vorherigen Zeitraum bereit, indem Sie eine negative Zahl eingeben, die die Anzahl der Zeiträume darstellt, die vom Basiszeitraum aus durchlaufen werden sollen. Geben Sie beispielsweise -1 für den letzten Zeitraum oder -2 für zwei Zeiträume vor ein. ○ Stellen Sie eine Filteroption für einen zukünftigen Zeitraum bereit, indem Sie eine positive Zahl eingeben. Geben Sie beispielsweise 1 für den nächsten Zeitraum oder 2 für die nächsten zwei Wochen ein. Wenn der Geschäftskalender ein Geschäftsjahr mit 13 Zeiträumen widerspiegelt: ○ Stellen Sie eine Filteroption für das aktuelle Geschäftsjahr bereit, indem Sie für den Basiszeitraum 0 eingeben. ○ Stellen Sie eine Filteroption für ein vorheriges Geschäftsjahr bereit, indem Sie eine negative Zahl eingeben, die die Anzahl der Perioden darstellt, die ausgehend von der Basisperiode durchlaufen werden sollen. Geben Sie beispielsweise -2 für zwei Geschäftsperioden vor und -13 für das letzte Geschäftsjahr ein. ○ Stellen Sie eine Filteroption für ein zukünftiges Geschäftsjahr bereit, indem Sie eine positive Zahl eingeben. Geben Sie beispielsweise 13 für das nächste Geschäftsjahr ein. Wenn der Geschäftskalender ein Geschäftsjahr mit vier Geschäftsquartalen widerspiegelt: ○ Geben Sie eine Filteroption für das aktuelle Geschäftsquartal an, indem Sie für den Basiszeitraum 0 eingeben. ○ Stellen Sie eine Filteroption für ein vorheriges Geschäftsquartal bereit, indem Sie eine negative Zahl eingeben, die die Anzahl der Zeiträume darstellt, die vom Basiszeitraum aus durchlaufen werden sollen. Geben Sie beispielsweise -1 für das letzte Geschäftsquartal oder -2 für die letzten beiden Geschäftsquartale ein. ○ Geben Sie eine Filteroption für ein zukünftiges Geschäftsquartal an, indem Sie eine positive Zahl eingeben. Geben Sie beispielsweise 1 für das nächste Geschäftsquartal oder 2 für die nächsten beiden Geschäftsquartale ein.
Kalender	Name des Geschäftskalenders, zu dem die Filteroptionen gehören sollen. So wählen Sie einen Geschäftskalender aus oder erstellen einen neuen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	a. Suchen Sie nach einem vorhandenen Geschäftskalender, indem Sie auf  klicken. **b.** Wenn kein Geschäftskalender vorhanden ist oder wenn Sie einen neuen Geschäftskalender erstellen möchten, klicken Sie auf **Neu**.
Anwendung	Anwendung, die diesem Geschäftskalender zugeordnet ist. Wenn Sie an einer Anwendung arbeiten oder einen Geschäftskalender aus einem Anwendungsdatensatz erstellen, wird im Feld standardmäßig diese Anwendung verwendet. Andernfalls wird für das Feld standardmäßig **Global**verwendet. Alle Datensätze, die aus dem Tabellendatensatz erstellt werden, z. B. Module und Sicherheitsregeln, werden standardmäßig dieser Anwendung zugewiesen. Weitere Informationen zur Umfangsdefinition von Anwendungen finden Sie unter Application scope

Hinweis:
In einem Kalenderfilteroptionsdatensatz können Sie einen Geschäftskalender nur einer einzigen Filteroption zuordnen. Um mehrere Filteroptionen zu erstellen, müssen Sie mehrere Filteroptionsdatensätze mit jeweils einem eigenen Zeitraumeintrag erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Datensätze werden in der Tabelle „Geschäftskalender-Filteroption“ (business_calendar_filter_option) erstellt. Wenn Sie Filteroptionen für Geschäftskalender in der zugehörigen Liste „Filteroptionen für Geschäftskalender“ im Formular „Geschäftskalender“ erstellen, werden diese Datensätze auch dem spezifischen Geschäftskalender zugeordnet.

Koppeln Sie Geschäftskalender mit Paketen

Koppeln Sie einen von Ihnen erstellten Geschäftskalender mit einem Paket oder einem Funktionsbereich im Now Platform. Wenn Sie einen Geschäftskalender einem Paket zuordnen, wird die Verwendung des Kalenders in diesem spezifischen Funktionsbereich aktiviert. Solange Sie eine Geschäftskalenderdefinition nicht mit mindestens einem Paket koppeln, bleibt sie nur ein Definitionsdatensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Paket ist eine Anwendung oder ein generischer Satz von Funktionen, z. B. 'HR-Servicebereitstellung oder Automatisierung des Finanzabschlusses, in Now Platform. Wenn Sie beispielsweise einen Geschäftskalender erstellt haben, können Sie ihn dem Paket Automatisierung des Finanzabschlusses zuordnen.

Hinweis:

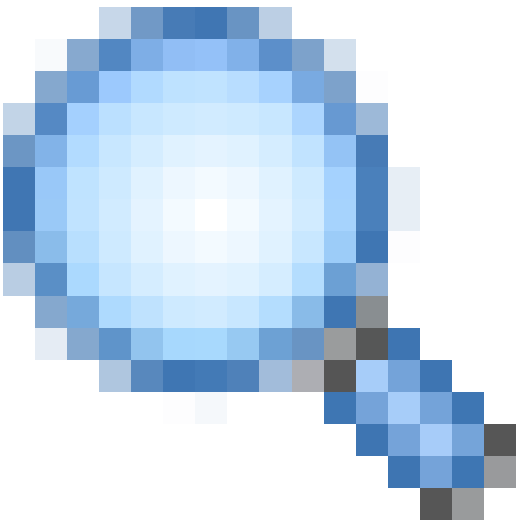
Innerhalb eines Kalenderpaketdatensatzes können Sie nur einem Paket einen Geschäftskalender zuordnen. Um Geschäftskalender mehreren Paketen zuzuordnen, müssen Sie mehrere Kalenderpaket-Datensätze erstellen. Wenn Sie beispielsweise einen Geschäftskalender erstellt haben und ihn den Paketen „HR“ und „Anlagegüter“ zuordnen möchten:

- Wählen Sie im ersten von Ihnen erstellten Datensatz im Feld **Kalender** das Geschäftsjahr und im Feld **Paketdie Option HR**aus.
- Im zweiten von Ihnen erstellten Datensatz wählen Sie erneut denselben Geschäftskalender aus und wählen dann **Anlagegut** im Feld **Paket** aus.

Prozedur

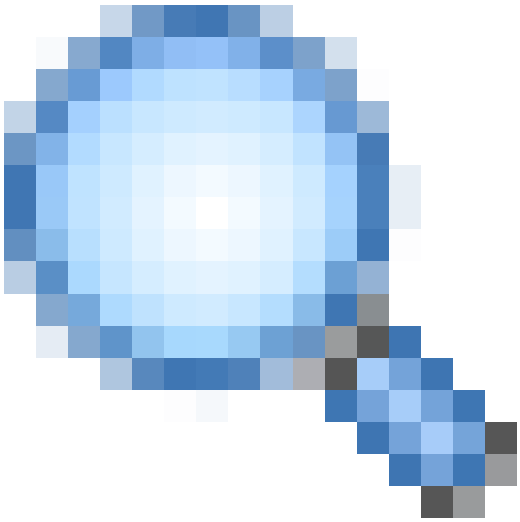
1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Kalender für Paket**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Paketformular

Feld	Beschreibung
Kalender	Name des Geschäftskalenders, den Sie einem Now Platform -Paket zuordnen möchten. Klicken  Sie auf , um auf die Geschäftskalender zuzugreifen und nach einem vorhandenen Geschäftskalender zu suchen. Wenn kein Kalender vorhanden ist, können Sie einen neuen erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Paket	Name des Pakets Now Platform, das Sie dem ausgewählten Geschäftskalender zuordnen möchten. Klicken Sie auf  , um auf Pakete zuzugreifen und nach einem vorhandenen Paket zu suchen. Wenn kein Paket vorhanden ist, können Sie ein neues erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

In der Tabelle „Kalender für Paket“ (calendars_for_package) wird ein Datensatz erstellt, der den ausgewählten Geschäftskalender einem Paket Now Platform zuordnet.

Geschäftskalender definieren

Erstellen Sie Geschäftskalender mit definierten Geschäftsperioden zur Verwendung mit Finanzmanagement -Anwendungen, z. B. Automatisierung des Finanzabschlusses. Sie können Geschäftsperioden definieren, z. B. einen Monat lang, vier Wochen lang, 1. Quartal 2015 oder Juli 2015.

Um einen Geschäftskalender zu erstellen, aktivieren Sie das Plugin „Geschäftskalender“ [com.snc.fiscal_calendar]. Sie können dann die Legacy-Funktionen unter verwenden **Geschäftskalender** Menü zum Generieren und Validieren von Geschäftskalendern und den zugehörigen Geschäftsperioden. Sie können einen der folgenden Typen erstellen:

Kalendertyp	Beschreibung
Regelmäßig	Ein Kalender mit 12 Zeiträumen, von denen jeder einen Monat lang ist.
13 Zeitraum	Ein Kalender mit 13 Zeiträumen, von denen jeder vier Wochen dauert. **Hinweis:** Dieser -Kalender ist der einzige Typ, der keine Quartale verwendet.
445	Ein Kalender, der ein Jahr in aufeinanderfolgende 4-Wochen-, 4-Wochen- und 5-Wochen-Zeiträume unterteilt. Der erste und der zweite Zeitraum haben jeweils vier Wochen, der letzte fünf Wochen. Die Anwendung erstellt diese Zeiträume für den Kalender Dauer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kalendertyp	Beschreibung
454	Ein Kalender, der ein Jahr in aufeinanderfolgende 4-Wochen-, 5-Wochen- und 4-Wochen-Zeiträume unterteilt. Der erste Zeitraum dauert vier Wochen, der zweite fünf Wochen und der dritte vier Wochen. Die Anwendung erstellt diese Zeiträume für den Kalender Dauer.
544	Ein Kalender, der ein Jahr in aufeinanderfolgende 5-Wochen-, 4-Wochen- und 4-Wochen-Zeiträume unterteilt. Der erste Zeitraum dauert fünf Wochen, der zweite und dritte jeweils vier Wochen.

Wichtig:
Nachdem Sie begonnen haben, mit einer Reihe von Finanzdaten mit einem Geschäftskalendertyp zu arbeiten, können Sie nicht zu einem anderen Typ von Geschäftskalender wechseln. Stellen Sie sicher, dass Ihr Geschäftskalender mit Ihren Finanzdaten verwendet werden kann. Wenn Sie Datensätze in die Tabelle „Geschäftsperiode“ [fiscal_period] importieren, sollten Sie überprüfen, ob sie korrekt sind und keine Lücken enthalten.

Nachdem der Geschäftskalender generiert wurde, ändern Sie das Feld **„Startdatum/-zeit“** oder **„Enddatum/-zeit“** der Geschäftsperiodendatensätze nicht, um Validierungsprobleme zu vermeiden.

Hinweis:

- Die Legacy-Funktionen, die Sie möglicherweise im verwendet haben **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** Die Menüs „Geschäftskalender“ und „Geschäftskalender“ zum Definieren von Zeitplänen und Geschäftskalendern werden weiterhin unterstützt. Sie sollten jedoch an ihrer Stelle das Menü Geschäftskalender verwenden, um Kalender und Zeitpläne zu definieren und sie dann bestimmten Now Platform -Paketen zuzuordnen. Weitere Informationen zum Definieren und Verwenden von Geschäftskalendern finden Sie unter Geschäftskalender erstellen.
- Für Strategisches Portfoliomanagement (SPM) müssen Sie Geschäftskalender mit der Funktion Geschäftskalender generieren definieren.

Aktivieren Sie das Geschäftskalender-Plugin

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie das Plugin „Geschäftskalender“ (com.snc.fiscal_calendar) aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Geschäftskalender generieren

Sie können einen Geschäftskalender für einen angegebenen Zeitraum generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: financial_calendar_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Sobald Sie beginnen, mit einem Satz von Finanzdaten mit einem Geschäftskalendertyp zu arbeiten, können Sie nicht zu einem anderen Typ von Geschäftskalender wechseln. Stellen Sie sicher, dass Ihr Geschäftskalender mit Ihren Finanzdaten verwendet werden kann.

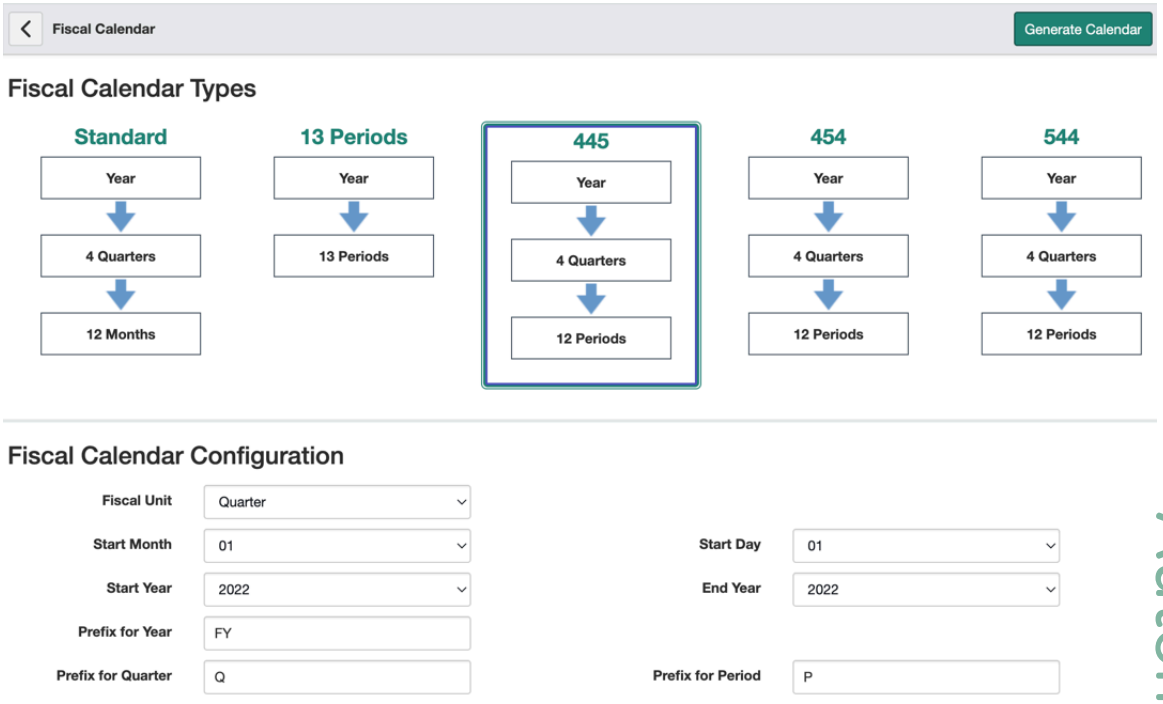
Hinweis:
Anstatt Geschäftskalender zu generieren, können von auch die Geschäftskalenderfunktionen verwenden, um Geschäftskalender zu erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftskalendern und -zeitplänen finden Sie unter Geschäftskalender erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftskalender** > **Generieren**
2. Wählen Sie im Abschnitt **„Geschäftskalendertypen“** den Typ des Geschäftsjahrskalenders aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Füllen Sie im Abschnitt **„Geschäftskalenderkonfiguration“** die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Geschäftseinheit	Basiseinheit für den Kalender. ○ **Monat**: Generiert einen Geschäftskalender mit monatlichen Zeiträumen. ○ **Quartal**: Generiert einen Geschäftskalender mit vierteljährlichen Zeiträumen.
Startmonat	Monat, mit dem Ihr Geschäftsjahr beginnt.
Startjahr	Startjahr für den Kalender.
Präfix für Jahr	Präfix, das die Anwendung im Namen der Datensätze verwendet, die das Geschäftsjahr darstellen.
Präfix für Quartal/Zeitraum	Präfix, das die Anwendung im Namen der Datensätze verwendet, die das Geschäftsquartal oder den Geschäftszeitraum darstellen.
Startdatum	Tag, der den Beginn jedes Monats darstellt.
Endjahr	Endjahr für den Kalender.
Präfix für Monat/ Zeitraum	Präfix, das die Anwendung im Namen der Datensätze verwendet, die den Monat oder Zeitraum darstellen.

4. Klicken Sie auf **Kalender generieren**.

5. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geschäftsjahre** und prüfen Sie, ob die monatlichen, vierteljährlichen und jährlichen Datensätze für die Geschäftsperioden vorhanden sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsperioden anzeigen, ändern und validieren – Legacy

Nachdem Sie einen Steuerkalender generiert haben, können Sie Datensätze für Geschäftsperioden anzeigen, das Start- und Enddatum ändern, eine Geschäftsperiode validieren und bei Bedarf deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: fiscal_calendar_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geschäftsjahre**.
2. Öffnen Sie eine der Geschäftsperioden (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle), um sie anzuzeigen, zu ändern oder zu deaktivieren.

Formular „Geschäftsperiode“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsperiode.
Startdatumszeit	Datum, an dem die Geschäftsperiode beginnt.
Enddatumszeit	Datum, an dem die Geschäftsperiode endet.
Geschäftstyp	[Schreibgeschützt] Typ des Zeitraums, entweder **Jahr** oder **Quartal**.

3. Validieren Sie die Geschäftsperioden, um sicherzustellen, dass keine Lücken vorhanden sind und sie einem gültigen Kalenderstil entsprechen.
   a. Um dies zu validieren, kehren Sie zur Listenansicht der Geschäftsperioden zurück und klicken Sie auf **Geschäftsperioden validieren**.

Legen Sie eine Systemzeitzone fest

Legen Sie die Systemzeitzone mit einer Systemeigenschaft fest.

Vorbereitungen

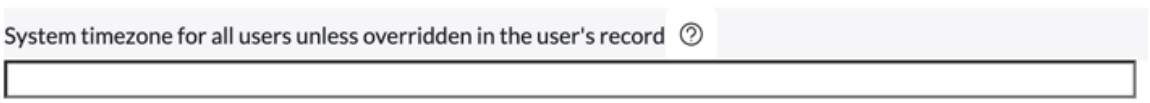
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Now Platform speichert Zeitwerte in koordinierter Universal-Zeit. Die Zeiten werden global basierend auf der Systemzeitzone (glide.sys.default.tz) oder, falls angegeben, basierend auf den Anwendereinstellungenangezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **System**.
2. Suchen Sie die Eigenschaft **Systemzeitzone für alle Benutzer, außer aufgehoben im Datensatz des Benutzers** [glide.sys.default.tz].



Standardmäßig ist das Feld leer. Wenn Sie keine Zeitzone für diese Eigenschaft definiert haben, wird *Amerika/Los Angeles* standardmäßig verwendet.

Weitere Informationen zum Festlegen der Standardzeit finden Sie unter: Configure Next Experience language and region preferences .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Fügen Sie eine Zeitzone im Format Land/Stadt oder anhand des Namens einer Zeitzone hinzu (z. B. *GMT*), und wählen Sie **Speichern**aus.

   Informationen zu verfügbaren Werten finden Sie unter Zeitzonendarstellung .

   Die neue Systemzeitzone wird automatisch an alle Benutzer weitergegeben, die noch keine angegebene Zeitzone haben. Wenn ein Benutzer eine andere Zeitzone auswählt oder wenn der Administrator für ihn eine andere Zeitzone auswählt, wird dem Benutzer die ausgewählte Zeitzone zugewiesen. Die Systemzeitzone wird nicht verwendet.

Ändern Sie die Zeitzonen-Auswahlliste

Wenn Benutzer eine Zeitzone auswählen, werden die Auswahlmöglichkeiten anhand der Auswahlliste **„Zeitzone“** in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] gefüllt. Nicht alle Zeitzonen werden standardmäßig angezeigt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So fügen Sie Zeitzonen aus der Liste der Zeitzonen hinzu, oder entfernen Sie sie daraus:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** und öffnen Sie einen beliebigen Benutzerdatensatz, oder klicken Sie auf **Neu**.
   Beachten Sie, dass die Standardzeitzone **System (Amerika/Los_Angeles)**ist.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste **auf Zeitzone**, und wählen Sie *Auswahlmöglichkeiten personalisieren*aus.
3. Markieren Sie die gewünschte Zeitzone in der Liste **Verfügbar** oder **Ausgewählt**, und **fügen Sie** dann die Zeitzonen nach Bedarf hinzu, oder **entfernen Sie sie**.

Ändern Sie die Zeitzone in einem geplanten Bericht

Standardmäßig verwenden geplante Berichte die Zeitzone des Benutzers, der sie ausführt (der Benutzer im Feld **Ausführen als**), um die Abfrageparameter auszuwerten. Sie können diese Zeitzone ändern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispiel: Ein Bericht zu „Heute geöffnete Incidents“ löst „heute“ basierend auf der Zeitzone des Benutzers auf. So geben Sie manuell die Zeitzone an, die zum Auflösen der Parameter des Berichts verwendet wird:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berichte** > **Geplante Berichte**.
2. Wählen Sie den Bericht mit der Zeitzone aus, die Sie bearbeiten möchten.
3. Fügen Sie dem Layout Felder vom Typ Ausführen als hinzu.

   a. Konfigurieren Sie das Formularlayout, um dem Formular **„Geplanter Bericht“** das Feld **Als ZZ** ausführen hinzuzufügen. Siehe Formularlayout konfigurieren für Anweisungen.
   Im Feld Als ZZ ausführen können Sie entweder die Zeitzone des Benutzers auswählen, der den Zeitplan konfiguriert hat, oder eine bestimmte Zeitzone.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wahlweise: Konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass dem Formular „ **Geplanter Bericht“** das Feld Ausführen **als [+]** hinzugefügt wird. Siehe Formularlayout konfigurieren für Anweisungen.
Im Feld Ausführen als [+] können Sie einen bestimmten Benutzer auswählen, mit dem der Bericht ausgeführt werden soll.

4. Wählen Sie die Zeitzone aus, die Sie verwenden möchten.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie den Anwender aus, als der der Bericht ausgeführt werden soll.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ändern Sie eine Zeitzone in einem geplanten Datenimport

Standardmäßig werden geplante Datenimporte in der Zeitzone des Anwenders ausgeführt, der sie erstellt. Es gibt jedoch eine Möglichkeit, die Zeitzone für den Import manuell anzugeben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So ändern Sie die Zeitzone des geplanten Datenimports:

Prozedur

1. Konfigurieren Sie das Formular so, dass dem Formular **„Geplanter Datenimport“** das Feld **Ausführen als ZZ** hinzugefügt wird.
2. Wählen Sie die entsprechende Zeitzone aus.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Definieren Sie eine relative Dauer

Sie können eine relative Dauer definieren, um die Dauer für SLAs zu berechnen.

Prozedur

Wählen Sie im linken Navigationsbereich aus **Systemzeitplaner** > **Relative Dauern**.

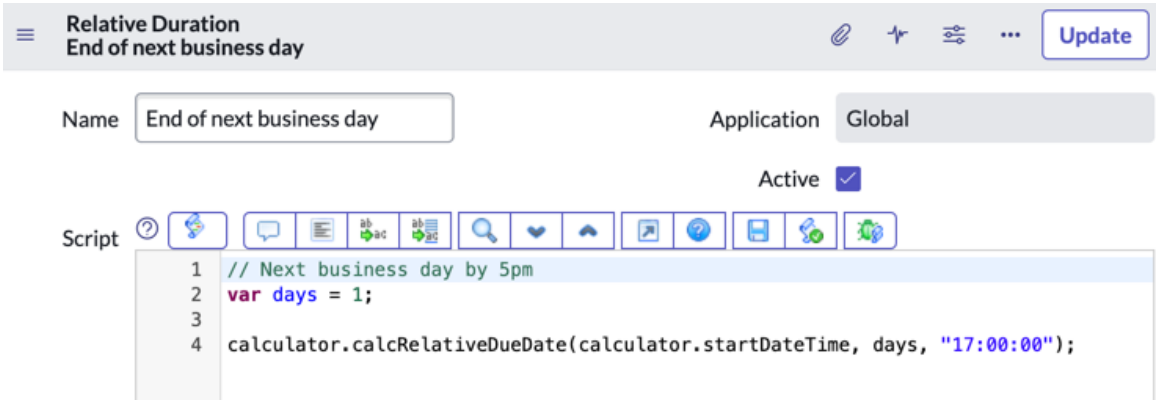
Es sind vier relative Basisdauern verfügbar:

- An zwei Werktagen bis 16 Uhr
- An drei Werktagen bis 16 Uhr
- Nächster Arbeitstag bis 16 Uhr
- Ende des nächsten Geschäftstags

Hinweis:
Der von Ihnen verwendete Geschäftszeitplan definiert die Dauer der Geschäftstage. Wenn Sie keinen Zeitplan definieren, gelten standardmäßig die Dauern 24 x 7.

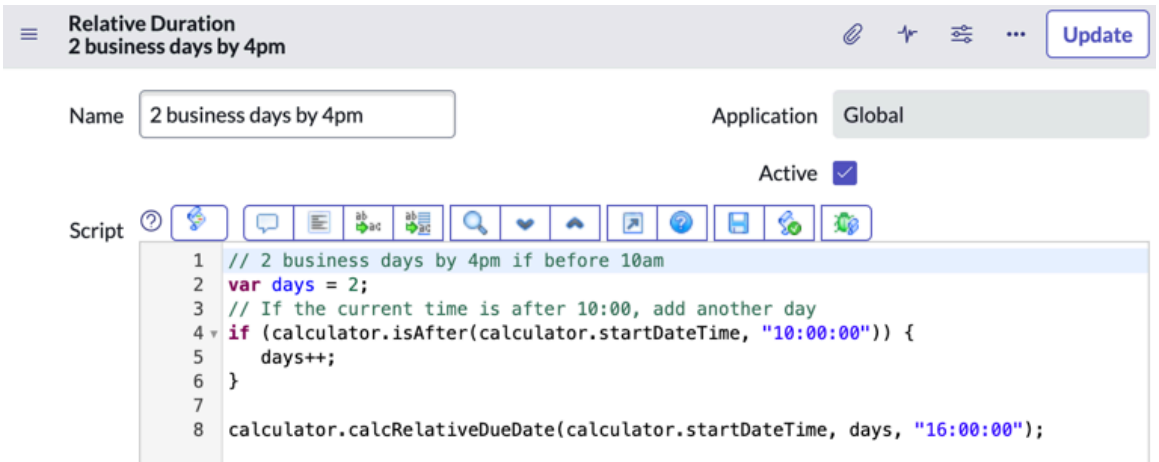
Example:
Suchen Sie am Ende des nächsten Geschäftstags nach der relativen Dauer. Wählen Sie in der Liste Relative Dauer die **Option Ende des nächsten Geschäftstags** Relative Dauer aus. Die Variable *„Tage“* ist auf eins festgelegt, da das Ergebnis dieser Berechnung einen Tag in der Zukunft liegen sollte. Der Rest des Skripts entspricht dem Screenshot. Bei Bedarf können Sie den Zeitpunkt anpassen, zu dem die relative Dauer enden soll (derzeit auf 17 Uhr festgelegt).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Es gibt einen weiteren wichtigen Designaspekt der relativen Dauer, der von den anderen drei vordefinierten relativen Dauern verwendet wird. Um dieses Design zu veranschaulichen, schauen wir uns **2 Werktage bis 16 Uhr**an.

Wie Sie in der Abbildung sehen können, enthält das Skript eine if-Anweisung. Diese if-Anweisung überprüft, ob die berechnete Zeit nach 10:00 Uhr liegt. Wenn dies der Fall ist, wird der Berechnung ein zusätzlicher Tag hinzugefügt. Daher die Beschreibung von 2 Werktagen bis 16 Uhr, wenn vor 10 Uhr.



„Ende des Geschäftstages“ hat nichts mit dem zugehörigen Zeitplan zu tun. Die Endzeit 17:00 ist in diesem Skript für die relative Dauer hartcodiert. Wenn die Uhrzeit eine andere als 17:00 Uhr sein soll, müssen Sie sie im Skript ändern.

Verwenden Sie eine relative Dauer

Wenn Sie ein SLA definieren, können Sie den **Typ Dauer** als relative Dauer festlegen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

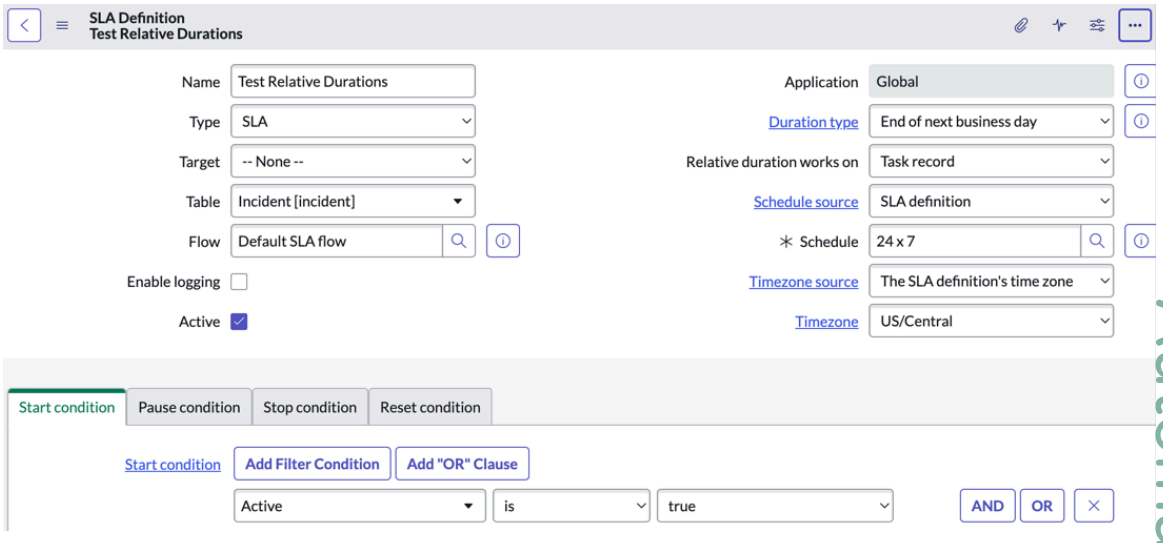
Wenn Sie relative Dauern verwenden, können Sie auch das Feld **Relative Dauer von Arbeiten** verwenden. Die Berechnung erfolgt anhand des SLA-Datensatzes oder des Aufgabendatensatzes, für den der SLA-Datensatz verwendet wird.

In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie die relative Dauer von *Ende des nächsten Geschäftstags* funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

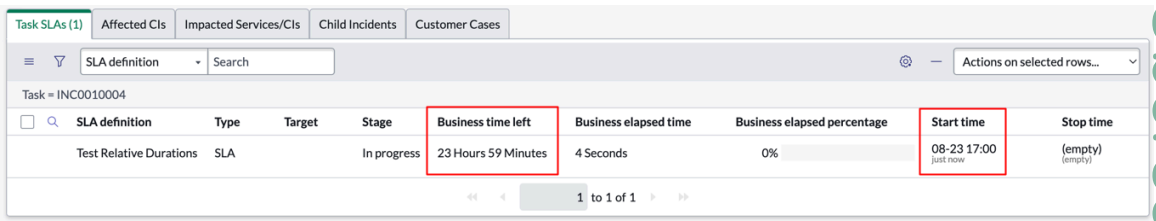
Prozedur

1. Erstellen Sie ein SLA mit der relativen Dauer von **Ende des nächsten Geschäftstags**.
2. Füllen Sie die restlichen Felder dieses SLA mit den Werten wie gezeigt aus, und legen Sie bei Bedarf auch eine Zeitzone fest.



3. Um anzuzeigen, wie diese relative Dauer funktioniert, erstellen Sie einen neuen Incident.

   Das SLA beginnt für diesen Incident. Wenn Sie sich in der zugehörigen Liste **Aufgaben-SLAs** die Felder **Verbleibende Geschäftszeit** und **Startzeit** ansehen, beachten Sie, dass die verbleibende Zeit bis zum nächsten Geschäftstag um 17:00 Uhr gilt.



Hinweis:
Pausierungsbedingungen sind nicht mit relativen Dauern kompatibel.

Erstellen Sie Zeitplaneinträge im Zeitplankalender

Fügen Sie Ereignisse wie Besprechungen, Abwesenheiten oder Termine hinzu, um sie im Zeitplankalender anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: schedule_admin, itil_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Ereignisse mithilfe einer Kalenderansicht hinzufügen und analysieren. Sie können dies auch in einer Zeitleistenansicht für einen bestimmten Tag, eine bestimmte Woche oder einen bestimmten Monat tun, die in der Zeitleistenansicht als vier Wochen definiert sind.

In einer Kalenderansicht werden Ereignisse für einen bestimmten Zeitraum angezeigt. In der Zeitleistenansicht werden alle Ereignisse für die ausgewählte Zeitleiste im Kalender angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** > **Zeitpläne**.
2. Wählen Sie einen Zeitplan aus.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Zeitplan anzeigen** aus.
   Über die Next Experience-Anwenderoberfläche können Sie im Zeitplankalender die Zeitpläne für alle Zeitplantypen außer dem Dienstplantyp anzeigen. Die Zeitpläne des Dienstplantyps werden im Rufbereitschaftszeitplan angezeigt.
4. Erstellen Sie einen Zeitplaneintrag.

   a. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um das Formular **„Ereignis hinzufügen“** zu öffnen:
      - Wählen Sie einen Tag im Kalender aus.
      - Ziehen Sie die Spanne der Tage, für die Sie das Ereignis erstellen möchten.

   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für das Ereignis ein.

   c. Wählen Sie im Menü **Typ** den Typ des Ereignisses aus.

   d. Wählen Sie im Feld **Anzeigen als** den Status aus, den Sie für dieses Ereignis anzeigen möchten.

   e. Wählen Sie im Feld **Start** das Kalendersymbol, und wählen Sie das Startdatum für das Ereignis aus.

   f. Wählen Sie im Feld **Ende** das Kalendersymbol, und wählen Sie das Enddatum für das Ereignis aus. Wenn das Ereignis für den gesamten Tag gilt, wählen Sie **Ganztägig**aus.

   g. Wählen Sie im Menü **Wiederholungen** aus, wie oft dieses Ereignis wiederholt werden soll.

   h. Wählen Sie **Speichern**.

   - Der Zeitplaneintrag wird für diesen Zeitraum im Kalender angezeigt und basiert auf der Zeitzone des Benutzers.
   - Sie können ein Ereignis neu planen, indem Sie es ziehen und zu einem anderen Datum verschieben. Sie können auch dieses bestimmte Vorkommen oder alle Vorkommen für ein Ereignis aktualisieren.
   - Sie können auf ein Ereignis klicken, um die Details in einer Popup-Anzeige anzuzeigen und das Ereignis zu bearbeiten oder zu löschen, indem Sie das entsprechende Symbol auswählen.
     - Wenn Sie ein Ereignis hinzufügen oder bearbeiten, zeigt die Zeitzone im Ereignis den Feldwert **Zeitzone** aus dem Zeitplan-Datensatz an.

       Hinweis:
       Wenn der Wert im Feld **ZeitzoneFließend**lautet, wird die Zeitzone nicht angezeigt.

     - Wenn Sie ein Ereignis hinzufügen oder bearbeiten, verwendet der Kalender das Start- und Enddatum aus der Zeitzone des Zeitplans.

       Hinweis:
       Wenn der Wert im Feld **Zeitzoneauf Fließend festgelegt**ist, verwendet der Kalender das Start- und Enddatum aus der Zeitzone des angemeldeten Benutzers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitkonfigurationsreferenzen

Dieser Abschnitt enthält Informationen zu den Eigenschaften der Zeitkonfiguration.

Zeitzonen

Alle Zeiten werden in Coordinated Universal Time (UTC) gespeichert und basierend auf der Systemzeitzone global angezeigt. Die Zeiten werden Benutzern jedoch in ihrer lokalen Zeitzone entsprechend ihren Benutzereinstellungen angezeigt.

Zeitzonendarstellung

Zeitzonen mit dem Format „Land/Stadt“ sind primäre Zeitzonen-IDs. Andere Zeitzonen-IDs sind Links zur primären Zeitzone.

- Beispielsweise ist US/Pacific ein Link zur Zeitzone Amerika/Los_Angeles. Sowohl „Amerika/Los_Angeles“ als auch „USA/Pazifik“ repräsentieren die pazifische Normalzeit mit dem gleichen Zonen-Offset und dem gleichen Zeitplan für die Sommerzeit (DST).
- Abgesehen von der Darstellung gibt es keine Auswirkungen auf die Datums- und Uhrzeitfunktionalität.

Wenn keine Standardzeitzone für den Benutzer oder das System vorhanden ist, liest JVM die Standardzeitzoneninformationen vom Server.

- Je nachdem, wie der Server konfiguriert ist, kann er das Land/die Stadt oder den Link zurückgeben, z. B. USA/Pazifik oder Amerika/Los_Angeles.
- Administratoren sollten ihr System mit einer Standardzeitzone „glide.sys.default.tz“ konfigurieren, um Systemabhängigkeiten zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitzonendarstellung .

Sommerzeit

Wenn Sie eine Zeitzone basierend auf dem Standort angeben (z. B. **Amerika/Los Angeles**), passt das System die Sommerzeit im Allgemeinen automatisch an.

- Wenn Sie eine Zeitzone basierend auf dem Zeitzonennamen angeben (z. B. **GMT**), was nicht empfohlen wird, wird die Sommerzeit normalerweise nicht angepasst. Es gibt jedoch Ausnahmen von diesen Richtlinien.
- Ausführlichere Informationen zur Handhabung der Sommerzeit in Java finden Sie unter https://www.iana.org/time-zones und https://en.wikipedia.org/wiki/Tz_database .

Benutzereinstellungen

Sobald die Systemzeitzone definiert ist, können Benutzer ihre eigene Zeitzone auch in ihrem Benutzerformular auswählen, auf das über zugegriffen wird **Selfservice** > **Mein Profil**.

Hinweis:

Der Systemstandard wird als **System ([Name der Standardzeitzone])**angezeigt. Wenn die Systemzeitzone beispielsweise **Amerika/Los_Angeles**lautet, sieht der Benutzer **System (Amerika/Los Angeles)**.

Java-Zeitzonenklasse

Now Platform unterstützt die Zeitzonen aller Java-Zeitzonenklassen. So zeigen Sie eine Liste dieser Zeitzonen an:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Geben Sie im Textfeld **Typfilter**sys_user.listein.
2. Öffnen Sie einen der Benutzerdatensätze in der Liste.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das **Zeitzonenfeld**, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten anzeigen**aus.

   Die resultierende Liste ist eine vollständige Liste der verfügbaren Zeitzonen-IDs.

Zeitzonen in E-Mail-Benachrichtigungen

Der Datums- und Zeitstempel einer Benachrichtigung verwendet die **Systemzeitzone** und nicht die Zeitzone eines Empfängers.

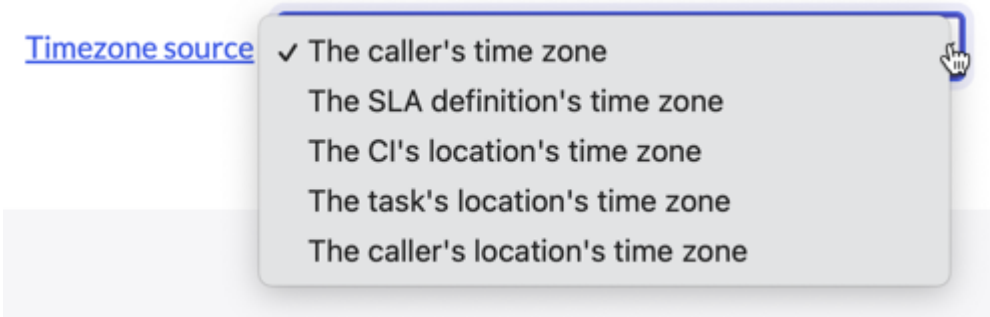
Hinweis:

Die Eigenschaft *glide.email.append.timezone* in **Systemeigenschaften** > **E-Mail** steuert, ob die Zeitzone angehängt werden soll. Bei Festlegung auf „wahr“ wird die Systemzeitzone der Instanz an alle Datumsangaben oder Datums-/Uhrzeiten in ausgehenden E-Mail-Nachrichten angehängt (z. B. 2010-07-02 04:01:14 PST).

Zeitzonen in Servicelevel-Vereinbarungen

Servicelevel-Vereinbarungen bieten verschiedene Optionen für die zu verwendenden Zeitzonen. Um eine Zeitzone für SLAs festzulegen, navigieren Sie zur SLA-Definition und suchen Sie das Feld **Zeitzonenquelle** :

Zeitzone für Servicelevel-Vereinbarungen



Einige besondere Überlegungen:

- Wenn Sie die Zeitzone für den Anrufer auswählen, kann unvorhersehbares Verhalten auftreten, wenn für den Anrufer keine Zeitzone definiert ist.
- Wenn Sie die Zeitzone für die SLA-Definition auswählen, müssen Sie die Zeitzone im Formular für das SLA manuell angeben.

Zeitzone beim Skripting

Wenn Sie Skripts auf dem Server erstellen, verwendet das Skript verschiedene Datums- und Uhrzeitfunktionen *von GlideSystem*, um Zeitwerte zu erhalten. Weitere Informationen zu bestimmten Methoden und zum Erlernen des Formats, in dem jede die angeforderte Zeit zurückgibt, finden Sie unter GlideSystem-API .

Erweiterungen

Die Erweiterung „DST“ erfordert, dass Berichte und Abfragen die Regeln für die Sommerzeit berücksichtigen. Änderungen wirken sich auf Trenddiagramme, Liniendiagramme und Filter aus, wenn Sie den Vorgang „Trend auf“ verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitzonen-Change

Der Zeitzonen-Change ist standardmäßig aktiv. Benutzer können ihre Zeitzone für die aktuelle Sitzung in den Systemeinstellungen ändern (Zahnrad oben rechts im Banner). Bei der nächsten Anmeldung wird die Zeitzoneneinstellung auf den Systemstandard oder die Anwenderprofileinstellung für die Zeitzone zurückgesetzt.

Zugehörige Informationen

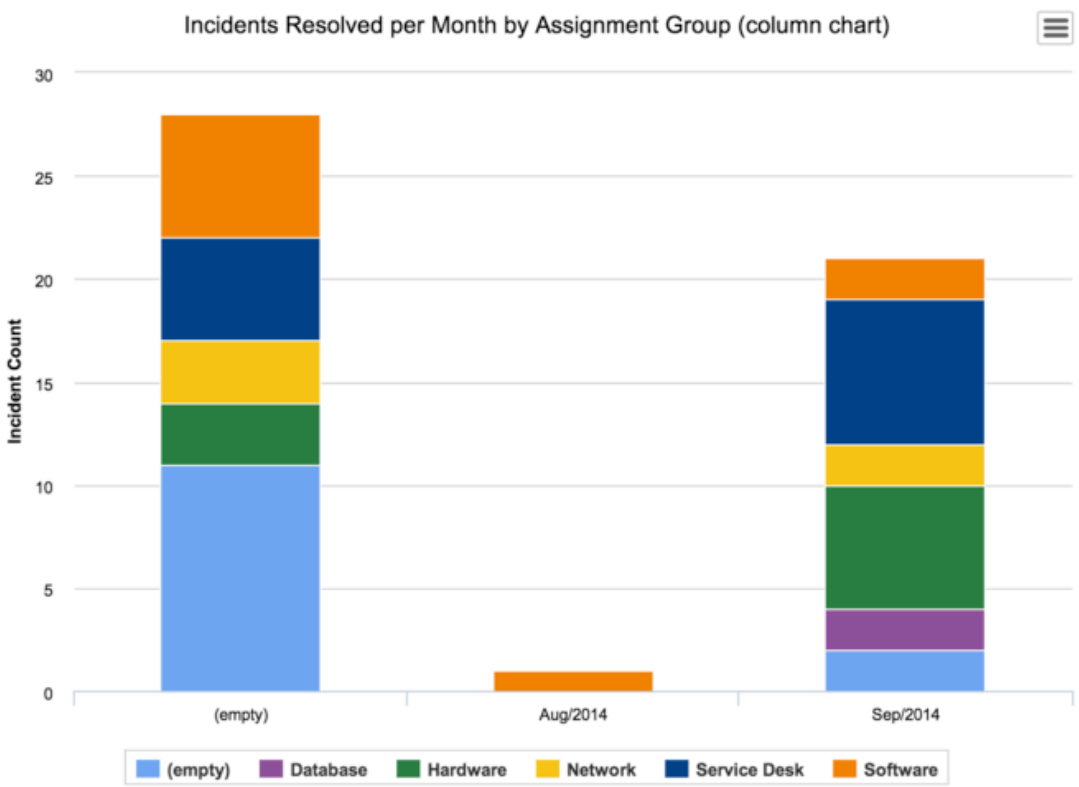
- Legen Sie eine Systemzeitzone fest
- Ändern Sie die Zeitzonen-Auswahlliste
- Ändern Sie die Zeitzone in einem geplanten Bericht
- Ändern Sie eine Zeitzone in einem geplanten Datenimport

Datensatzinformationen im Zeitverlauf anzeigen

Sie können drei verschiedene Schnittstellen verwenden, um Datensatzinformationen im Zeitverlauf anzuzeigen: Berichte und Leistungsanalysen, Zeitleistenseiten und Zeitplanseiten.

Berichte und Leistungsanalysen

Berichtsbeispiel



Sie können Daten mithilfe der Berichterstellung visualisieren.

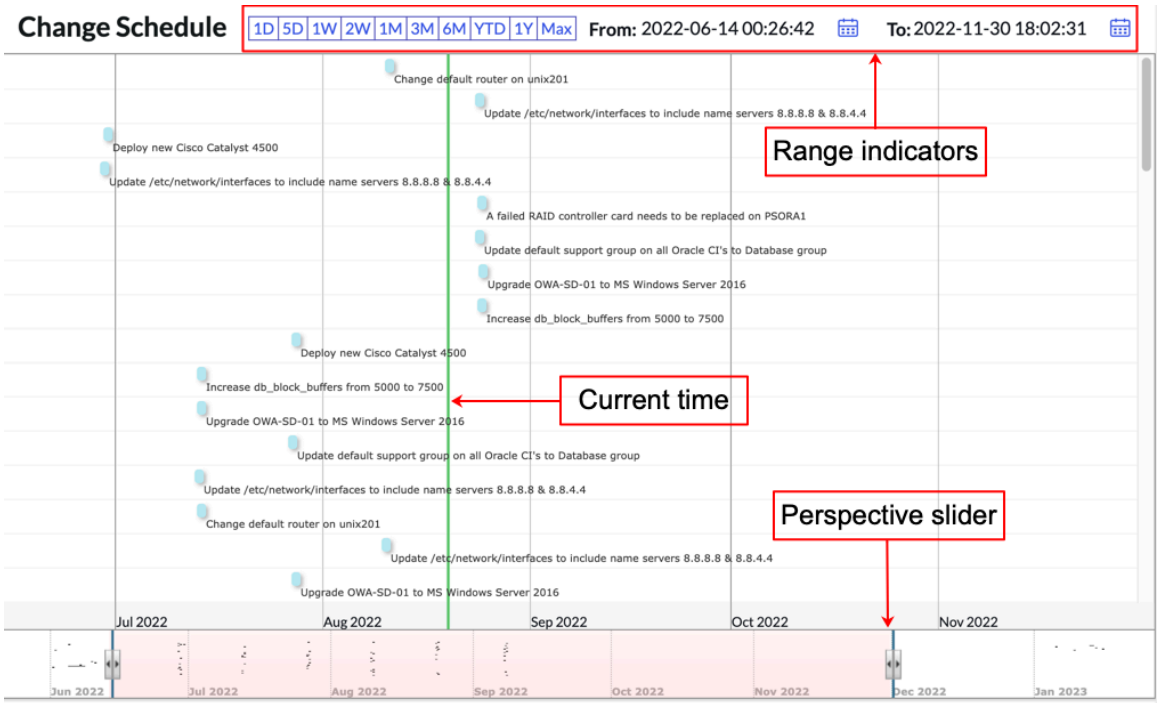
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitleistenseiten

Beispiel für Zeitleistenseiten

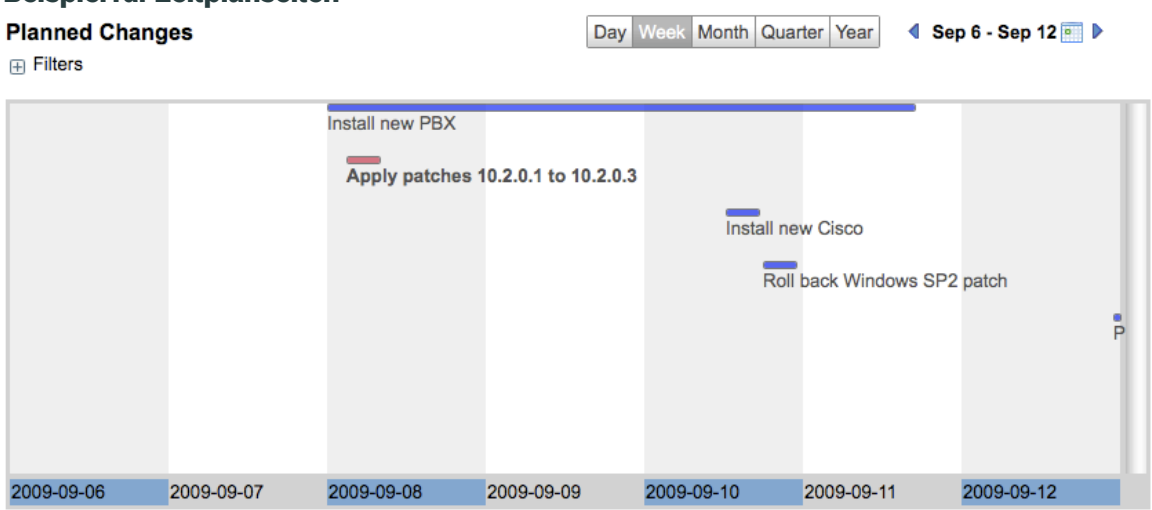
Mit diesem Seitentyp können Sie lineare Zeitachsen aus Datensätzen mit Zeitinformationen definieren.



Mit diesem Seitentyp können Sie lineare Zeitachsen aus Datensätzen mit Zeitinformationen definieren.

Zeitplanseiten

Beispiel für Zeitplanseiten



Zeitleistenseiten

Verwenden Sie Zeitleistenseiten, um alle Aktivitäten nachzuverfolgen, die an zwei Datumsangaben gebunden sind, z. B. Start- und Enddaten von Change-Anforderungen oder Eröffnungs- und Abschlussdaten von Incidents. Administratoren können Zeitleistenseiten erstellen, die für Benutzer interaktiv sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

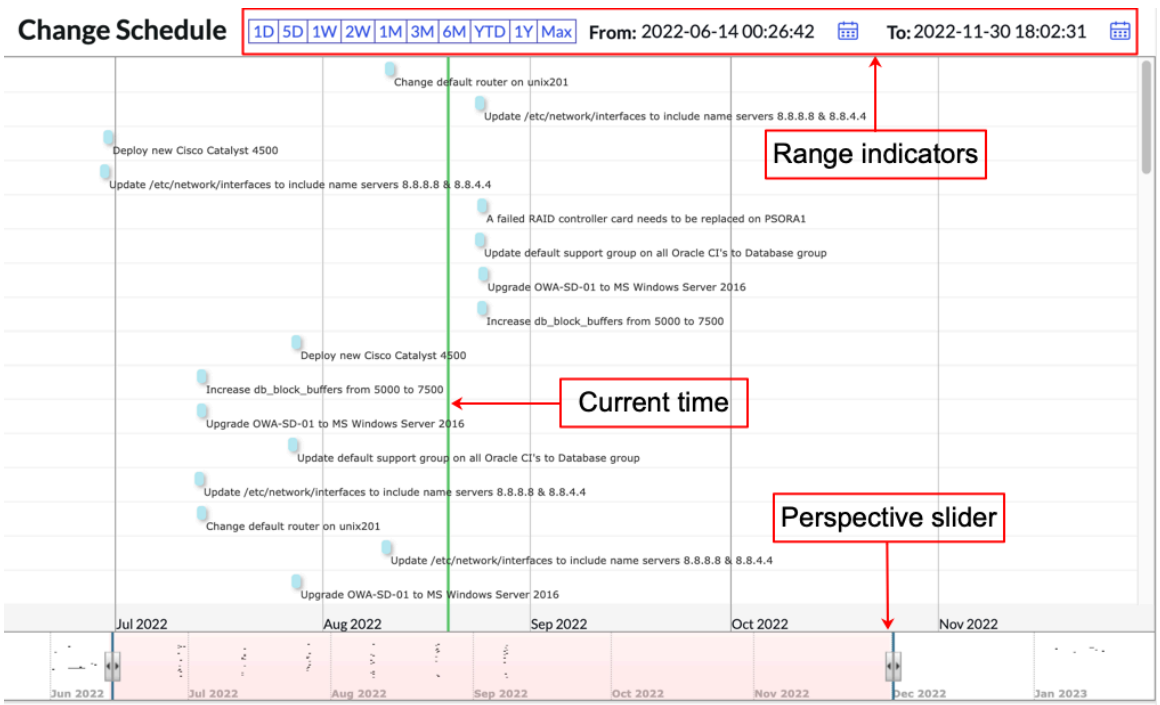
Funktionen

- Stellen Sie Anwendern ausgewählte Zeitleisten nach Rolle zur Verfügung.
- Wählen Sie die Perspektive zwischen der täglichen und der jährlichen Ansicht aus.
- Erstellen Sie dynamische Bezeichnungen für Zeitleistenbereiche.
- Konfigurieren Sie Tooltips für jede Spanne.
- Ziehen und Ändern der Größe der Spanne durch Anwender zulassen.
- Sperren Sie Zeitleisten, um die Bearbeitung zu verhindern.

Zeitleisten werden angezeigt

Standardmäßig verfügen nur Administratoren über ein Modul für den Zugriff auf Zeitleistendatensätze. ITIL-Benutzer können Zeitleisten nur anzeigen, indem sie ein Kontextmenüelement aus einem Incident-Datensatz auswählen.

Zeitleistenansicht



Benutzer mit Administratorrolle

Benutzer mit einer Administratorrolle können Zeitleisten aus den Datensätzen der Zeitleistenseite anzeigen.

1. Navigieren zu **System-UI** > **Zeitleistenseiten**.
2. Wählen Sie einen Zeitleistendatensatz aus, der angezeigt werden soll.
3. Klicken Sie auf **Zeitleiste anzeigen**.

Andere Benutzer

Standardmäßig werden Zeitleistenmetriken nur für Incident-Datensätze angezeigt. ITIL-Benutzer können Zeitleisten anzeigen, die jedem Aufgabendatensatz zugeordnet sind, für den die Metriken so festgelegt sind, dass sie als Zeitleistendatensätze angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Metrikzeitleisten „Zugewiesen an“-Dauer und „Statusdauer“ anzuzeigen, können ITIL-Benutzer die UI-Aktion **„Metriken-Zeitleiste“** im Kontextmenü auswählen.

1. Navigieren Sie zu einem aktiven Aufgabendatensatz, z. B. einem Incident.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Banner, und wählen Sie **Metriken-Zeitleiste**aus.

Damit auch Nicht-Administratoren andere Zeitleisten anzeigen können, erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Modul.

Timing-Funktionalität

Timing-Funktionen sind Tools, die zur Beantwortung der Frage „Wie lange?“ dienen.

Zugehörige Informationen

Arbeitszeitfelder

Zeitkonfigurations-SLAs

Metrikdefinitionen

Metrikdefinitionen

Definierte Metriken können nachverfolgen, wie lange ein geprüftes Feld einen bestimmten Wert enthält.

Beispielsweise kann eine Metrik nachverfolgen, wie lange ein Incident einer Person zugewiesen ist oder wie lange sich ein Incident im Status *Aktiv*befindet.

Weitere Informationen finden Sie unter Metriken.

Zeitkonfigurations-SLAs

Servicelevel-Vereinbarungen geben an, wie lange eine Aufgabe eine bestimmte Bedingung erfüllt. Sie werden in erster Linie verwendet, um sicherzustellen, dass Aufgaben innerhalb einer vorher festgelegten Zeitbegrenzung bearbeitet werden.

SLAs definieren die folgenden Bedingungen:

- Startbedingungen
- Anhaltebedingungen
- Stoppbedingungen

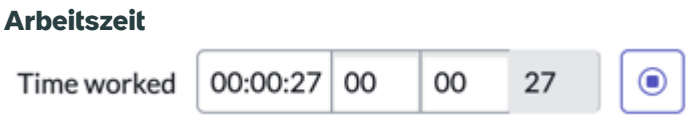
Sobald eine Aufgabe die Startbedingungen erfüllt, bestimmt das SLA, wie lange die Aufgabe in dieser Bedingung verbleibt (sofern sie keine Pausierungsbedingungen erfüllt). Der Timer wird beendet, wenn die Stoppbedingungen erfüllt sind. Wenn die Zeitbegrenzung überschritten wird, wird das SLA als *verletzt*markiert.

Benachrichtigungen können aus dem SLA entfernt werden, um interessierte Parteien zu warnen, wenn die Zeitbegrenzung näher rückt.

Arbeitszeitfelder

Die Tabelle „Aufgabe“ [task] stellt ein Zeitverfolgungsfeld namens **„Arbeitszeit“**bereit. Dieses Feld misst, wie lange ein Datensatz angezeigt wurde, um die Arbeitszeit für ein Ticket zu messen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Jede Tabelle, die Aufgabe erweitert, kann dieses Feld verwenden. Um das Feld hinzuzufügen, Personalisieren Sie ein Formular .

Während der Datensatz angezeigt wird, zählt der Timer hoch. Um den Timer anzuhalten, klicken Sie auf das Stoppsymbol ( ).

Um den Timer fortzusetzen, klicken Sie auf das Startsymbol ( ).

Wenn die Aufgabe gespeichert wird, wird die Menge der neuen Zeit im Timer verwendet, um einen Datensatz in der Tabelle „Arbeitszeit“ [task_time_worked] zu generieren. Diese Tabelle kann als zugehörige Liste im Aufgabenformular angezeigt werden.

Standardmäßig zeigt die im Feld **Arbeitszeit** angezeigte Zeit einen kumulativen Wert an, der im Aufgabendatensatz gespeichert ist. Wenn Sie einen Arbeitszeit-Datensatz ändern, werden die Änderungen nicht im Aufgaben-Timer widergespiegelt.

Sie können die Eigenschaft `com.snc.time_worked.update_task_timer` festlegen, um die Aktualisierung des Aufgaben-Timer-Werts basierend auf Änderungen an den Zeiterfassungsdatensätzen zu ermöglichen. Dies wird durch die Geschäftsregel **„Zeitgeber für Aufgabe aktualisieren“** erreicht.

Hinweis:
Timer-Felder, wie z. B. Arbeitszeit, werden in Serviceportalnicht richtig angezeigt. Weitere Informationen und einen Workaround finden Sie im Artikel Timer-Felder zeigen nicht die richtigen Daten im Serviceportal [KB0752404] in der Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Timing-Funktionalität

Erstellen Sie eine Zeitleistenseite

Erstellen Sie eine Zeitleistenseite, um alle Aktivitäten nachzuverfolgen, die an zwei Datumsangaben gebunden sind.

Prozedur

Nzu navigieren **System-UI** > **Zeitleistenseiten** und erstellen Sie einen neuen Datensatz (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle).

Erstellen einer -Zeitleistenseite

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der die Funktion dieser Zeitleiste beschreibt. Beispiel: Change-Anforderungen mit hoher Priorität
Tabelle	Name der Tabelle, die dieser Zeitleiste zugeordnet ist, z. B. Change-Anforderung [change_request].
Startdatumsfeld	Zeitbezogenes Feld aus der angegebenen Tabelle, das als Startdatum für die Zeitleiste verwendet werden soll. Die Zeitleiste beginnt mit der Spanne für den Datensatz mit dem frühesten Startdatum aus diesem Feld, nachdem der Filter und die Sortierreihenfolge angewendet wurden. Sie können beispielsweise

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Aktualisiert als Startdatumsfeld auswählen. Anschließend beginnt die Spanne für jede aktive Change-Anforderung an dem Datum, an dem sie auf eine hohe Priorität aktualisiert wurde.
Enddatumsfeld	Zeitbezogenes Feld aus der angegebenen Tabelle, das als Enddatum für die Zeitleiste verwendet werden soll. Die Zeitleiste endet mit der Spanne für den Datensatz mit dem neuesten Datum aus diesem Feld, nachdem Filter und Sortierreihenfolge angewendet wurden. Sie können beispielsweise **Geschlossen** als Enddatumsfeld auswählen und alle Change-Anforderungen mit hoher Priorität nach dem Datum anzeigen, an dem sie geschlossen wurden.
Anzeigeoptionen	
Rasterzeilen anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine horizontale Hintergrundschattierung anzuzeigen und alternative Bereiche hervorzuheben.
Linken Bereich anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Bezeichnungstext in einem Bereich auf der linken Seite der Zeitleiste anzuzeigen. Der Text, der in diesem Bereich angezeigt wird, ist in **den Textfeldern für Spanne**definiert.
Zusammenfassungsbereich anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den orangefarbenen Schieberegler für die Perspektive am unteren Rand der Zeitleiste anzuzeigen. Bewegen Sie den Schieberegler von rechts nach links, um im Diagramm zu scrollen. Passen Sie die Endpunkte des Schiebereglers an, um die Vergrößerung zu ändern. Ein schmaler Schieberegler vergrößert die Bereiche und bietet eine detailliertere Ansicht. Ein breiter Schieberegler vergrößert die Ansicht und macht einen größeren Teil der Zeitleiste auf dem Bildschirm sichtbar.
Automatisch neu laden	Wählen Sie ein automatisches Aktualisierungsintervall aus, oder deaktivieren Sie die automatische Aktualisierung. Wenn die automatische Aktualisierung deaktiviert ist, wird die Zeitleiste nur angepasst, wenn der Browser manuell aktualisiert wird oder wenn ein Start- oder Enddatumsfeld in einem Datensatz aktualisiert wird.
CSS-Bereichsfarbe	Geben Sie eine anwenderdefinierte Bereichsfarbe in einem beliebigen CSS-Farbformat ein, z. B. RGB oder hexadezimal. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Standardspannenfarbe Hellblau verwendet. Die dunkelblaue Farbe kennzeichnet Aufgaben, die nur ein geplantes Startdatum und kein geplantes Enddatum haben. Durch Hinzufügen eines geplanten Enddatums wird die Farbe in Hellblau geändert.
Bereichstext anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den Inhalt der **Textfelder für Bereich** als Bezeichnungen unter jedem Bereich anzuzeigen.
Bereichstextfelder	Wählen Sie Felder aus der angegebenen Tabelle aus, damit diese Werte als Bereichsbezeichnungen angezeigt werden. Sie können beispielsweise **Nummer** und **Kurzbeschreibung**auswählen. Die Bereichsbezeichnungen werden auch im linken Bereich angezeigt, wenn der linke Bereich sichtbar ist.
Tooltips anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Tooltips anzuzeigen, wenn sich der Cursor auf einer Spanne befindet.
Quickinfo-Textfelder	Wählen Sie aus der angegebenen Tabelle die Felder aus, deren Werte als Tooltips angezeigt werden. Sie können beispielsweise **Kategorie**, **Zugewiesen an**und **Fälligkeitsdatum**auswählen.
Filtern und Sortierung	
Bedingung	Erstellen Sie eine Bedingung, um die in der Zeitleiste angezeigten Ergebnisse zu filtern. Beispielsweise eine Bedingung, die nur aktive Incidents mit hoher Priorität anzeigt. Fügen Sie die Bedingungsanzahl einem Bedingungsfeld hinzu,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	um eine Vorschau der von diesem Bedingungssatz zurückgegebenen Datensätze anzuzeigen.
Anwenderdefinierte Sortierung durchführen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die anwenderdefinierte Sortierung zu aktivieren. Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge, indem Sie Felder in den Feldern **Sortieren nach** und **Nach Reihenfolge sortieren** auswählen.
Sortieren nach	Wählen Sie ein beliebiges Feld in der Liste aus, um die Bereiche in der Zeitleiste zu sortieren. In der Regel wird entweder das **Feld Startdatum** oder das **Feld Enddatum** als Sortierfeld ausgewählt. Wenn Sie ein anderes Sortierfeld auswählen, nehmen Sie dieses Feld auch in die Liste der **Tooltip-Textfelder** auf, damit Anwender die Sortierkriterien ermitteln können.
Nach Bestellung sortieren	Wählen Sie die Sortierreihenfolge für die ausgewählten Sortierfelder aus.
Interaktive Optionen	
Horizontale Bewegung zulassen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender Zeitleistenbereiche horizontal ziehen können. Durch Ziehen werden das Start- und Enddatum geändert und der Datensatz aktualisiert.
Ziehen der Startzeit zulassen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender den Datensatz durch Ziehen der Startzeit einer Spanne aktualisieren können.
Ziehen der Endzeit zulassen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender den Datensatz durch Ziehen der Endzeit einer Spanne aktualisieren können.
Bereichsrechner	Geben Sie eine Skripteinbindung an, die DurationCalculator zur Berechnung von Bereichsbeschränkungen für Fälligkeitstermine verwendet und ggf. übergeordnete Aktualisierungen verarbeitet.

Passen Sie den Stil des Zeitleistenseiten-Bereichs an

In der zugehörigen Liste Zeitleistenseiten-Bereichsstile können Sie bedingte Bereichsstile definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Zeitleistenseiten**.
2. Öffnen Sie die Zeitleistenseite, für die Sie den Spannenstil definieren möchten.
3. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste Zeitleistenseiten-Bereichsstile, und klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

Formatierungsstile der Zeitleistenseite werden angepasst

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingungsgenerator , mit dem die in der Zeitleiste angezeigten Ergebnisse gefiltert werden.
Textfarbe	Farbe für den Text unter jedem Bereich.
Bezeichnungsdekoration	Zeichenstil für den Text unter jedem Bereich: **Fett**, **Kursiv**, **Unterstrichen**oder **Durchgestrichen**.
Reihenfolge	Nummer zur Bestimmung der Reihenfolge, in der die Stilbedingungen ausgewertet werden. Stilbedingungen mit einer niedrigeren Reihenfolge werden zuerst ausgewertet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bereichsfarbe	Farbe jedes Bereichs.
Zeitleistenseite	Zeitleistenseite, für die der Spannenstil gilt. Standardmäßig gilt die Spanne für die aktuelle Zeitleiste.

Unterelement der Zeitleiste

Verwenden Sie die zugehörige Liste „Unterelemente der Zeitleiste“, um untergeordnete Spannen für die Zeitleiste zu definieren, basierend auf Datensätzen in einer Tabelle, die auf die Tabelle der übergeordneten Zeitleiste verweist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein Zeitleisten-Unterelement erstellen und eine hierarchische Beziehung generieren, beginnend mit einer Zeitleistenseite und einer beliebigen Anzahl von Ebenen. Wenn beispielsweise eine Zeitleistenseite für ein Release vorhanden ist, kann das Unterelement sprints sein, und der Sprint kann Stories als Unterelement enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Zeitleistenseiten**.
2. Öffnen Sie die Zeitleistenseite, für die Sie ein Unterelement hinzufügen möchten.
3. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste „Untergeordnete Elemente der Zeitleiste“, und klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus (Feldbeschreibungen finden Sie in der Tabelle), und klicken Sie auf **Absenden**.

Zeitleisten-Unterpositionen

Feld	Definition
Übergeordnet	[Schreibgeschützt] Gibt das übergeordnete Element des Zeitleisten-Unterelements an.
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, der die Funktion dieser Zeitleiste beschreibt. Zum Beispiel Sprints für Changes mit später Priorität.
Tabelle	Wählen Sie die von dieser Zeitleiste aufgerufene Tabelle aus. Die ausgewählte Tabelle muss mindestens ein Feld enthalten, das auf die Tabelle verweist, die Sie für die übergeordnete Zeitleistenseite ausgewählt haben. Wenn beispielsweise die übergeordnete Zeitleistenseite die Scrum-Release-Tabelle [rm_release_scrum] verwendet, können Sie die Sprint-Tabelle [rm_sprint] als Zeitleisten-Unterelement auswählen.
Startdatumsfeld	Wählen Sie ein zeitbezogenes Feld aus der angegebenen Tabelle aus, das als Startdatum für die Zeitleiste verwendet werden soll. Beispiel: Geplantes Startdatum.
Enddatumsfeld	Wählen Sie ein zeitbezogenes Feld aus der angegebenen Tabelle aus, das als Enddatum für die Zeitleiste verwendet werden soll. Beispiel: Geplantes Enddatum.
Übergeordnete Referenzspalte	Wählen Sie ein Referenzfeld aus, auf dem die Zeitleistenverbindung zwischen den Datensätzen des untergeordneten Elements und den übergeordneten Datensätzen basieren soll. ○ Wenn mehrere Referenzfelder verfügbar sind, wählen Sie das Referenzfeld aus, das Teil der von dieser Zeitleiste modellierten Hierarchie ist. ○ Wenn diese Liste leer ist, enthält die Unterelementtabelle keine Referenzfelder für die übergeordnete Tabelle. In diesem Fall müssen Sie eine andere Tabelle für das Unterelement auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	ServiceNow verwendet die übergeordnete Referenzspalte, um zu bestimmen, welche Datensätze auf jeder Ebene der Zeitleiste angezeigt werden.
Anzeigeoptionen	
CSS-Bereichsfarbe	Geben Sie eine anwenderdefinierte Bereichsfarbe in einem beliebigen CSS-Farbformat ein, z. B. RGB oder hexadezimal. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Standardspannenfarbe Hellblau verwendet. Die dunkelblaue Farbe kennzeichnet nur Aufgaben mit einem geplanten Startdatum und keinem geplanten Enddatum. Durch Hinzufügen eines geplanten Enddatums wird die Farbe in Hellblau geändert.
Bereichstextfelder	Wählen Sie Felder aus der angegebenen Tabelle aus, damit diese Werte als Bereichsbezeichnungen angezeigt werden. Sie können beispielsweise **Nummer** und **Kurzbeschreibung**auswählen. Wenn auf der Zeitleiste der linke Bereich angezeigt wird, werden die Bezeichnungen der Spannen auch im linken Bereich angezeigt
Quickinfo-Textfelder	Wählen Sie Felder aus der angegebenen Tabelle aus, damit diese Werte als Tooltips angezeigt werden. Sie können beispielsweise **Kategorie**, **Zugewiesen an**und **Fälligkeitsdatum**auswählen.
Filtern und Sortierung	
Bedingungsgenerator	Erstellen Sie eine Bedingung, um die Ergebnisse zu filtern, die im Unterelement angezeigt werden. Sie können beispielsweise eine Bedingung erstellen, die nur aktive Incidents mit hoher Priorität anzeigt.
Anwenderdefinierte Sortierung durchführen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die anwenderdefinierte Sortierung zu aktivieren. Konfigurieren Sie die Sortierreihenfolge, indem Sie Felder in den Feldern **Sortieren nach** und**Nach Reihenfolge sortieren** auswählen.
Sortieren nach	Wählen Sie ein beliebiges Feld in der Liste aus, um die Bereiche in der Zeitleiste zu sortieren. In der Regel wird entweder das **Feld Startdatum** oder das **Feld Enddatum** als Sortierfeld ausgewählt. Wenn Sie ein anderes Sortierfeld auswählen, nehmen Sie dieses Feld auch in die Liste der Tooltip-Textfelder auf, damit Anwender die Sortierkriterien ermitteln können.
Nach Bestellung sortieren	Wählen Sie die Sortierreihenfolge für die ausgewählten Sortierfelder aus.
Interaktive Optionen	
Horizontale Bewegung zulassen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender Zeitleistenbereiche horizontal ziehen können. Durch Ziehen werden das Start- und Enddatum geändert und der Datensatz aktualisiert.
Ziehen der Startzeit zulassen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender den Datensatz durch Ziehen der Startzeit einer Spanne aktualisieren können.
Ziehen der Endzeit zulassen?	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit Anwender den Datensatz durch Ziehen der Endzeit einer Spanne aktualisieren können.
Beschränkung	Geben Sie das Verhalten beim Ziehen einer untergeordneten Spanne an. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie keinen **Bereichsrechner** für die übergeordnete Zeitleistenseite angegeben haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	○ **Keine**: Es ist keine Einschränkung vorhanden. ○ **Nach übergeordnetem Element einschränken**: Verschieben Sie die untergeordnete Spanne nur innerhalb des durch die übergeordnete Spanne definierten Zeitrahmens. ○ **Übergeordnetes Element aktualisieren**: Aktualisiert die Spanne, wenn Sie die untergeordnete Spanne außerhalb des von der übergeordneten Spanne definierten Zeitrahmens verschieben.

Zeigen Sie eine Metrik als Zeitleiste an

Administratoren können Benutzern ermöglichen, beliebige Metriken auf einer Zeitleiste anzuzeigen, indem sie die UI-Aktion *„Zeitleistenmetriken“* aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Metriken** > **Definitionen**.
2. Wählen Sie die Metrik aus, die Sie auf einer Zeitleiste anzeigen möchten. Beispiel: Dauer des Problemstatus.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Zeitleiste**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Machen Sie eine Zeitleiste für einen ausgewählten Anwender sichtbar

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Modul in einer Anwendung, und definieren Sie die Rollen, die darauf zugreifen können, um ausgewählte Zeitleisten für Anwender verfügbar zu machen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit diese Anwender Aufgabendatensätze direkt über die Zeitleiste aktualisieren können, konfigurieren Sie die Zeitleiste so, dass das Ziehen von Spannen aktiviert wird.

Hinweis:
Von einem anwenderdefinierten Modul bereitgestellte Zeitleisten sind nicht vollständig dynamisch. Der linke Bereich, der Zusammenfassungsbereich, die Funktion zur automatischen Aktualisierung und die Rasterlinien sind nicht dynamisch und reflektieren keine Aktualisierungen des Zeitleistendatensatzes nach dem Erstellen des Modullinks. Die durch die Bereiche, Bezeichnungen und Tooltips dargestellten Daten zeigen jedoch alle Aktualisierungen im anwenderdefinierten Modul an.

So erstellen Sie ein Zeitleistenseitenmodul:

Prozedur

1. Klicken Sie in einer Anwendung (z. B. Incident) im Navigationsbereich auf das Symbol **Anwendung bearbeiten**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Anwendungsmodule“ auf **Neu**.
3. Konfigurieren Sie das Formular „Modul“ so, dass das Feld **„Zeitleistenseite“** hinzugefügt wird.
4. Füllen Sie das Formular wie in der Tabelle beschrieben aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

Das Modulformular enthält die folgenden Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitleisten werden für ausgewählte Benutzer sichtbar gemacht

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Moduls, wie im Navigationsbereich angezeigt. Sie können beispielsweise Planungszeitleiste verwenden.
Reihenfolge	Nummer, um die Reihenfolge zu bestimmen, in der diese Bedingung ausgewertet werden soll, wenn mehr als eine übereinstimmende Bedingung vorhanden ist. Bedingungen mit einer niedrigeren Reihenfolge werden zuerst ausgewertet.
Anwendung	Anwendung für das neue Modul.
Tipp	Kurze Beschreibung des Moduls, die angezeigt wird, wenn der Benutzer den Mauszeiger über den Modulnamen bewegt. Sie können beispielsweise Wöchentliche Ansicht von Changes mit hoher Priorität aufrufen.
Aktiv	Checkbox, mit der das Modul für die definierten Rollen aktiviert wird. Deaktivieren Sie diese Checkbox, um das Modul für alle Anwender zu deaktivieren.
Image	Symbol, das mit dem Modulnamen angezeigt werden soll.
Link-Typ	Wählen Sie **Zeitleistenseite**aus. Wenn Sie diesen Link wählen, wird das Feld **Zeitleistenseite** angezeigt.
Zeitleistenseite	Zeitleistenseite, die in diesem Modul angezeigt werden soll. Wählen Sie beispielsweise für die Anwendung „Change“ eine auf Change-bezogene Zeitleiste und für die Anwendung „Incident“ eine Zeitleiste im Zusammenhang mit Incidents aus.
Rollen	Rollen, die auf dieses Modul zugreifen können.
Anwendungsmenürollen überschreiben	Checkbox, die angibt, dass dieses Modul angezeigt werden soll, wenn der Anwender über die angegebenen Rollen verfügt. Andernfalls muss der Benutzer über die im Anwendungsmenü und im Modul angegebenen Rollen verfügen.

Skripts des Bereichsrechners

Sie können eine Skripteinbindung angeben, die Bereichsbeschränkungen berechnet und übergeordnete Aktualisierungen auf einer Zeitleistenseite verarbeitet.

Skripts des Bereichsrechners

Im Folgenden finden Sie drei Beispiele für Skripteinbindungen, mit denen Bereichsbeschränkungen angegeben werden.

BeispielUpdateParentsRangeCalculator

Aktualisiert übergeordnete Datensätze, wenn die Spanne eines untergeordneten Datensatzes in der Zeitleiste verschoben oder in der Größe geändert wird.

```
var ExampleUpdateParentsRangeCalculator = Class.create();
ExampleUpdateParentsRangeCalculator.prototype = {
initialize: function() { },
updateParents: function(id, table, startDate, endDate){
 if (table == "rm_sprint"){
   var releaseID;
   var sprint = new GlideRecord(table);
   sprint.addQuery('sys_id', id);
   sprint.query();
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  if (sprint.next())
    releaseID = sprint.release + "";
  if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next()) {
          if (startDate  && startDate < this.getTimeMs(gr.start_date))
             gr.start_date = this.getTimeObject(startDate);
          if (endDate && endDate > this.getTimeMs(gr.end_date))
            gr.end_date = this.getTimeObject(endDate);
            gr.update();
        }
    }
  }
},
getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){
  return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

In diesem Beispiel wird die Spanne basierend auf der ID und der Tabelle aus der Funktion (ID, Tabelle, Startdatum, Enddatum) identifiziert.

BeispielMinRangeCalculator

Definiert das früheste Startdatum und das späteste Enddatum für eine angegebene Spanne.

```
var ExampleMinRangeCalculator = Class.create();
  ExampleMinRangeCalculator.prototype = {
     initialize: function() { },
     updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
     getMinRangeDetails: function(id, table){
         var min = -1;
         var max = -1;
         var minID = "";
         var maxID = "";
         if (table == "rm_release_scrum"){
                var now_GR = new GlideRecord("rm_sprint");
                gr.addQuery("release", id);
                gr.query();
                while(gr.next()){
                    var start = this.getTimeMs(gr["start_date"]);
                    var end = this.getTimeMs(gr["end_date"]);
                    var id = gr["sys_id"];
                    if (min == - 1 || start <= min){
                          if (start != min)
                              minID = "";
                    min = start;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                minID += "," + id;
                }
                if (max == -1 || end >= max){
                        if (end != max)
                                maxID = "";
                        max = end;
                        maxID += "," + id;
                  }
              }
          }
      return [min, max, minID, maxID];
},
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){ return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

BeispielMaxBereichsrechner

Definiert das früheste Startdatum und das späteste Enddatum für eine angegebene Spanne.

```
var ExampleMaxRangeCalculator = Class.create();
ExampleMaxRangeCalculator.prototype = {
  initialize: function() { },
  updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
  getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
  getMaxRangeDetails: function(id, table){
    if (table == "rm_sprint"){
      var sprint = new GlideRecord(table);
      sprint.addQuery('sys_id', id);
      sprint.query();
      if (sprint.next())
        releaseID = sprint.release + "";
      if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next())
          return [this.getTimeMs(gr.start_date),
           this.getTimeMs(gr.end_date), gr.sys_id];
      }
    }
    return [-1, -1, ""];
  },
  getTimeMs: function(date){ return new ScheduleDateTime(date).getMS(); },
  getTimeObject: function(timeMS) {
    var gdt = new GlideDateTime();
    gdt.setNumericValue(timeMS);
    return gdt; },
  logMessage: function(message){ gs.log(message); },
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Verwenden Sie die folgenden beiden Funktionen, um die richtigen Start- und Enddaten in den drei Beispielskripteinbindungen zu erhalten, die als Referenz bereitgestellt werden.

```
getTimeMs: function(date){
      return new ScheduleDateTime(date).getMS();
   }
```

```
getTimeObject: function(timeMS) {
      var gdt = new GlideDateTime();
      gdt.setNumericValue(timeMS);
      return gdt;
   }
```

Zeitleisten

Zeitleisten zeigen einen linearen Kalender mit Aufgaben wie Incidents und Change-Anforderungen an, die durch ihr Start- und Enddatum definiert sind.

Eine Spanne stellt jede Aufgabe auf der Zeitleiste dar, die als horizontaler Balken angezeigt wird und eine unterschiedliche Farbcodierung aufweisen kann. Jede Spanne hat eine Bezeichnung und kann Tooltip-Text enthalten, der zusätzliche Informationen zur Aufgabe enthält. Sie können auch die Perspektive des Kalenders ändern, um eine detailliertere Ansicht der Daten zu erhalten.

Ändert die Perspektive

Verwenden Sie die Bereichsauswahlen oben auf der Zeitleiste, um die Perspektive zu ändern.

Die Inkremente reichen von einem Tag bis zu einem Jahr. Klicken Sie auf **Max**, um die Zeitleiste auf ein Inkrement zwischen dem Startdatum der ersten Zeitspanne und dem Enddatum der letzten Zeitspanne zu beschränken. Verwenden Sie die Start- und Endkalenderfelder, um die Perspektive der Zeitleiste auszuwählen. Diese Felder steuern dieselbe Perspektive wie der Schieberegler am unteren Rand der Zeitleiste. Die grüne, vertikale Linie zeigt das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an und bewegt sich automatisch über die Zeitleiste.

Perspektivenleiste der Zeitleiste

Der lila Schieberegler am unteren Rand der Zeitleiste bietet eine weitere Möglichkeit, die Perspektive zu ändern. Bewegen Sie den Schieberegler von rechts nach links, um alle Zeitspannen auf einer langen Zeitleiste anzuzeigen. Passen Sie die Endpunkte des Schiebereglers an, um die Vergrößerung beliebig zu ändern. Ein schmaler Schieberegler zoomt näher an die Zeitspannen heran und bietet eine detailliertere Ansicht komplexer Zeitleisten. Ein breiter Schieberegler vergrößert die Ansicht und macht einen größeren Teil der Zeitleiste auf dem Bildschirm sichtbar.

Schieberegler für die Zeitleistenperspektive

Spannen werden verwaltet

Sie können Bereichsdetails, Fokus- und Zoombereiche anzeigen und Bereiche bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

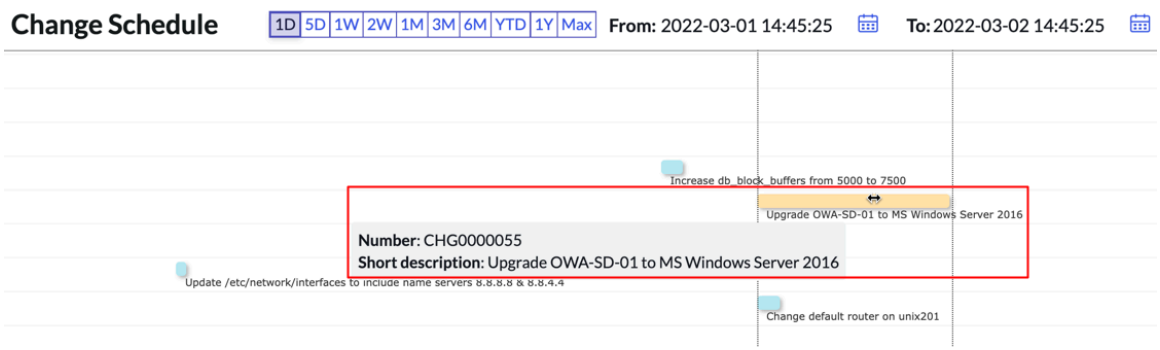
Eine Spanne stellt jede Aufgabe auf der Zeitleiste dar, die als horizontaler Balken angezeigt wird und eine unterschiedliche Farbcodierung aufweisen kann. Jede Spanne hat eine Bezeichnung und kann Tooltip-Text enthalten, der zusätzliche Informationen zur Aufgabe enthält. Sie können auch die Perspektive des Kalenders ändern, um eine detailliertere Ansicht der Daten zu erhalten.

Spannendetails

Wenn der linke Navigationsbereich sichtbar ist, wird die Bereichsbezeichnung im linken Bereich angezeigt.

Wenn der linke Bereich ausgeblendet ist, zeigen Sie mit dem Cursor auf eine Spanne, um den Tooltip anzuzeigen.

Tooltip zur Zeitleiste



Bereichsfokus und Zoom

Bei der Verwendung von Zeitleisten können Sie Tastenkombinationen verwenden.

Fokussieren und Zoomen auf einen Bereich

Betriebssystem	Tastenkürzel
Macintosh	Befehlstaste + Klicken
Windows	Strg + Klicken

Bereichsbearbeitungen

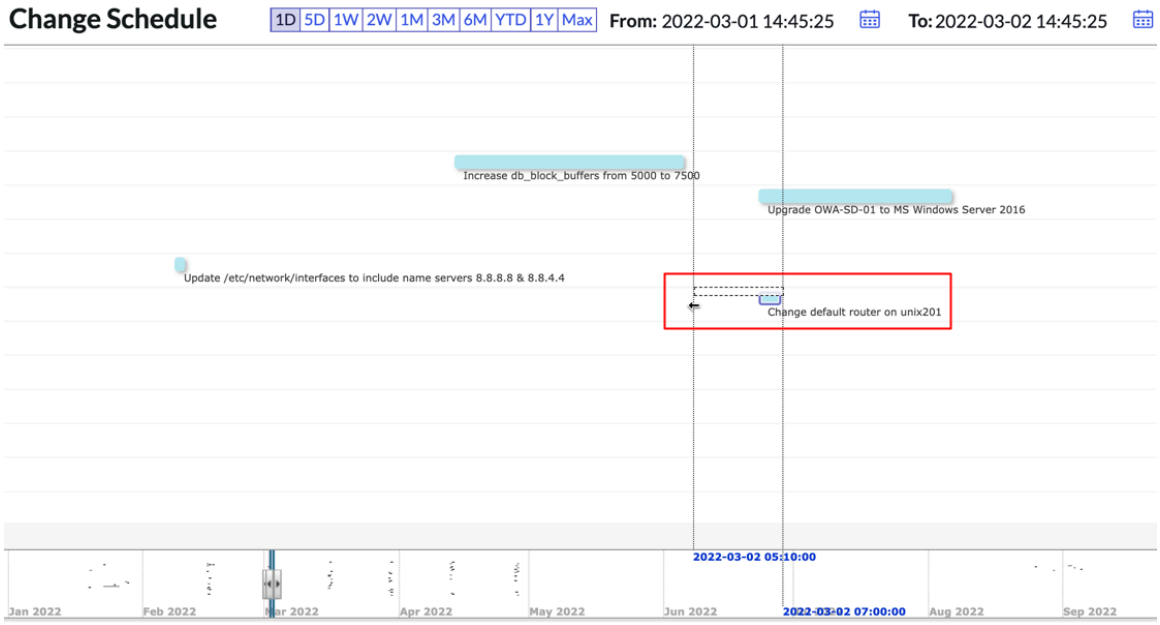
Wenn die Zeitleiste zur Bearbeitung konfiguriert wurde (horizontales Verschieben, Ziehen von Start- und Enddatum), verwenden Sie die Maus, um die Spannen an Ihre Bedürfnisse anzupassen.

Verschieben Sie das Start- oder Enddatum, um die Dauer der Aufgabe zu ändern.

Automatische Übersetzung

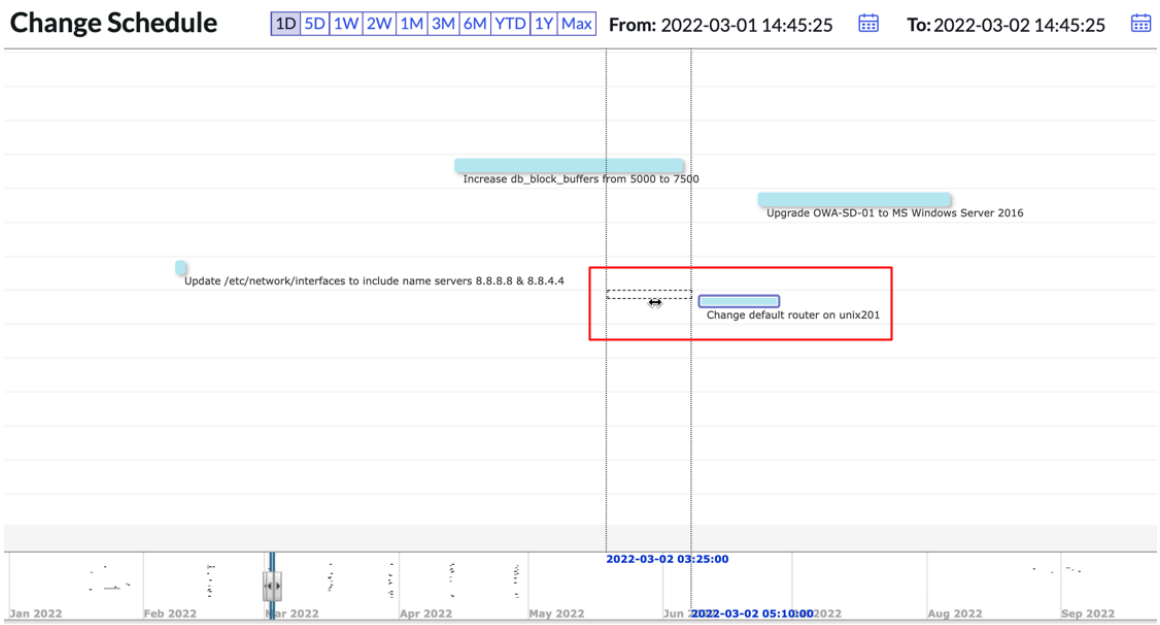
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitleisten-Ziehstart



Verschieben Sie die gesamte Spanne horizontal, um das Start- und Enddatum, aber nicht die Dauer anzupassen.

Zeitleisten-Ziehspanne



Client-Transaktionszeiten

Das Plugin „Client Transaction Timings“ verbessert die Systemprotokolle durch zusätzliche Informationen über die Dauer von Transaktionen zwischen Client und Server.

Sie können Leistungsprobleme bis zu ihrer Quelle zurückverfolgen, indem Sie anzeigen, wofür die Zeit verbraucht wird und wie die Zeit während einer Transaktion aufgewendet wurde.

Dieses Plugin erfordert, dass der Antwortzeit-Indikator Antwortzeit-Indikator aktiviert ist, und sammelt Informationen aus den folgenden Browsern:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Firefox
- Internet Explorer
- Chrome

Client-Transaktionsinformationen

Durch die Installation des Plugins wird das Modul *„Client-Transaktionen“* zur Anwendung *„Systemprotokolle“* hinzugefügt. Stellt eine Liste aller protokollierten Transaktionen zwischen Client und Server innerhalb des letzten Tags bereit:

Client-Transaktionsinformationen

Feld	Beschreibung
Erstellt	Zeitpunkt, zu dem die Transaktion aufgezeichnet wurde.
Antwortzeit	Anzahl der ms, die der Server für die Erfüllung der Transaktion aufgewendet hat.
Business-Regel-Zeit	Anzahl der ms, die Business-Regeln verbracht haben, die durch die Transaktion ausgelöst wurden.
SQL-Zeit	Anzahl der von der SQL-Datenbank verbrauchten ms.
Client-Antwortzeit	(Load_complete_time) – (start_time). Sie beinhaltet die Serverzeit.
Client-Netzwerkzeit	Anzahl der ms, die das Netzwerk verbracht hat, über das der Client eine Verbindung herstellt.
Browser-Zeit	Anzahl der ms, die der Browser während der Transaktion verbracht hat.
Clientskriptzeit	Die Anzahl der für die Ausführung von Client-Skripts aufgewendeten ms.
UI-Richtlinienzeit	Anzahl der für die Ausführung der UI-Richtlinie aufgewendeten ms.
Typ	Typ der Transaktion: • Formular • Liste • Sonstige
Tabelle	Name der angezeigten Tabelle. Beispiel: incident, change_request.
Ansicht	Für dieses Formular/diese Liste anzeigen

Detaillierte Client-Informationen

Eine detailliertere Aufgliederung der Client-Zeiten für das Rendern aller Formulare (aber nicht Listen-Renderings) wird ebenfalls nachverfolgt. Um Details anzuzeigen, führen Sie einen Drilldown in einen bestimmten Client-Transaktionsdatensatz durch, und beobachten Sie die zugehörige Liste am unteren Bildschirmrand.

Detaillierte Client-Informationen

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge während der Last, in der dieser Vorgang auftrat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Detaillierte Client-Informationen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Vorgangs
Name	Beschreibender Name dieses bestimmten Vorgangs
Dauer	Anzahl der für diesen Vorgang benötigten ms.

Mit Client-Transaktionszeiten installierte Komponenten

Das Plugin „Client Transaction Timings“ installiert mehrere Komponenten.

Datenbank-Tabellenstruktur

Das Plugin fügt die Tabelle *syslog_client_transaction*hinzu.

Skripte

Das Plugin basiert auf der neuen Skripteinbindung *AJAXClientTiming*. Dieses Skript sammelt die erforderlichen Informationen und trägt sie in die Tabelle *„syslog_client_transaction“* ein.

Abhängigkeiten

Dieses Plugin benötigt keine anderen Plugins, sammelt jedoch keine Informationen, es sei denn, der Antwortzeit-Indikator Antwortzeit-Indikator ist aktiviert.

Plugin wird aktiviert

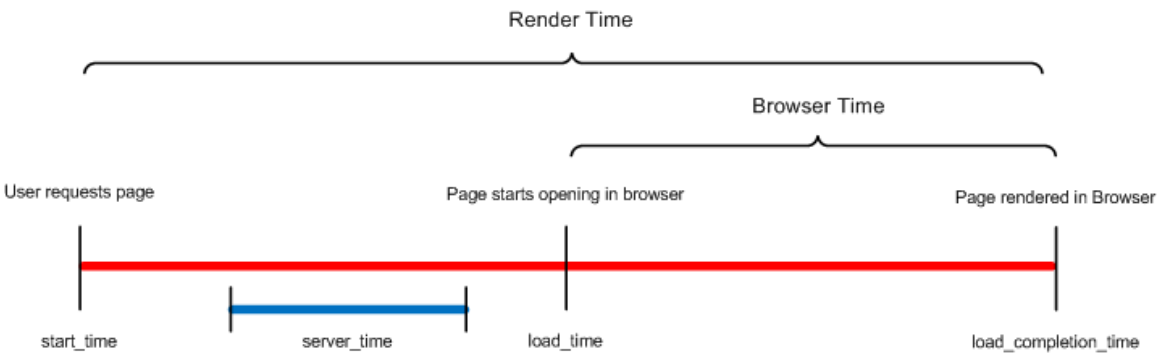
Um das Plugin zu aktivieren, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Plugins** und aktivieren Sie das Plugin.

Hinweis:
Bei neuen Instanzen ist das Plugin standardmäßig aktiviert.

Timing-Werte

Die Zeitwerte sind in mehrere Abschnitte unterteilt.

Client-Transaktionsdauer



Die Variablen in diesem Diagramm sind wie folgt definiert:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Timing-Werte

Variable	Beschreibung
start_time	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Anwender eine Seite angefordert hat (der Anwender klickt auf einen Link) Dieser Wert wird durch Einbinden in das Ereignis *„before unload“* der vorherigen Seite festgelegt. WebKit-Browser unterstützen das Ereignis *„bevorunload“* nicht ordnungsgemäß, weswegen die Client-Zeiten in Safari und Chrome nicht unterstützt werden.
load_time	Datum und Uhrzeit, zu der das Laden der aktuellen Seite im Browser beginnt. Dieser Wert wird durch ein Inline-JavaScript festgelegt, das als erstes Skript im HTML-Text ausgeführt wird.
server_time	Zeit in ms, die der Server für die Verarbeitung der Transaktion aufgewendet hat. Der Server meldet diesen Wert an den Client.
load_complete_time	Datum und Uhrzeit, zu der die Seite vollständig im Browser gerendert wird. Dieser Vorgang wird als letztes Skript auf der Seite ausgeführt und gibt die Uhrzeit an, zu der das Laden der Seite abgeschlossen ist.

Die folgenden Zeiten werden in vielen Formularen und Listen unten rechts angegeben:

Timing-Werte

Bezeichnung	Element	Beschreibung	Berechnung
Antwortzeit	client_response_time	Gesamtzeit für die Bereitstellung der Seite durch Subtrahieren der Zeit, in der der Anwender die Seite anfordert, von dem Zeitpunkt, zu dem die Seite vollständig im Browser gerendert wird.	load_complete_time – start_time
Serverzeit	client_server_time	Zeit, die der Server für die Verarbeitung der Transaktion benötigt.	server_time
Netzwerkzeit	client_network_time	Zeit, die das Netzwerk zur Verarbeitung der Anforderung benötigt. Wird berechnet, indem die Zeit der Anwenderanfrage ab dem Zeitpunkt, zu dem das Laden der Seite im Browser beginnt, und dann die Serververarbeitungszeit subtrahiert wird.	load_time – start_time – server_time
Browser-Zeit	browser_time	Zeit, die der Browser benötigt, um die Seite bereitzustellen, indem die Zeit, in der die Seite vollständig gerendert wird, von dem Zeitpunkt subtrahiert wird, in dem das Laden der Seite im Browser beginnt.	load_complete_time – load_time

Währungsverwaltung

Währungsfelder bieten Funktionen zum Umgang mit der Berechnung, Konvertierung und Anzeige von Währungswerten.

Erste Schritte

Klicken Sie auf eine dieser Kacheln, um zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen	Konfigurieren	Referenzen
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen der Währungsverwaltung.	Standardwerte für Standardwährung und FX-Währung konfigurieren	Ruft Details zu den Eigenschaften der Währungsverwaltung ab.

Währungsverwaltung erkunden

Now Platform® unterstützt zwei Arten von Währungsfeldern: Standardwährung (oder Standardwährung) und Devisenwährung (FX).

Standardwährung (Standardwährung).

Die Standardwährungsfelder, die mit Now Platformbereitgestellt werden.

FX-Währung

Die FX-Währung ist ein alternativer Typ von Währungsfeld, der hochgradig konfigurierbar ist, anwenderdefinierte Kurstabellen unterstützt und für mehr Transparenz bei Umrechnungsberechnungen sorgt. Sie können Basisanwendungen und anwenderdefinierten Anwendungen FX-Währungsfelder hinzufügen. Sie funktionieren unabhängig von vorhandenen Standardwährungsfeldern.

Standardwährungsfelder

Die Standardwährungsfelder werden mit dem Basissystem installiert und in den meisten nicht finanziellen Anwendungen verwendet.

Ein Standardwährungsfeld speichert einen Währungswert, einen Währungscode und einen Bezugswährungswert.

- Dreistelliger ISO-Code, der die Währung identifiziert, die Sie für den Währungsbetrag auswählen. Zum Beispiel USD für den US-Dollar oder EUR für den Euro.
- Der Wert der Bezugswährung ist der Währungswert, ausgedrückt in der Bezugswährung. Wenn Sie einen Währungswert speichern, wird der Wert der Bezugswährung mithilfe einer Kursumrechnung berechnet.

Ein Preisfeld ähnelt einem Währungsfeld, verfügt jedoch über spezielle Funktionen für die Konvertierung und Anzeige. Weitere Informationen finden Sie unter Preisfelder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebietsschemaeinstellungen

Es gibt zwei Gebietsschemaeinstellungen: System und Benutzer. Das Systemgebietsschema bestimmt die Referenzwährung, und das Benutzergebietsschema bestimmt die Sitzungswährung.

Systemgebietsschema

Das Systemgebietsschema legen Sie mit der Eigenschaft `glide.system.locale` fest. Der Wert hat das Format `Language.Country`, wobei:

- `Sprache` ist ein ISO 639-Sprachcode.
- „`Land`“ ist ein ISO 3166-Sprachcode.

Intern wird dieser Wert wie von Java angegeben verwendet. Die Systemgebietsschema-Einstellung muss sich in der Liste der unterstützten Java-Gebietsschemata befinden. Legen Sie das Systemgebietsschema einmal nach einem neuen zBoot fest, da die Referenzwährungswerte, die in Währungsfeldern angezeigt werden, die vom Systemgebietsschema implizierte Währung sind. Informationen zum Festlegen dieser Eigenschaft finden Sie unter Steuern Sie die Konfiguration des Standardwährungsfelds und die Verwendung in einer Instanz.

Hinweis:
Ändern Sie das Systemgebietsschema nicht, nachdem Währungswerte in die Instanz eingegeben wurden. Wenn Sie das Systemgebietsschema ändern, werden die Werte der Bezugswährung nicht angepasst. Es findet keine Kurskonvertierung statt. Diese Persistenz führt zu ungültigen Zusammenfassungen und Filtern.

Benutzergebietsschema

Now Platform® bestimmt das Anwendergebietsschema in der folgenden Reihenfolge:

- Benutzerdatensatz, in dem das Land oder das Land und/oder die Sprache angegeben sind.
- Systemgebietsschema, das mit der Eigenschaft `glide.system.locale` festgelegt wird.
- Gebietsschema des Browsers.

Beträge in Währungsfeldern bestehen aus einem Währungscode und dem Betrag. Beträge werden immer in der Sitzungswährung angezeigt und werden im von Java für das Benutzergebietsschema angegebenen Format formatiert.

Sitzungs- und Referenzwährung

Die Standardwährungsfelder in Now Platform® verwenden zwei Arten von Währungen: Sitzung und Referenz.

Sitzungswährung

Die Sitzungswährung wird für den Benutzer durch das Gebietsschema oder den Einzelwährungsmodus des Benutzers definiert.

Referenz

Die lokale Währung bestimmt die Bezugswährung und ist der Standard, der in der gesamten Instanz verwendet wird.

Jedes Mal, wenn Sie einen Wert in ein Währungs- oder Preisfeld eingeben, speichert das System drei Informationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wert wie im Gebietsschema des Anwenders eingegeben.
- Währungscode im Gebietsschema des Anwenders.
- Wert, der zum aktuellen Wechselkurs in die Bezugswährung konvertiert wurde.

Hinweis:
Im Mehrwährungsmodus stimmt der im Währungsfeld gespeicherte Währungscode möglicherweise nicht mit dem Sitzungswährungscode überein. Zum Beispiel könnte die Sitzungswährung der Euro sein, und die eingegebene Zahl könnte der Japanische Yen sein.

Sitzungswährung

Wenn Benutzer einen Währungswert anzeigen, können sie den Wert wie eingegeben oder im Währungsformat der Sitzung anzeigen. Das Format enthält:

- Währungssymbol
- Wert, der in die Sitzungswährung konvertiert und in einem lokalisierten Zahlenformat angezeigt wird.

Das Gebietsschema des Benutzers bestimmt das Währungsformat der Sitzung.

Das Zahlenformat kann sich je nach Gebietsschema in Funktionen wie dem Dezimalseparator unterscheiden. Die US-Formatierung lautet beispielsweise 1.234.567.89, die Deutschformatierung 1.234.567,89. Now Platform® bestimmt die Sitzungswährung in der folgenden Reihenfolge:

- Setup des Einzelwährungsmodus mit `glide.i18n.single_currency` und `glide.i18n.single_currency.code`.
- Standardwährung für das Gebietsschema des Anwenders.

Bezugswährung

Um Berechnungen mit unterschiedlichen Währungswerten durchzuführen, speichert Now Platform® die in eine Systemwährung konvertierten Währungswerte, die als Referenzwährung bezeichnet wird. Jedes Währungsfeld enthält einen Bezugswährungswert. Das System bestimmt die Bezugswährung in der folgenden Reihenfolge:

- Systemgebietsschema, das mit der Eigenschaft festgelegt wird `glide.system.locale`
- Java-Standardgebietsschema, normalerweise en.US

Die Filter- und Zusammenfassungsfunktionen verwenden den Wert der Referenzwährung, um Berechnungen für Standardwährungsfelder durchzuführen. Diese Funktionen können aufgrund von Änderungen der Wechselkursänderung zu ungenauen Ergebnissen führen.

Probleme mit Währungsfeldern

Benutzer sind häufig durch die Ergebnisse des Filterns, Sortierens und Anzeigens von Währungsfeldern verunsichert, da das System mit mindestens zwei Währungen für jeden Wert arbeitet: der Sitzungswährung und der Referenzwährung.

Hinweis:
Beim Aggregieren und Filtern von Währungsfeldern wird die Referenzwährung verwendet, und der Benutzer sieht die Sitzungswährung. Aufgrund der sich ändernden Wechselkurse ergeben die gefilterten Referenzwährungswerte möglicherweise nicht die gleiche Reihenfolge, wie die Sitzungswährungswerte nahelegen. Das gleiche Problem tritt bei Zusammenfassungen auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Benutzer sieht möglicherweise die folgenden Probleme:

- Nach Währungsfeldern gefilterte Listen sind möglicherweise nicht in der erwarteten Reihenfolge. Sie verwendet die Referenzwährungswerte zum Filtern, zeigt aber Sitzungswährungswerte an.
- Die Zusammenfassung von Währungsfeldern führt möglicherweise nicht zu den erwarteten Ergebnissen, da die Werte der Referenzwährung zusammengefasst und dann in die Sitzungswährung konvertiert werden.
- Währungswerte werden möglicherweise nicht wie erwartet angezeigt, da Währungswerte basierend auf dem Gebietsschema des Anwenders und nicht auf dem Währungscode formatiert werden.

Diese Verwirrung kann auf den Unterschied zwischen Sitzungs- und Referenzwährungen, sich ändernde Umrechnungskurse und verschiedene Sitzungswährungen zurückzuführen sein, die von verschiedenen Benutzern verwendet werden.

Einzelwährungsmodus

Im Einzelwährungsmodus können alle Benutzer der Plattform Währungswerte in derselben Währung anzeigen.

Legen Sie vor dem Aktivieren des Einzelwährungsmodus das Systemgebietsschema fest. Um den Einzelwährungsmodus zu konfigurieren, legen Sie die folgenden Eigenschaften fest:

- `glide.i18n.single_currency`: **wahr** oder **falsch**
- `glide.i18n.single_currency.code`: der dreistellige ISO-Währungscode
- `glide.system.locale`: Systemgebietsschema

Hinweis:
Ausführliche Informationen zu gültigen Gebietsschemaformaten finden Sie unter Gebietsschemaeinstellungen.

Die Verwendung des Einzelwährungsmodus weist die folgenden Einschränkungen auf:

- Der Einzelwährungsmodus ändert die Währung, die in den Benutzeransichten angezeigt wird, aber nicht die Zahlenformatierung. Auch wenn Anwender in verschiedenen Ländern Währungswerte in derselben Währung sehen, entspricht die vom Gebietsschema des Anwenders abhängige Zahlenformatierung möglicherweise nicht dem erwarteten.
- Da die Eingabe des Währungswerts auf eine einzelne Währung beschränkt ist, können Preisfelder nicht verwendet werden.

Sie können die Auswirkungen von Kurskonvertierungen vermeiden, indem Sie das Systemgebietsschema und die Referenzwährung als einheitliche Währung festlegen.

Preisfelder

Ein Preisfeld ist ein Währungsfeld, das die Steuerung von Umrechnungen und Anzeigen ermöglicht.

Sie können Konvertierungs- und Anzeigeoptionen pro Preisfeld auswählen und jederzeit ändern. Es gibt drei Varianten:

Berechnet [Standard]

Verhält sich genauso wie der Standardwährungsfeldtyp. Bei jeder Umrechnung werden die aktuellen Währungsumrechnungskurse verwendet. Das Preisfeld wird in der Sitzungswährung für den Benutzer angezeigt.

Behoben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn das Preisfeld angezeigt wird, wird es in dem Währungscode angezeigt, der bei der Eingabe des Werts verwendet wurde. Bei jeder Umrechnung werden die aktuellen Währungsumrechnungskurse verwendet.

Mehrfach

Ermöglicht die Eingabe mehrerer Preiswerte für einen Artikel mit einer anderen Währung für jeden Preis. Der Feldwert ist der in der Sitzungswährung des Benutzers eingegebene Wert. Andernfalls wird der zuerst eingegebene Preis in die Sitzungswährung des Benutzers umgerechnet. Bei jeder Umrechnung werden die aktuellen Währungskurse verwendet.

Hinweis:
Der erste eingegebene Wert wird während der Anzeige verwendet. Die zusätzlichen Werte werden bei Berechnungen nicht verwendet.

Sie können den Währungscode und den numerischen Wert für ein Preisfeld ändern. Wenn Sie auf das Symbol **Bearbeiten** klicken, das neben dem Preisfeld angezeigt wird, wird ein Formular angezeigt, mit dem Sie die Details für das Preisfeld bearbeiten können:

Währungsdetails im Preisfeld

Feld	Beschreibung
Währung	Liste der Währungen, die im System im Kombinationsfeld aktiviert sind. Im Einzelwährungsmodus ist die Währung eine Bezeichnung und kann nicht geändert werden.
Betrag	Numerischer Wert, der im Gebietsschema des Anwenders formatiert ist.
Typ	Berechnet, Fest, Mehrfach. • Wenn Sie den Preistyp in Mehrfach ändern, erstellt das System untergeordnete Datensätze für alle auf der Plattform aktivierten Währungen. Die untergeordneten Datensätze werden mit Werten gefüllt, die aus dem Betragsfeld konvertiert wurden, wobei die aktuellen Währungsumrechnungskurse verwendet werden. • Sie können den Preistyp im Einzelwährungsmodus nicht ändern. • Sie können den Preistyp jederzeit ändern.

Standardwährungswerte in Formularen

In Formularen werden Währungswerte in der Währung angezeigt, in der sie eingegeben wurden.

Ein Kombinationsfeld stellt eine Liste der verfügbaren Währungen bereit, und das Format wird vom Gebietsschema des Benutzers bestimmt. Wenn Sie den numerischen Währungswert eingeben oder ändern, geben Sie ihn im gleichen Format ein, das im Gebietsschema des Anwenders angegeben ist. Im Formular für einen neuen Datensatz wird die Bezugswährung in der Währungsliste vorausgewählt, wobei der numerische Wert auf Null festgelegt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Datensatz schreibgeschützt ist, wird der Währungswert im Feld **Währung** so angezeigt, wie er eingegeben wurde, und wird im Gebietsschema des Benutzers formatiert. Im Feld **Preis** wird der Wert der Sitzungswährung angezeigt.
- Im Einzelwährungsmodus ist die Währung eine Bezeichnung, die nicht geändert werden kann, und das Symbol **„Bearbeiten“** wird nicht angezeigt.

Währungsinstanzdatensatz wird bearbeitet

Wenn ein Währungsinstanzdatensatz vorhanden ist, wird ein **Bearbeiten-** Symbol neben dem Feld **Währung** angezeigt, sofern Sie über Bearbeitungsrechte für die Tabelle „fx_currency_instance“ verfügen. Benutzer mit der Rolle financial_mgmt_user können die dem Währungsfeld zugeordneten Werte bearbeiten.

Hinweis:
Normalerweise sollten Sie die Tabelle „fx_currency_instance“ nicht direkt bearbeiten. Der Now Platform verwaltet diese Tabellen, und Ihre Änderungen könnten unbeabsichtigte Konsequenzen haben.

Standardwährungswerte in Berichten

Währungswerte in Berichten werden in der Sitzungswährung des Anwenders angezeigt und im Gebietsschema des Anwenders mit einem Währungssymbol formatiert.

Der Benutzer bestimmt, wie der Bericht ausgeführt wird.

- Freigegebener Bericht: der Benutzer, der den Bericht ausführt.
- Geplanter Bericht: Wird im Allgemeinen als der Benutzer ausgeführt, der den Bericht geplant hat.

Die beiden anwenderspezifischen Werte im Bericht sind:

- Währung der Anwendersitzung
- Konvertierter Wert

Hinweis:
Ein Anwender, dessen Sitzungswährung sich von der Person unterscheidet, die den Bericht ausführt, erhält möglicherweise unerwartete Ergebnisse.

Standardwährungswerte in Listen

In Listen werden Standardwährungswerte in der Sitzungswährung des Benutzers angezeigt und formatiert für die Anzeige im Gebietsschema des Benutzers. Normalerweise folgt auf das Währungssymbol eine formatierte Zahl.

Verschiedene Feldtypen werden in Listen wie folgt angezeigt:

Feld	Beschreibung
Währungsfeldtyp	Wert in der Sitzungswährung des Anwenders.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Preisfeldtyp	• **Berechnet**: Wert in Sitzungswährung des Anwenders. • **Fest**: Währungswert, wie vom Anwender eingegeben. • **Mehrfach**: Wert, der der Sitzungswährung des Anwenders zugeordnet ist, wenn dieser Wert vorhanden ist. Andernfalls wird der erste eingegebene Wert in die Sitzungswährung des Benutzers konvertiert.

Neben dem Währungswert wird ein Globussymbol angezeigt, mit dem Sie einen der folgenden Werte ändern können:

- Vom Anwender eingegebener Wert.
- Wert in Sitzungswährung.
- Wert wie eingegeben und in Klammern der Wert in der Referenzwährung.

Das Symbol wird angezeigt, wenn sich die Sitzungswährung des Benutzers von der eingegebenen Währung unterscheidet. Durch Klicken auf das Symbol werden die aufgelisteten Anzeigen durchlaufen. In der Vorschau für den Datensatz werden die Währungswerte wie eingegeben und im Gebietsschema des Anwenders formatiert angezeigt.

Aggregation

Zusammenfassungsvorgänge können für Währungsspalten verwendet werden. Zu den Zusammenfassungsvorgängen gehören „Gesamt“, „Gruppieren nach“, „Durchschnitt“, „Minimum“ und „Maximum“. Die Zusammenfassung erfolgt in zwei Schritten:

- Aggregieren Sie die Referenzwährungswerte für alle Datensätze.
- Konvertieren Sie dieses Aggregat zur Anzeige in die Sitzungswährung des Anwenders.

Hinweis:
Der resultierende Wert entspricht möglicherweise nicht dem erwarteten Wert. Der Umrechnungskurs, der für den Wert verwendet wird, der im Währungsfeld angezeigt wird, und für die zugehörige Währung, die für die Zusammenfassung verwendet wird, hat sich möglicherweise geändert.

Diese Einschränkung gilt für verschiedene Preistypen.

- Beim Preistyp „Fest“ kann der berechnete Referenzwert alt sein.
- Beim Mehrfachpreistyp wird der Referenzwert des zuerst eingegebenen Preises verwendet. Die anderen Werte werden nicht verwendet.

Der Aggregatwert wird formatiert im Gebietsschema des Anwenders mit einem Währungssymbol angezeigt. Währungsfelder werden mit vier Dezimalstellen gespeichert, und Aggregate haben vier Dezimalstellen. Für Upgrades müssen Sie die Eigenschaft `glide.currency_price.use_all_fraction_digits` festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filtern

Sie können Filter für Währungsfelder einrichten. Der Währungswert wird als Währungscode und numerischer Wert eingegeben. Die Filterung erfolgt in zwei Schritten:

- Der Wert der Filterwährung wird in die Referenzwährung umgerechnet.
- Der berechnete Referenzwert des Filters wird mit dem Referenzwert in den -Datensätzen verglichen.

Übereinstimmende Datensätze werden in der Listenansicht angezeigt.

Hinweis:
Manchmal liefern die Filterergebnisse möglicherweise nicht das erwartete Ergebnis. Der Wechselkurs, der beim Ausführen des Filters verwendet wird, unterscheidet sich möglicherweise von dem Wechselkurs, der bei der Berechnung der Referenzwerte in den einzelnen Datensätzen verwendet wird. Diese Einschränkung gilt für die folgenden Preistypen:

- Für einen Feldtyp „Festpreis“ kann der berechnete Referenzwert alt sein.
- Für ein Feld vom Typ „Mehrfachpreis“ wird der Referenzwert des ersten Preises verwendet und die anderen Werte nicht.

Standardwährungswerte beim Import und Export

Im Allgemeinen werden Währungswerte, die die Grenzen der Plattform überschreiten, in der Sitzungswährung des Benutzers dargestellt und im Gebietsschema des Benutzers formatiert.

Importieren

Währungswerte werden wie andere Felder als Zeichenfolgen importiert. Die standardmäßige Transformationszuordnung zu einem Währungsfeld verwendet `setDisplayValue()`. Das erwartete Format für diese Funktion lautet:

- Eine Zahl, die im Gebietsschema des Anwenders formatiert ist. Die Zahl wird als Wert in der Sitzungswährung des Benutzers verwendet, z. B. 1.234,56.
- Die Zahl, der der dreistellige Währungscode vorangestellt ist, getrennt durch ein Semikolon, z. B. EUR;1.234,56.

Dieses Verhalten kann in Transformationszuordnungsskripts angepasst werden.

Exportieren

Währungswerte können in verschiedenen Formaten exportiert werden, einschließlich CSV, XLSX, PDF und XML. Je nach Exportformat werden Währungswerte in der Sitzungswährung des Anwenders exportiert und im Gebietsschema des Anwenders formatiert oder im Referenzwährungswert ohne Formatierung exportiert.

Zugehörige Informationen

Währungsfelder werden nach Excel exportiert

Standardwährungswerte in Skripts

Sie können Währungsfelder in Skripts verwenden.

Diese Methoden sind für GlideElement-Objekte verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Währungswerte anzuzeigen, verwenden Sie die Anzeige-API `getDisplayValue()`. Um mit Währungswerten auf andere Weise als zur Anzeige zu arbeiten, verwenden Sie die APIs, die unformatierte Zahlen zurückgeben/akzeptieren.

Hinweis:
Bevor Sie Berechnungen für den Wert durchführen, verwenden Sie nicht die `getDisplayValue()`- Methoden und verarbeiten dann die Zeichenfolge, um Formatierungsinformationen zu entfernen.

Methoden wie `getValue()` und `getCurrencyValue()` geben unformatierte Zahlen als Zeichenfolgen zurück. Um den Gleitkommawert zu erhalten, verwenden Sie die JavaScript-Funktion `parseFloat()`und verwenden dann den resultierenden Wert, um Berechnungen durchzuführen. Um die Währung zu erhalten, die diesen Werten zugeordnet ist, verwenden Sie die APIs, die den Währungscode zurückgeben. Sie können auch die `getCurrencyCode()`- Methoden verwenden, um die Währung eines Felds zu bestimmen.

```
var rate = parseFloat(current.base_rate);
var currencyCode = current.base_rate.getCurrencyCode();
```

Verwenden Sie die Methode `setValue(),` um den Wert eines Währungsfelds festzulegen. Wenn diese Währung die Sitzungswährung des Anwenders ist, verwenden Sie eine einfache Zahl oder die Gleitkommazahl einer Zeichenfolge, die sie enthält. Andernfalls stellen Sie dem Wert den dreistelligen ISO-Währungscode voran.

```
var totalCost = rate*current.hourly_rate;
current.total_cost.setValue(currencyCode + ";" + totalCost);
```

Sie arbeiten mit dem Bezugswährungswert, wenn Sie GlideAggregate für Währungs- oder Preisfelder verwenden. Stellen Sie sicher, dass Sie die Zusammenfassungswerte für die Anzeige in die Sitzungswährung des Benutzers konvertieren. Der resultierende Wert entspricht möglicherweise nicht dem erwarteten Wert. Der für den Währungs- oder Preisfeldwert und für die Referenzwährung, die für die Zusammenfassung verwendet wird, verwendete Wechselkurs hat sich möglicherweise geändert.

Wenn Sie einen Datensatz löschen, der einen Währungswert enthält, löscht die Plattform alle zugehörigen Währungsdatensätze.

Hinweis:
Verwenden Sie nicht `deleteMultiple()` für Tabellen mit Währungsfeldern. Löschen Sie jeden Datensatz einzeln.

Währungswerte enthalten vier Dezimalstellen.

- APIs, die Werte wie `getValue()` zurückgeben, geben bis zu vier Dezimalstellen zurück. Nachfolgende Nullen werden immer entfernt.
- APIs, die Anzeigewerte zurückgeben, wie z. B. `getDisplayValue(),` haben mindestens zwei Dezimalstellen und bis zu vier Dezimalstellen.
- GlideAggregate gibt vier Dezimalstellen zurück.

Sie können festlegen, dass das System zwei Dezimalstellen verwendet. Wenn Sie ihn auf zwei Dezimalstellen festlegen, enthalten die von der API zurückgegebenen numerischen Werte zwei Dezimalstellen. Obwohl Währungsumrechnungskurse mehr Dezimalstellen haben können, speichern Währungsfelder nur zwei Dezimalstellen. APIs, die numerische Werte akzeptieren, runden Dezimalstellen auf zwei Stellen.

- APIs, die Werte wie `getValue()` zurückgeben, geben bis zu zwei Dezimalstellen zurück. Die nachfolgenden Nullen werden für aus der Datenbank gelesene Werte entfernt, wenn jedoch ein Wert wie 00 später festgelegt wird, kann 1,00 zurückgegeben werden. Die Anzahl der zurückgegebenen nachfolgenden Nullen ist nicht konsistent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- APIs, die Anzeigewerte wie getDisplayValue() zurückgeben, enthalten bis zu zwei Dezimalstellen. Manchmal konnten auch für Werte wie 7,10 zwei Stellen zurückgegeben werden, nachgestellte Nullen konnten jedoch zu anderen Zeiten entfernt werden. Die Anzahl der zurückgegebenen nachfolgenden Nullen ist nicht konsistent.
- GlideAggregate gibt zwei Dezimalstellen zurück.

Hinweis:
Informationen zum Ändern der Anzahl der vom System verwendeten Dezimalstellen finden Sie unter Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung.

Im folgenden Beispiel ist das Gebietsschema des Benutzers auf Deutsch (de.DE) und die Referenzwährung auf USD festgelegt. Die Werte verwenden einen Währungswert von 21345,67 in Yen, 1563,72 in Euro und 1152,48 in US-Dollar.

Methoden für den Zugriff auf Währungsfelder

Methodenname	Beschreibung	Beispiel
`abrufenWert()`	Gibt den Währungswert in der Sitzungswährung des Anwenders als unformatierte Zahl zurück.	1563.72
`abrufenReferenzwert()`	Gibt den Währungswert in der Referenzwährung als unformatierte Zahl zurück.	1152.48
`abrufenSessionValue ()`	Gibt den Währungswert in der Sitzungswährung des Anwenders als und unformatierte Zahl zurück.	1563,72
`abrufenCurrencyValue()`	Gibt den eingegebenen Währungswert als unformatierte Zahl zurück.	21345.67
`abrufenAnzeigewert()`	Gibt den Währungswert in der Sitzungswährung des Anwenders zurück, formatiert im Gebietsschema des Anwenders, mit einem Währungssymbol.	1.563,72 $
`abrufenSitzungAnzeigewert()`	Gibt den Währungswert in der Sitzungswährung des Anwenders zurück, formatiert im Gebietsschema des Anwenders, mit einem Währungssymbol.	1.563,72 $
`abrufenReferenzAnzeigewert()`	Gibt den Währungswert in der Referenzwährung zurück, formatiert im Gebietsschema des Anwenders, mit einem Währungssymbol.	1.152,48 $
`abrufenCurrencyDisplayValue()`	Gibt den Währungswert zurück, wie im Gebietsschema des Anwenders formatiert mit einem Währungssymbol eingegeben.	21,345,67 Yen
`abrufenCurrencyString()`	Gibt den eingegebenen Währungswert als unformatierte	JPY 21345,67

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Methoden für den Zugriff auf Währungsfelder (Fortsetzung)

Methodenname	Beschreibung	Beispiel
	Zahl mit vorangestelltem 3-stelligem ISO-Währungscode und durch ein Semikolon getrennt zurück.	
`abrufenWährungscode ()`	Gibt den 3-buchstabigen ISO-Währungscode für den eingegebenen Währungswert zurück.	JPY
`abrufenSessionCurrencyCode()`	Gibt den dreistelligen ISO-Währungscode für die Sitzungswährung des Anwenders zurück.	EUR
`abrufenReferenzwährungscode ()`	Gibt den dreistelligen ISO-Währungscode für die Referenzwährung zurück.	USD
`setValue()`	Legt den Währungswert fest als: • Eine unformatierte Zahl, die als Wert in der Sitzungswährung des Anwenders übernommen wird. • Eine unformatierte Zahl, der ein aus 3 Buchstaben bestehender Währungscode vorangestellt ist, getrennt durch ein Semikolon.	4369,21 oder JPY 4369,21
`festlegenAnzeigewert()`	Legt den Währungswert fest als: • Eine im Gebietsschema des Anwenders formatierte Zahl, die als Wert in der Sitzungswährung des Anwenders übernommen wird. • Eine im Gebietsschema des Anwenders formatierte Zahl, der ein aus 3 Buchstaben bestehender Währungscode vorangestellt ist, getrennt durch ein Semikolon.	4369,21 oder JPY 4369,21

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

FX-Währungsfelder

Verwenden Sie FX-Währungsfelder (Foreign Exchange) als Alternative zu den Standardwährungsfeldern, die in den meisten Anwendungen zu finden sind. Sie sind hochgradig konfigurierbar, unterstützen die Verwendung von anwenderdefinierten Ratentabellen und Berichtzusammenfassungen und sorgen für eine verbesserte Transparenz der Umrechnungsberechnungen.

Hinweis:
Sie müssen kein Plugin installieren, um die Funktion „FX-Währung“ zu verwenden. Es ist standardmäßig aktiviert.

Verwenden Sie Überlegungen

Verwenden Sie den Feldtyp „FX-Währung“ anstelle der Standardwährungsfelder, wenn Sie:

- Unterstützungswerte, die in mehreren Währungen ausgedrückt werden, z. B. 100 EUR, 200 JPY, 30 USD, als Werte in einem Feld. FX-Währungsfelder bieten eine bessere Unterstützung für Anwendungen mit mehreren Währungen als Standardwährungsfelder.
- Steuern Sie, wie das Feld „FX-Währung“ konfiguriert wird, einschließlich der Angabe des internen Verhaltens und der Formatierung des Währungswerts.

  Weitere Informationen zur Währungskonfiguration finden Sie unter Verhalten des Felds „FX-Währung“ konfigurieren.

- Erstellen Sie anwenderdefinierte Wechselkurstabellen.

  Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Tabellenraten finden Sie unter Fügen Sie Wechselkurse mithilfe einer anwenderdefinierten Kurstabelle hinzu.

- Sie haben mehr Kontrolle darüber, wann die tatsächliche Währungsumrechnung erfolgt. FX-Währungswerte werden nur bei Bedarf konvertiert, wodurch die Konvertierungsergebnisse viel transparenter werden.

  Weitere Informationen zu Währungsumrechnungen finden Sie unter Grundlegendes zur Funktionsweise der Konvertierung von FX-Währungsfeldern.

- Sorgen Sie für mehr Transparenz bei den Berechnungen der Währungsumrechnung. Sie können die Berechnungskomponenten einschließlich Umrechnungsdaten, Referenzwährung und Anzahl der angezeigten Dezimalstellen anzeigen und konfigurieren.
- Erstellen Sie Abfragebedingungen mit Feldwerten für FX-Währung. Informationen zu verfügbaren Abfragebedingungen finden Sie unter Operators available for filters and queries .
- Greifen Sie über umfangreichere skriptfähige APIs auf die FX-Währungsfelder zu.
- Aggregieren Sie zu Berichterstellungszwecken Währungswerte wie von Anwendern eingegeben oder in ausgewählten Referenzwährungen.
- Verwenden Sie den dreistelligen numerischen Währungscode nach ISO 4217 für eine Währung mit dem Feld Numerischer Code in der Währungstabelle [fx_currency] und der API `ScriptableCurrencyCode`. Weitere Informationen finden Sie unter .

Wichtig:
Sie können Basisanwendungen und anwenderdefinierten Anwendungen FX-Währungsfelder hinzufügen. Sie funktionieren unabhängig von vorhandenen Standardwährungsfeldern. Sie können ein Standardwährungsfeld jedoch nicht in ein Feld vom Typ „FX-Währung“ konvertieren oder ändern. Es sind keine Funktionen verfügbar, um Standardwährungsfelder in FX-Währungsfelder zu konvertieren und die Daten dann von einem zum anderen zu migrieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

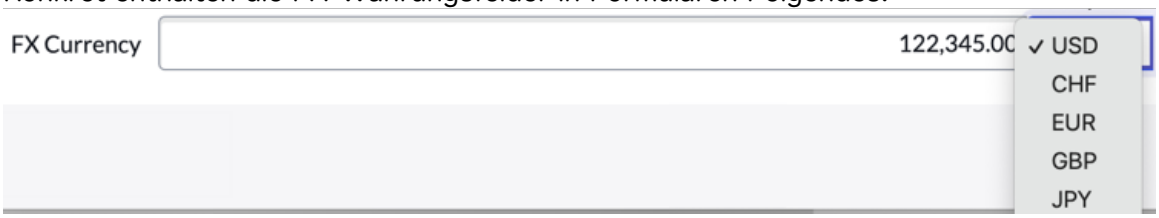
Zugehörige Informationen

Referenz für Feldtypen

FX-Währungswerte in Formularen verstehen

In Formularen verhält sich das Feld „FX-Währung“ im Skript wie ein punktweise durchlaufbares Feld. Es besteht aus einem Eingabefeld und einer zugehörigen Liste zur Auswahl eines Währungscodes.

Konkret enthalten die FX-Währungsfelder in Formularen Folgendes:



- Ein leeres Feld für die Eingabe eines numerischen Währungswerts, formatiert gemäß dem Ihnen zugewiesenen Anwendergebietsschema. In den USA wird es beispielsweise mit zwei Dezimalstellen formatiert, um Cents einzugeben.

  Wenn dies ein neuer Datensatz ist, ist das Feld leer. Bei einem vorhandenen Datensatz wird der vorherige von Ihnen eingegebene Währungsbetrag angezeigt.

- Eine Auswahlliste aktiver Währungen aus der Währungstabelle [fx_currency]. Der Standardwährungscode basiert auf Ihrem Anwendergebietsschema. Sie können eine andere Währung für die Verwendung während der Eingabesitzung auswählen.

  In den USA lautet der Standardwährungswert je nach Gebietsschema des Anwenders beispielsweise USD. Sie können einen anderen Währungscode für die Verwendung in der aktuellen Erfassungssitzung auswählen.

- Ein Bearbeitungssymbol ( ). Benutzer mit der zugewiesenen Rolle currency_instance_admin können darauf klicken, um Währungsdetails im zugehörigen Datensatz „Währungsinstanz“ [fx_currency2_instance] zu bearbeiten.

Grundlegendes zur Funktionsweise der Konvertierung von FX-Währungsfeldern

Sie können vorhandene Systemwährungskurse verwenden oder eine anwenderdefinierte Umrechnungskurstabelle für die Verwendung in der FX-Währungsverarbeitung definieren.

Ein Währungsumrechnungskurs stellt den Umrechnungsfaktor für den Umtausch einer Währung gegen eine andere dar. Der Wechselkurs wird verwendet, wenn ein Währungswert, der in einer Währung ausgedrückt wird, in eine andere Währung umgerechnet wird. Umrechnungen können zum Speichern (z. B. Umrechnung in eine Referenzwährung) oder zur Anzeige (z. B. Umrechnung in eine Sitzungswährung) erfolgen.

Wenn Konvertierungen auftreten

FX-Währungsfelder machen die Werte im Datensatz „Währungsinstanz“ [fx_currency2_instance] als punktweise durchlaufbare Felder. Sie können auf alle Daten zugreifen, die in einem FX-Währungsfeld ohne Transformationen enthalten sind. Konvertierungen können in den folgenden Situationen erfolgen:

1. Berechnung eines Referenzwerts; wird berechnet, wenn Sie einen Währungswert eingeben, ob beim Einfügen oder Aktualisieren. Der Bezugswährungswert wird ebenso wie der eingegebene Währungswert gespeichert. Sobald diese Berechnung erfolgt ist, wird der Referenzwert nicht neu berechnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Berechnung des von `getDisplayValue()` zurückgegebenen Sitzungsanzeigewerts, der Umrechnungen in die erforderliche Währung durchführt.

   Die Umrechnungsrate basiert auf den Einstellungen der Felder **„Wechselkurstabelle“** und **„Umrechnungsdatumsquelle“** in **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration**

   Hinweis:
   Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter Geben Sie die Kurstabelle und die Datumsquelle für Währungsumrechnungen an.

Wechselkurse

FX-Währungsumrechnungskurse werden auf folgende Weise gespeichert:

- Systemrate-Tabelle [fx_system_rate]: Enthält System-Wechselkurse. Jeder Datensatz enthält den Umrechnungskurs von Euro zu einer bestimmten Währung. Die Kurse werden täglich von der ECB-Website durch eine regelmäßige Aufgabe namens „Systemraten abrufen“ heruntergeladen. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie den Ratenaktualisierungsauftrag.
- Anwenderdefinierte Kurstabelle: Enthält anwenderdefinierte Währungsumrechnungskurse, und anwenderdefinierte Kurstabellen erweitern die Tabelle „Währungsumrechnungskurs“ [fx_conversion_rate]. Weitere Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Ratentabellen finden Sie unter Fügen Sie Wechselkurse mithilfe einer anwenderdefinierten Kurstabelle hinzu.

FX-Währungswerte in Listen und Berichten verstehen

Standardmäßig sind die Währungswerte, die in den Feldern „FX-Währung“ in Listen und Berichten angezeigt werden, die Sie direkt in die Felder „FX-Währung“ eingeben. Für Berichte sind die Zusammenfassungen der FX-Währungsfelder standardmäßig Referenzwährungswerte.

FX-Währungswerte in Listenansichten

In Listen werden die Werte der FX-Währung als formatierte Währungszeichenfolge angezeigt, die von `getDisplayValue()` zurückgegeben wird.

- Die Einstellungen in den Feldern **Anzeigeziffern** und **Anzeigewertwährung** in **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration** bestimmen, wie die Währungswerte in Listen angezeigt werden.
- Weitere Informationen finden Sie unter Identifizieren Sie das Feld „FX-Währung“ und seine Anzeigeparameter.

Bei einem FX-Währungsfeld, das von einem anderen FX-Währungsfeld abhängt, stammt der Währungswert aus dem Währungsinstanz-Datensatz [fx_currency2_instance], der diesem zugeordnet ist. Das Format des Anzeigewerts hängt davon ab, wie Sie die Anzeigeeinstellungen in konfiguriert haben **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration**

Hinweis:
Ein FX-Währungsfeld in einer benutzerdefinierten Tabelle ist ein Referenzfeld, das die Referenz (sys_id) zum tatsächlichen Datensatz speichert. Da die sys_id aus 32 Zeichen besteht, muss die **maximale Länge** der Spalte „FX-Währung“ 32 Zeichen betragen (Standard).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

FX-Währungswerte in Listen filtern

In Listen verhält sich die Filterung von FX-Währungsfeldern anders als bei Standardwährungsfeldern. Die Filterung erfolgt anhand des Währungstyps, der ausgewählt wurde, wenn ein Währungswert ursprünglich in ein FX-Währungsfeld eingegeben wurde. Referenzwährungen werden beim Filtern einer Liste nicht berücksichtigt. Wenn also die ungefilterte Liste Einträge im Feld „FX-Währung“ in mehreren Währungen enthält, enthält eine gefilterte Liste nur die Datensätze, die ursprünglich mit der angegebenen Filterwährung eingegeben wurden.

- Wenn Sie beispielsweise einen Währungswert in Euro (USD) eingegeben haben und die Referenzwährung US-Dollar (USD) ist, kann der Wert der Referenzwährung in einer ungefilterten Liste angezeigt werden.
- Wenn Sie jedoch die Liste filtern und USD als Währung auswählen, wird der ursprünglich in Euro eingegebene Währungswert nicht angezeigt. In diesem Fall werden nur Währungswerte angezeigt, die ursprünglich in USD eingegeben wurden.

Felder für abhängige FX-Währung

Durch die Verwendung der Ansicht „FX-Währung“ oder abhängiger Felder können Sie alternative Anzeigekonfigurationen verwenden, die in definiert sind **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration** für ein bestimmtes FX-Währungsfeld. Weitere Informationen zur Konfiguration des Felds „FX-Währung“ finden Sie unter Verhalten des Felds „FX-Währung“ konfigurieren.

Wenn Sie ein FX-Währungsfeld erstellen, können Sie es als abhängig von einem anderen FX-Währungsfeld markieren. Wenn Sie ein FX-Währungsfeld als abhängig markieren, können Sie die Konfigurationseinstellungen für das ursprüngliche FX-Währungsfeld verwenden, um die Betragswerte in einer anderen Währung anzuzeigen. Alle Änderungen, die Sie am abhängigen Feld vornehmen, wirken sich nicht auf das ursprüngliche FX-Währungsfeld aus.

Berichterstellung, Aggregation und Gruppierung in FX-Währung

Sie können FX-Währungsfelder zur Aufnahme in Berichte auswählen. Sie werden auf dieselbe Weise angezeigt wie in Listenansichten.

- FX-Währungsfelder werden als formatierte Währungszeichenfolge angezeigt, die von `getDisplayValue()`zurückgegeben wird.
- Wenn Sie das Feld **„Währung des Anzeigewerts“** in festlegen **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften in Sitzungswährung anzuzeigen**, wird die Sitzungswährung angezeigt, die dem Benutzer zugewiesen ist, der den Bericht ausführt.

Sie können ähnliche Bezugswährungswerte innerhalb eines Währungsinstanzdatensatzes aggregieren. Im Folgenden finden Sie das aggregierte FX-Währungsdatenformat in Now Platform®:

Aggregieren Sie den FX-Währungswert

Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Wert der Zusammenfassung. Wenn die aggregierten Werte FX-Währungswerte sind, hat der zurückgegebene Wert das Format currency_code:currency_value, z. B.:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aggregieren Sie den FX-Währungswert (Fortsetzung)

Typ	Beschreibung
	USD: 134,980000 Andernfalls ist der zurückgegebene Wert nur der Währungswert, z. B.: 134,980000. **Hinweis:** Wenn das Feld FX-Währungswerte verschiedener Währungstypen enthält, können die Werte nicht aggregiert werden. Der Wert wird als Semikolon (;) zurückgegeben.

Wenn beispielsweise das Feld **Kosten** in einem Transaktionsdatensatz ein FX-Währungsfeld ist, können Sie nach `cost.amount` oder `cost.currency`gruppieren.

- Zusammenfassungsvorgänge wie SUM werden als SUM(amount) oder SUM(reference_amount)übersetzt. Die Zusammenfassungsquelle bestimmt die Umrechnung, wenn die Währung, die den Währungswerten in der Gruppierung zugeordnet ist, identisch ist.

  Der von GlideAggregate.getAggregate() zurückgegebene Aggregatwert ist beispielsweise eine Zeichenfolge im Format USD. 1234,56. Der Währungsgesamtwert wird in der einzelnen Referenzwährung ausgedrückt, die allen Währungswerten in der Gruppierung zugeordnet ist.

- Wenn in der Gruppierung verschiedene Währungen mit Währungswerten verknüpft sind, ist der Aggregatwert leer. Wenn beispielsweise einige der Währungswerte in US-Dollar, einige in Euro und andere in Yen angegeben sind, wäre der Aggregatwert leer.

Sie können auch den Befehl „Gruppieren nach“ für FX-Währungsfelder verwenden.

- Dies entspricht der Gruppierung nach Währung und Betrag oder nach Referenzwährung und Referenzbetrag, wie von der Zusammenfassungsquelle vorgegeben.
- Der Wert der Gruppierung ist durch Dot-Walking im Feld „FX-Währung“ oder mithilfe einer API wie getDisplayValue()verfügbar.

Zugehörige Informationen

Globale Einstellungen für FX-Währung konfigurieren

Verhalten des Felds „FX-Währung“ konfigurieren

FX-Währungswerte beim Import und Export

Im Allgemeinen stellen Währungswerte, die die Grenzen der Plattform überschreiten, das dar, was von getDisplayValuezurückgegeben wird. Normalerweise ist dieser Währungswert der Standardwert, den ein Anwender in ein FX-Währungsfeld für eine Transaktion eingegeben hat.

FX-Währungsimport

Bei Verwendung der standardmäßigen Importmethode „setDisplayValue()“ funktioniert die FX-Währung ähnlich wie das Standardwährungsfeld. Importiert einen Wert wie USD;1,234,56 als setDisplayValue("USD;1,234.56") Anschließend wird der Wert als dreibuchstabiger ISO-Währungscode gefolgt von einem Semikolon und einer Zahl analysiert,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die im Gebietsschema des Benutzers formatiert ist. Diese Methode sollte für die meisten Anwendungsfälle funktionieren.

Standardwerte für andere Währungsinstanzfelder stammen aus der Konfiguration des FX-Währungsfelds, die Sie in definiert haben **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration** Um diese Felder explizit festzulegen, können Sie ein anwenderdefiniertes Importskript verwenden, das diese Felder auf die gewünschten Werte setzt, möglicherweise unter Verwendung von Werten aus einer anderen Importspalte.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, FX-Währungsdaten zu importieren.

Methode	Beschreibung
Daten werden in anwenderdefinierte Ratentabellen importiert	Hauptmethode für den Import von anwenderdefinierten Raten (außer der direkten Bearbeitung). Wenn Sie vorhandene Kurse ändern, werden vorhandene Währungswerte, die diesen Kurs verwenden, nicht aktualisiert. **Hinweis:** Dies ist nur für den Import spezifisch.

FX-Währungsexport

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, FX-Währungsdaten zu exportieren.

Methode	Beschreibung
XML anzeigen	Zeigt eine XML-Datei mit Instanzdatensätzen für jedes FX-Währungsfeld an, das in der XML-Nutzlast gebündelt ist.
Als XML exportieren	Zeigt eine Entlade-XML mit Entladungen für alle Instanzdatensätze an.
In Excel/PDF exportieren	Verwendet die Standardmethode für den Datenexport, bei der Daten mit `getDisplayValue()`aus Feldern extrahiert werden. Für FX-Währungsfelder gibt diese Methode eine formatierte Währungszeichenfolge der Form $1.234.56 zurück. Um auf bestimmte Informationen in einem FX-Währungsfeld direkt ohne Transformationen zuzugreifen, exportieren Sie diese Spalte einfach per Dot-Walking.

Währungsfelder konfigurieren

Konfigurieren Sie Standardwerte für die Standardwährung und die Devisenwährung (FX).

Das Einrichten von Standardwerten ist für die Verwendung der Standardwährung erforderlich

Richten Sie die Standardwerte ein, die für die Verwendung von Standardwährungsfeldern in Ihrer Instanz erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Steuern Sie die Konfiguration des Standardwährungsfelds und die Verwendung in einer Instanz

Sie können steuern, wie Währungsfelder in Ihrer Instanz konfiguriert und verwendet werden.

Diese Eigenschaften sind für Währungsfelder verfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Eigenschaften für Standardwährungsfelder

Eigenschaft	Beschreibung
glide.sys.audit_currency_value	Bei **„wahr“**entsprechen Währungsfelder in Audit-Datensätzen dem vom Anwender eingegebenen Wert im Format USD;1234,56. Bei **„false“**ist der Wert der numerische Wert in der Sitzungswährung. • Typ: Boolesch • Standardwert: **false** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie Standardwährungsfelder in Audit-Datensätzen
glide.currency_price.use_all_fraction_digits	Bei **„wahr“**haben Währungsfelder vier Dezimalstellen. Bei **„false“**werden zwei Dezimalstellen verwendet. • Typ: Boolesch • Standardwert: **false** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung
glide.currency_price_optimizer.enabled	Bei **„true“**wird der Optimierer verwendet. Bei **„false“**wird der Optimierer nicht verwendet. • Typ: Boolesch • Standardwert: **true**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Standardwährungsfelder (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie den Währungsoptimierer
`glide.currency_price_optimizer.min_rows`	Mindestanzahl von Zeilen in der übergeordneten Tabelle, die für den Optimierer erforderlich ist. Wenn weniger als diese Anzahl von Zeilen vorhanden sind, wird der Optimierer nicht verwendet. • Typ: Nummer • Standardwert: **4** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie den Währungsoptimierer
`glide.excel.convert_to_user_currency`	Bei **„true“**werden Währungsfelder in einer Tabelle in der Sitzungswährung des Anwenders ausgegeben. • Typ: Boolesch • Standardwert: **false** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Währungsfelder werden nach Excel exportiert
`glide.excel.fixed_currency_usd`	Bei Festlegung auf **„true“**werden Währungsfelder in einer Tabelle in US-Dollar konvertiert. • Typ: Boolesch • Standardwert: **false** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • Weitere Informationen: Währungsfelder werden nach Excel exportiert
`glide.system.locale`	Der Wert hat das Format „Sprache.Land“, wobei die Sprache

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Standardwährungsfelder (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	ein ISO 639-Sprachcode und das Land ein ISO 3166-Sprachcode ist. Intern wird dieser Wert wie von Java angegeben verwendet. Die Systemgebietsschema-Einstellung muss sich in der Liste der unterstützten Java-Gebietsschemata befinden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: leer • Standort: **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung** • Weitere Informationen: Gebietsschemaeinstellungen

Zugehörige Informationen

Währungsfelder werden nach Excel exportiert

Ändern Sie die Dezimalstellen der Standardwährung

Sie können die Anzahl der Dezimalstellen angeben, die in Währungsfeldern und Berechnungen gespeichert und verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie `glide.currency_price.use_all_fraction_digits` und legen Sie den gewünschten Wert fest.

Wert	Beschreibung
falsch	Verwendet zwei Dezimalstellen.
wahr	Verwendet vier Dezimalstellen. Dieser Wert ist der Standardwert.

Konfigurieren Sie Standardwährungsfelder in Audit-Datensätzen

Sie können steuern, welcher Währungswert in Audit-Datensätzen gespeichert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie `glide.sys.audit_currency_value` und legen Sie den gewünschten Wert fest.

Wert	Beschreibung
falsch	Der im Audit-Datensatz eingegebene Wert ist der numerische Wert in der Sitzungswährung. Der Währungscode ist nicht enthalten. Dieser Wert ist der Standardwert.
wahr	Vom Anwender eingegebener Wert im Format USD. Beispiel: 1234,56.

Konfigurieren Sie den Währungsoptimierer

Sie können das System so konfigurieren, dass ein Optimierer für Währungs-/Preisfelder verwendet wird, um die Listenansicht zu beschleunigen (Währungs-/Preiswerte werden gelesen).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**.
2. Um den Währungsoptimierer zu aktivieren, suchen Sie nach `glide.currency_price_optimizer.enabled` und legen Sie den gewünschten Wert fest.

Wert	Beschreibung
falsch	Optimierung wird nicht verwendet.
wahr	Der Optimierer wird verwendet. Dieser Wert ist der Standardwert.

3. Um die vom Währungsoptimierer benötigte Mindestanzahl von Zeilen festzulegen, suchen Sie nach `glide.currency_price_optimizer.min_rows` und legen Sie den gewünschten Wert fest. Der Standardwert lautet 4.

Standardmäßige Währungsumrechnungen

Währungswerte können beim Speichern und Zugreifen in andere Währungen konvertiert werden.

In diesen Situationen können Konvertierungen erfolgen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Währungswert wird beim Speichern in die Referenzwährung konvertiert, entweder beim Einfügen oder Aktualisieren. Der Bezugswährungswert wird zusammen mit dem Währungswert gespeichert.
- Der Währungswert wird zur Anzeige in die Sitzungswährung des Anwenders konvertiert.
- Der in einen Filter eingegebene Wert wird anhand der im Filter angegebenen Währung in die Bezugswährung konvertiert.

Wechselkurse werden in der Tabelle „fx_rate“ gespeichert. Jeder Datensatz enthält den Umrechnungskurs von einer bestimmten Währung in den Euro. Die Kurse werden täglich auf der ECB-Website durch eine regelmäßige Aufgabe namens ECB Exchange Rate Load (ECB-Wechselkurse laden) aktualisiert.

Eine Währungsumrechnung von einer Währung in eine andere umfasst zwei Kurse.

- Tatsächlich: In der Tabelle „fx_rate“ enthält jeder Datensatz den Umrechnungskurs von einer bestimmten Währung in den Euro.
- Erwartet: In der Tabelle „fx_rate“ enthält jeder Datensatz den Umrechnungskurs vom Euro zur angegebenen Währung.

Bei jeder Umrechnung werden die aktuellen Umrechnungskurse verwendet. Daher können Berechnungen möglicherweise zu unerwarteten Ergebnissen führen. Zum Beispiel:

- Auf verschiedene Währungswerte können beim Speichern des Referenzwährungswerts unterschiedliche Kurse angewendet werden. Daher kann die Zusammenfassung Werte mit unterschiedlichen Raten kombinieren und mit einer anderen Rate zurückwandeln.
- Ein Filterwert wird zu den aktuellen Raten konvertiert, während die Werte, die in der Datenbank gefiltert werden, zu unterschiedlichen Raten konvertiert werden können. Ein Filter für 100 USD zum heutigen Kurs kann einem Wert von 99 USD zu den gestrigen Kursen entsprechen.

Hinweis:
Zu Anzeigezwecken wird als Währungswert der vom Anwender eingegebene, in die Sitzungswährung konvertierte Wert verwendet. Für die Zusammenfassung und Filterung wird jedoch der Wert der Bezugswährung verwendet. Die Verwendung der Referenzwährung ermöglicht den Vergleich von Währungswerten, die zu unterschiedlichen Kursen umgerechnet wurden.

Planen Sie den Ratenaktualisierungsauftrag

Planen Sie das Laden des ECB-Wechselkurses, um einen nächtlichen Download von Währungsumrechnungstabellen von der Europäischen Zentralbank durchzuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Häufigkeit dieses Verhaltens anpassen oder es vollständig deaktivieren. Informationen zum Deaktivieren der regelmäßig geplanten Aktualisierung und zum manuellen Verwalten der Wechselkurstabelle finden Sie unter Verwenden Sie Ihre eigenen Währungsumrechnungskurse und FX-Währungsfelder.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie den Auftrag mit dem Namen **Systemraten abrufen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ändern Sie den Zeitplan nach Bedarf.

Nachdem die Aufgabe ausgeführt wurde, speichert sie die Kurse aus der Tabelle „Wechselkurse“ [fx_rate] und lädt sie. Navigieren zu **Systemlokalisierung** > **Wechselkurse** um sie zu sehen.

Verwenden Sie Ihre eigenen Währungsumrechnungskurse

Alle Währungsumrechnungen basieren auf den in der Wechselkurstabelle gespeicherten Kursen. Sie können die regelmäßig geplante Aktualisierung der Europäischen Zentralbank (ECB) deaktivieren und die Tabelle manuell pflegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
ECB-Wechselkurslast lädt Wechselkurse aus der ECB für die folgenden Währungen:

http://www.ecb.int/stats/eurofxref/eurofxref-daily.xml .

Wenn ECB die Tageskurse für eine bestimmte Währung nicht bereitstellt, können Sie Kurse manuell in die Wechselkurstabelle eingeben. Verwenden Sie einen Importsatz oder einen anderen Service (z. B. JSON oder SOAP), der das Hochladen weiterer Währungskurse ermöglicht. Sie können dann eine ähnliche geplante Aufgabe hinzufügen, um diese Währungen zu aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie den Auftrag **ECB Exchange Rate Load (ECB-Wechselkurs laden)**.
3. Wählen Sie im Feld *Auslösertyp* die Option **-- Keine --**aus.
4. Geben Sie neue Wechselkurse entweder manuell oder mit einem Importsatz ein.

Das Einrichten von Standardwerten ist für die Verwendung von FX-Währung erforderlich

Richten Sie die Standardwerte ein, die für die Verwendung von FX-Währungsfeldern in Ihrer Instanz erforderlich sind.

Führen Sie die folgenden Setupaufgaben aus, um die Verarbeitung der FX-Währung zu aktivieren:

Fügen Sie Wechselkurse mithilfe einer anwenderdefinierten Kurstabelle hinzu

Sie können eine anwenderdefinierte Ratentabelle erstellen, um wiederholbare und konsistente Berechnungen sicherzustellen. In einer anwenderdefinierten Ratentabelle steuern Sie die Wechselkurse und die Häufigkeit der Kursumrechnungen. Wenn Sie keine anwenderdefinierten Kurstabellen definieren, verwenden die FX-Währungsfelder die Tabelle „Systemkonvertierungswährungskurs“ [fx_system_rate], die die Kurse täglich von der Website der ECB (Europäische Zentralbank) aktualisiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, currency_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Wechselkurs kann auf verschiedene Arten angegeben werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Direkter Umrechnungskurs (A -> B), der umkehrbar ist oder nicht (d. h. bei gegebenem Kurs R für A -> B kann der Kurs für B -> A als 1/R abgeleitet werden).
- Indirekter Umrechnungskurs über eine Zwischenwährung (A -> C und C -> B).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Bezeichnung** den Namen der Konversationsrate ein.
   Beispiel: Konvertieren-US-Euro.
4. Wählen Sie im Feld **Erweitert** die Tabelle Währungsumrechnungskurs [fx_conversion_rate] aus.
5. Füllen Sie die verbleibenden Felder aus, um die neue erweiterte Tabelle zu erstellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle erstellen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Navigieren Sie zu der neuen Tabelle, und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Von-Währung	Währung, aus der die Kursumrechnungstabelle konvertiert werden soll. Zum Beispiel USD, wenn Sie von US-Dollar umrechnen.
An-Währung	Währung, in die die Kursumrechnungstabelle konvertiert werden soll. Beispiel: EUR, wenn Sie in Euro konvertieren.
Bereichsbeginn	Zeitpunkt, ab dem dieser Wechselkurs gültig ist, z. B. 1. Januar 2020 00:00:00.
Bereichsende	Datum/Uhrzeit, bis zu dem dieser Wechselkurs gültig ist, z. B. 30. Januar 2020 23:59:59.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der eine Währungsumrechnung Währungskurse auswählt, wenn sich ihre Zeitspannen überschneiden. Für ein Datum/Uhrzeit- und ein Währungspaar gibt es mehrere Kurse mit einem Spannenstart kleiner oder gleich dem Datum/Uhrzeit und einem Spannenende größer als oder gleich dem Datum/Uhrzeit, wird bei der Währungsumrechnung der Kurs mit der niedrigsten Ordnungszahl ausgewählt .
Kurs	Tatsächlicher Wechselkurs, gespeichert als Dezimalzahl mit sechs Nachkommastellen.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Nach dem Erstellen der anwenderdefinierten Kostentabelle geschieht Folgendes:

1. Füllen Sie die Tabelle manuell aus, oder importieren Sie Daten, um sie auszufüllen.
2. Um diese Ratentabelle global zu verwenden, ändern Sie die Systemeigenschaft `glide.currency2.system_rate_table`.

   Um es für ein bestimmtes FX-Währungsfeld zu verwenden, ändern Sie die Feldeinstellung **„Wechselkurstabelle“** in **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

FX-Währungswerte beim Import und Export

Globale Einstellungen für FX-Währung konfigurieren

Geben Sie die Kurstabelle und die Datumsquelle für Währungsumrechnungen an

Globale Einstellungen für FX-Währung konfigurieren

Überprüfen Sie vor dem Einrichten und Verwenden der Wechselkurswährung die zugehörigen Systemeigenschaften, um das Standardverhalten zu bestätigen oder zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die globalen Standardwerte, die Sie in den Systemeigenschaften festlegen, wenden die Konfigurationsoption auf alle FX-Währungsfelder an. Sie können sie dann für bestimmte Wörterbuchattribute in anpassen **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration** Wenn Sie eine Währungskonfiguration erstellen, werden diese Einstellungen nur auf das Feld FX-Währung angewendet, dem Sie sie hinzufügen. Weitere Informationen zu Konfigurationen von FX-Währung finden Sie unter Verhalten des Felds „FX-Währung“ konfigurieren.

Konfigurationseinstellungen für FX-Währung für bestimmte FX-Währungsfelder haben Vorrang vor Systemeigenschaften. Administratoren können eine globale Konfiguration für eine Eigenschaft festlegen und dann Ausnahmen für jedes Feld einzeln anwenden.

- Wenn Sie die Systemstandardwerte mit Ausnahme von `display_digits` und `display_value`ändern, gelten die Änderungen nur für aktualisierte und neue Werte.
- Vorhandene Werte und Daten ändern sich nicht, sondern werden je nach Konfiguration unterschiedlich angezeigt.

Wichtig:
Bearbeiten Sie die Währungstabelle [fx_currency] nicht direkt. Diese Tabelle wird vom System verwaltet, und Ihre Änderungen könnten unbeabsichtigte Konsequenzen haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration**
2. Überprüfen Sie die Systemstandards, und nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.

Eigenschaften und Attribute des Felds „FX-Währung“

Systemeigenschaft	Konfigurationszuordnung für FX-Währung	Beschreibung
glide.currency2.display_digits	currency_display_digits	Standardanzahl der in den FX-Währungsfeldern angezeigten Stellen. **Hinweis:** In einem Formular zeigen die FX-Währungsfelder die Anzahl der von Ihnen eingegebenen Ziffern an, maximal 12 Ziffern lang.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaft	Konfigurationszuordnung für FX-Währung	Beschreibung
		○ **Typ**: Zahl ○ **Standardwert**: -1 oder Währungsstandard ○ **Verfügbare Optionen**: 0–12 ○ **Entwickeln**: GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.display_value	currency_display_value	Von `getDisplayValue()` zurückgegebener Standardwert für die Währungsanzeige. ○ **Typ**: Zeichenfolge ○ **Standardwert**: as_entered ○ **Verfügbare Optionen**: ▪ as_entered: Währungswert wie vom Anwender eingegeben ▪ in_session_currency: Währungswert, wie vom Anwender eingegeben und in die Sitzungswährung konvertiert ▪ in_reference_currency: Währungswert, wie vom Anwender eingegeben, konvertiert in die Referenzwährung ○ **Entwickeln**: GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.system_rate_table	„conversion_rate_table“	Wechselkurstabelle für Währungsumrechnungen. Standardmäßig ist die Quelle für Währungsumrechnungen die Tabelle „Systemwährungsumrechnungskurs“ [fx_system_rate in der die täglichen Referenzkurse gespeichert sind, die von der Europäischen Zentralbank abgerufen werden. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Kurstabelle definiert haben, können Sie die für Währungsumrechnungen verwendete Kurstabelle ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaft	Konfigurationszuordnung für FX-Währung	Beschreibung
		○ **Typ**: Zeichenfolge ○ **Standardwert**: fx_system_rate ○ **Verfügbare Optionen**: Jede Tabelle, die die Tabelle **„Währungsumrechnungskurs“** [fx_convers erweitert ○ **Weitere Informationen**: Grundlegendes zur Funktionsweise der Konvertierung von FX-Währungsfeldernund Standardmäßige Währungsumrechnungen ○ **Entwickeln**: GlideCurrencyConverter GlideCurrencyExchangeValue
glide.currency2.default_reference_currency	reference_currency	Dreistelliger ISO-Währungscode, der für die Bezugswährung verwendet wird. Die Standardreferenzwährung für FX-Währungsfelder ist die Systemreferenzwährung. ○ **Typ**: Zeichenfolge ○ **Standardwert**: Wenn Sie *glide.system.reference_currency* auf „true“ festlegen, wird der von *glide.system.reference_currency.co* dreistellige ISO-Währungscode festgelegt. Bei Festlegung auf „falsch“ ist das Systemgebietsschema der Standard. ○ **Weitere Informationen**: Sitzungs- und Bezugswährung ○ **Entwickeln**: GlideElementCurrency2

Fügt einer Tabelle ein FX-Währungsfeld hinzu

Bevor Sie ein FX-Währungsfeld verwenden und konfigurieren, fügen Sie es zuerst einer vorhandenen oder einer neuen Tabelle in hinzu **Systemdefinition** > **Tabellen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

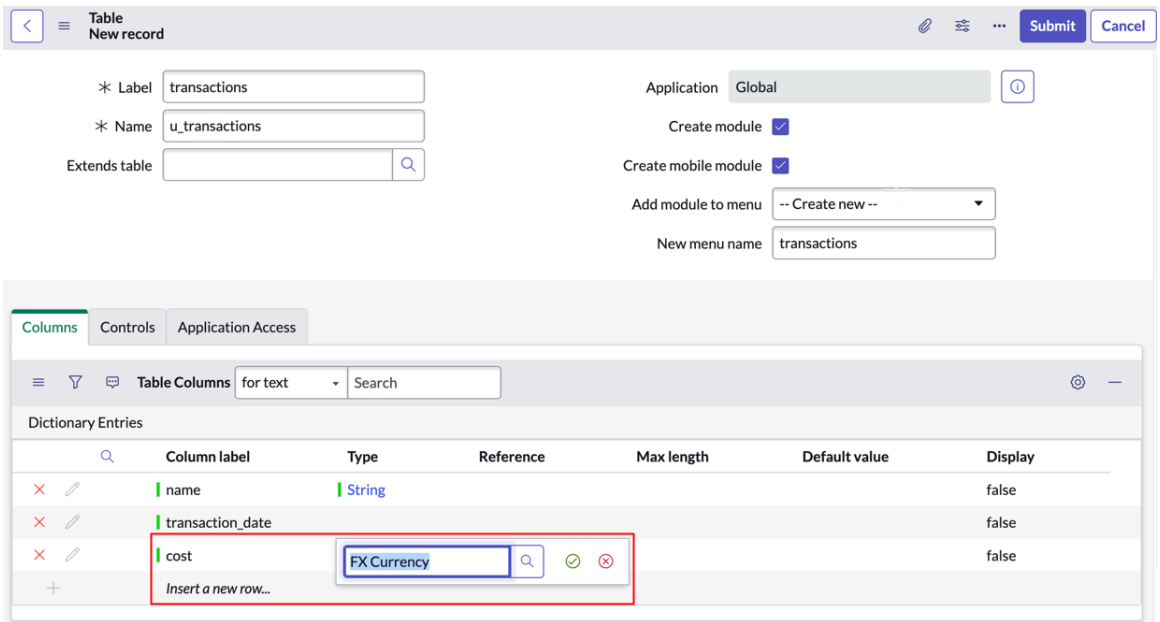
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie erstellen beispielsweise eine neue anwenderdefinierte Tabelle mit dem Namen „transaktionen“, die Transaktionsinformationen speichert und ein FX-Währungsfeld mit der Bezeichnung „Kosten“enthält.

Prozedur

1. Befolgen Sie die normalen Verfahren, um eine Tabelle hinzuzufügen oder auf eine vorhandene Tabelle zuzugreifen.
   Weitere Informationen zum Erstellen und Ändern von Tabellen in einer Instanz finden Sie unter Eine Tabelle erstellen.
2. Verwenden Sie im Abschnitt **„Spalten“** die eingebettete Liste **Tabellenspalten**, um der Tabelle Spalten hinzuzufügen.
3. Geben Sie im Feld **Spaltenbezeichnung** den Spaltennamen ein.
   Beispiel: Kosten.
4. Wählen Sie im Feld **Typdie Option FX-Währung** als Feldtyp aus.

   Example



5. Geben Sie bei Bedarf andere erforderliche Parameter ein.

   Hinweis:
   Ändern Sie den Wert **„Maximale Länge“** für **die FX-Währung** in anwenderdefinierten Tabellen nicht. **Die maximale Länge** muss 32 Zoll betragen (Standard).

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verhalten des Felds „FX-Währung“ konfigurieren

Nachdem Sie globale Währungsstandards festgelegt haben, können Sie anwenderdefinierte FX-Währungskonfigurationen für bestimmte Tabellenfelder erstellen. Identifizieren Sie die Tabellenfelder, die die FX-Währung verwenden, und definieren Sie, wie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Währungsumrechnungsberechnungen durchgeführt, angezeigt, gefiltert und zusammengefasst werden sollen.

Für jedes ausgewählte Feld, das die FX-Währung verwendet, konfigurieren Sie Einstellungen für:

- Steuern Sie die Anzeige der Dezimalstelle und der Währung in Listen, Formularen und Berichten.
- Identifizieren Sie den Referenzwährungscode zum Konvertieren von in ein FX-Währungsfeld eingegebenen Währungswerten in eine gemeinsame Währung für Berichtzusammenfassungen.
- Geben Sie die Kurstabelle und die Datenquelle an, die für Währungsumrechnungen verwendet werden sollen.
- Geben Sie die Kurs- und Zielfelder an, die zum Filtern anwenderdefinierter Wechselkurse verwendet werden sollen.

Hinweis:
Wenn Sie eine Währungskonfiguration erstellen, werden diese Einstellungen nur auf das Feld FX-Währung angewendet, dem Sie sie hinzufügen. Eine FX-Währungskonfiguration hat Vorrang vor globalen Systemeigenschaften, die Sie in festgelegt haben **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften**

Weitere Informationen zu den Standardeinstellungen für globale Währungen finden Sie unter Globale Einstellungen für FX-Währung konfigurieren.

Sie können die Standardwerte jederzeit ändern. Dies hat keine Auswirkungen auf vorhandene Werte, kann jedoch die Arbeit mit vorhandenen Werten erschweren.

- Wenn Sie beispielsweise das Feld **Referenzwährung** auf der Registerkarte Währung ändern, weisen vorhandene Instanzdatensätze die alte Referenzwährung auf, neue Instanzdatensätze jedoch die neue Referenzwährung. Sie können einen Vorgang wie die Summenzusammenfassung nicht ausführen, da die Referenzwerte in unterschiedlichen Währungen vorliegen.
- Da jedoch die tatsächliche Bezugswährung in der Tabelle „Währungsinstanz“ [fx_currency2_instance] in einem FX-Währungsfeld zugänglich ist, können Sie jedes Skript verwenden, das diese Zusammenfassung durchführt.

Identifizieren Sie das Feld „FX-Währung“ und seine Anzeigeparameter

Geben Sie die Tabelle und das Feld in der Tabelle (z. B. Kosten) an, für das die FX-Währungskonfiguration gilt. Wählen Sie dann die Parameter für die Anzeige der Dezimalgenauigkeit und der Währung für das Feld aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, currency_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle aus, die das Wörterbuchattribut „FX-Währung“ enthält.
   Wenn Sie beispielsweise eine anwenderdefinierte Tabelle erstellt haben, die Transaktionsinformationen speichert und ein FX-Währungsfeld enthält, wählen Sie diese in der Tabellenliste aus. Weitere Informationen zum Erstellen von Tabellen in einer Instanz finden Sie unter Eine Tabelle erstellen.
4. Wählen Sie im **Feld** Feld die Spalte mit dem Feldtyp „FX-Währung“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie beispielsweise eine anwenderdefinierte Tabellenspalte für die Eingabe der Transaktionskosten erstellt haben, wählen Sie diese in der Liste der Felder für die Tabelle aus.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte Anzeige.
7. Wählen Sie im Feld **Anzeigeziffern** die Anzahl der Nachkommastellen aus, die in Listen und Berichten nach dem Dezimalkomma erscheinen sollen.

Option	Bezeichnung
Währungsstandard	Anzahl der Stellen, die in Listen und Formularen angezeigt werden, je nachdem, was für die angegebene Währung angemessen und üblich ist. Zum Beispiel: ○ USD: Zwei Nachkommastellen, z. B. 12,33 ○ Dynamit: Drei Nachkommastellen, z. B. 69,535. ○ Yen: Nach der Dezimalstelle werden keine Ziffern angezeigt, da der Yen keine Cents und Zahlen verwendet, die auf den nächst–letzten Wert gerundet werden. Zum Beispiel wird ein berechne–ter Währungswert von 69,535 auf 67 Yen aufgerundet und an–gezeigt.
0–12	Spezifizierte Anzahl der Nachkommastellen mit auswählbaren Werten von 0 bis 12. Wenn Sie mehr als 1 auswählen, werden die Werte mit Nullen aufgefüllt. ○ Wenn Sie beispielsweise 3auswählen und der berechnete Wert 1,1 ist, wird der Währungswert als 1,100 angezeigt. ○ Wenn Sie 5auswählen, wird dieser Wert als 1,10000 angezeigt.

Hinweis:
In einem Formular zeigen die FX-Währungsfelder die Anzahl der Stellen an, die vom Benutzer eingegeben wurden, maximal 12 Stellen lang.

8. Wählen Sie im Feld **Währung des Anzeigewerts** aus, welcher Währungswert im dafür vorgesehenen Feld FX-Währung in Formularen und Listen angezeigt wird.

Option	Bezeichnung
Globalen Standard verwenden	Verwenden Sie den globalen Standard, den Sie in der Systemeigenschaft `glide.currency2.display_value` festgelegt haben **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften**
Als eingegeben anzeigen	Währungswert, wie in das dafür vorgesehene Feld „FX-Währung“ eingegeben. Wenn das Benutzergebietsschema beispielsweise US-Dollar lautet, wird der Wert in Euro angezeigt, wenn der Euro während einer Eingabesitzung als Währung ausgewählt wird.
In Sitzungswährung anzeigen	In das dafür vorgesehene Feld „FX-Währung“ eingegebener Währungswert, konvertiert in die Sitzungswährung. ○ Wenn beispielsweise das Benutzergebietsschema die Vereinig–ten Staaten sind, wird die Sitzungswährung in US-Dollar ange–zeigt. ○ Wenn das Benutzergebietsschema Japan ist, wird Yen als Sit–zungswährung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
	Weitere Informationen zum -Benutzergebietsschema finden Sie unter Gebietsschemaeinstellungen.
In Bezugswährung anzeigen	In das dafür vorgesehene Feld FX-Währung eingegebener Währungswert, umgerechnet in die Referenzwährung, die im Feld **„Referenzwährung“** auf der Registerkarte „Referenz“ angegeben ist. Wenn Sie beispielsweise den Währungsbetrag in Euro eingeben, wird er in US-Dollar umgerechnet und angezeigt, wenn dies die festgelegte Referenzwährung ist. Weitere Informationen zur Bezugswährung finden Sie unter Legen Sie die Bezugswährung fest.

9. Wählen Sie im Feld **Zusammenfassungsquelle** den Währungstyp aus, der beim Aggregieren von Währungsbeträgen für das angegebene Feld in Berichten verwendet werden soll.

Option	Bezeichnung
Globalen Standard verwenden	Verwenden Sie den globalen Standard, den Sie in der Eigenschaft `glide.currency2.default_reference_currency` in festgelegt haben **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften**
Als eingegebene Werte	Währungswerte, wie in das dafür vorgesehene Feld „FX-Währung“ eingegeben. **Hinweis:** Wenn Sie diese Option auswählen, können Situationen auftreten, in denen Beträge, die in unterschiedlichen Währungen eingegeben wurden, in Berichten nicht aggregiert werden können. Wenn Sie beispielsweise Währungsbeträge in US-Dollar, Yen und Euro eingeben, können die Beträge nicht ordnungsgemäß aggregiert werden oder führen möglicherweise zu falschen Gesamtsummen.
Referenzwerte	Währungswerte, wie sie in das dafür vorgesehene Feld „FX-Währung“ eingegeben wurden, werden in die Referenzwährung konvertiert, die Sie im Feld **„Referenzwährung“** auf der Registerkarte „Referenz“ festlegen. Wenn Sie beispielsweise USD als Referenzwährung festlegen, werden die in dieses Feld eingegebenen Werte in die Referenzwährung konvertiert, unabhängig davon, in welcher Währung Sie sie eingegeben haben. Die Währungswerte, die in Berichten angezeigt werden, sind die aggregierten konvertierten Referenzwerte.

10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Legen Sie die Bezugswährung fest

Legen Sie die Referenzwährung für das angegebene FX-Währungsfeld fest. Now Platform verwendet die Referenzwährung, um die im Feld „FX-Währung“ eingegebenen Werte in eine gemeinsame Währung zu konvertieren, um Berichte zusammenzufassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Währung.
2. Wählen Sie im Feld **Referenzwährung** den dreistelligen ISO-Währungscode aus, der für die Referenzwährung verwendet wird.
   Wählen Sie beispielsweise **USD** aus, wenn die in verschiedenen Währungen ausgedrückten Währungswerte für die Berichtszusammenfassung in US-Dollar umgerechnet werden.

   Um den globalen Referenzwährungsstandard zu verwenden, den Sie in der Eigenschaft *glide.currency2.default_reference_currency* in festgelegt haben **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften**
3. Geben Sie im Feld **Bezugswährungsquelle** die Quelle der Bezugswährung an.
   - Wählen Sie das Dot-Walking-Feld aus, um es beim Erstellen oder Aktualisieren eines Währungswerts für dieses FX-Währungsfeld als Quelle der Referenzwährung zu verwenden.
     - Beispiel: Kosten ist ein FX-Währungsfeld, und my_currency ist ein Referenz- oder Zeichenfolgenfeld in der Währungstabelle [fx_currency], das einen Währungscode wie USD enthält.
     - Wenn Sie eine FX-Währungskonfiguration für das Feld Kosten erstellen, wählen Sie „my_currency“ als Referenzwährung aus.
   - Wenn Sie die Bezugswährung nicht aus einem anderen Feld auswählen möchten, wählen Sie **--Keine--**aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Geben Sie die Kurstabelle und die Datumsquelle für Währungsumrechnungen an

Geben Sie die Kurstabelle und die Datenquelle an, die für Währungsumrechnungen für das angegebene FX-Währungsfeld verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Kostentabelle.
2. Wählen Sie im Feld **„Wechselkurstabelle“** die Kurstabelle aus, die für Umrechnungen von Währungswerten im Feld „FX-Währung“ verwendet wird:
   - Um die standardmäßige Systemratentabelle zu verwenden, die Sie in der Eigenschaft *glide.currency2.system_rate_table* in definiert haben **Systemlokalisierung** > **Alle Eigenschaften**, wählen Sie **Umrechnungskurs für Systemwährung**aus. In dieser Tabelle werden tägliche Referenzkurse gespeichert, die von der Europäischen Zentralbank abgerufen wurden.

     Weitere Informationen zur Systembewertungstabelle finden Sie unter Standardmäßige Währungsumrechnungen.
   - Wenn Sie eine anwenderdefinierte Kurstabelle definiert haben, können Sie diese zur Verwendung bei Währungsumrechnungen für das Feld FX-Währung auswählen. Weitere Informationen zum Definieren von anwenderdefinierten Ratentabellen finden Sie unter Fügen Sie Wechselkurse mithilfe einer anwenderdefinierten Kurstabelle hinzu.
3. Wählen Sie im Feld **„Quelle des Umrechnungsdatums“** das Feld aus, das als Quelle für Datum und Uhrzeit für die Währungsumrechnung für das Feld „FX-Währung“ verwendet werden soll:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um das Datum und die Uhrzeit zu verwenden, zu der der Anwender die Währungsumrechnung durchführt, wählen Sie **--Keine--**aus.
- Um als Quelle für Datum und Uhrzeit für die Währungsumrechnung zu verwenden, wählen Sie das Dot-Walking-Feld aus.

  Um beispielsweise die Währungsumrechnung basierend auf den geltenden Währungskursen durchzuführen, wählen Sie ein Transaktionsdatumsfeld aus. Wenn Sie also die Transaktion am 15. Juli eingegeben haben und die Währungsumrechnung am 31. Juli durchführen, werden die am 15. Juli geltenden Währungsumrechnungskurse verwendet.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Grundlegendes zur Funktionsweise der Konvertierung von FX-Währungsfeldern

Fügen Sie Wechselkurse mithilfe einer anwenderdefinierten Kurstabelle hinzu

Wählen Sie die Raten- und Zieltabellenfelder aus, die zum Filtern verwendet werden

Geben Sie optional die Felder „Ratentabelle“ und „Zieltabelle“ an, die zum Filtern der Wechselkursinformationen verwendet werden sollen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise verfügen Sie über Schnittstellen zu mehreren ERP-Systemen und verfügen über Währungsumrechnungskurse, die für jedes ERP eindeutig sind, verwalten jedoch alle Kurse in einer einzigen Tabelle.

- Um die Raten für ein bestimmtes ERP-System zu identifizieren, gibt es in der Ratentabelle ein Feld **„System“**, das Einträge für die einzelnen ERP-Systeme enthält, z. B. ABC, XYZ. In der Zieltabelle mit dem Feld „FX-Währung“ gibt es ein ähnlich benanntes Feld zum Identifizieren der für bestimmte ERP-Systeme erforderlichen Wechselkurse.
- Wenn Sie Währungsumrechnungen durchführen und die Feldeinträge für Kurs und Zieltabelle übereinstimmen, werden die Kurse verwendet, die für diese spezifische ERP eindeutig sind.

Prozedur

1. Klicken Sie auf die Registerkarte Ratenfilter.
2. Wählen Sie im Feld **Kurstabellenfeld** das Feld in der Kurstabelle aus, das mit dem angegebenen Zieltabellenfeld für die Wechselkursfilterung abgeglichen werden soll.
   Wählen Sie **--Keine--** aus, um die Verwendung eines Kurstabellenfelds für die Wechselkursfilterung zu überspringen.
3. Wählen Sie im Feld **Zieltabellenfeld** das Feld in der Zieltabelle aus, das mit dem angegebenen Ratentabellenfeld für die Ratenfilterung abgeglichen werden soll.
   Wählen Sie **--Keine--** aus, um die Verwendung eines Zieltabellenfelds für die Ratenfilterung zu überspringen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

FX-Währungswerte in Listen und Berichten verstehen

FX-Währungswerte in Formularen verstehen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisieren Sie den Währungsinstanzdatensatze a .

Rkann die Details eines Währungseintrags in einem FX-Währungsfeld überprüfen und bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: currency_instance_admin, mit ACL-Zugriff auf das Feld „FX-Währung“ oder admin

Prozedur

1. Greifen Sie mit einer der folgenden Methoden auf den Datensatz der Währungsinstanz zu.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Währungsinstanz

Feld	Beschreibung
Betrag	Währungsbetrag, den Sie in das Feld „FX-Währung“ eingegeben haben, formatiert gemäß dem Währungscode in Ihrem Anwendergebietsschema. Der Betrag wird intern als Währungscode und als numerischer Wert mit bis zu 12 Stellen gespeichert. Beispiel: USD; 1234,56. **Hinweis:** Der Währungswert besteht aus zwei Teilen: dem Währungsbetrag und einem Währungscode. Der Betrag wird als Dezimalwert gespeichert, z. B. 1234,56.
Währungscode	Dreistelliger ISO-Code, der die Währung identifiziert, die Sie für den Währungsbetrag auswählen. Zum Beispiel USD für den US-Dollar oder EUR für den Euro.
Konvertierungsrate	Zur Berechnung des Bezugswährungswerts verwendeter Wechselkurs. Es konvertiert einen in einer Währung ausgedrückten Sitzungswährungswert in eine andere und speichert ihn als Referenz zu einem Datensatz in der Tabelle „Währungsumrechnungskurs“ [fx_conversion_rate]. Die Konversationsrate basiert auf den Einstellungen **für „Wechselkurstabelle“** und **„Umrechnungsdatumsquelle“** für das Feld „FX-Währung“ auf der Registerkarte „Kurs“ der FX-Währungskonfiguration. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter Verhalten des Felds „FX-Währung“ konfigurieren. Sie können den Wechselkurs nach Bedarf ändern oder auswählen.
Bezugsbetrag	Berechneter Bezugswährungsbetrag. Now Platform rechnet den im Feld **„Betrag“** eingegebenen Währungswert in eine gemeinsame Referenzwährung um. Sie verwendet die Einstellungen in den Feldern **„Bezugswährungsquelle“** und **„Bezugswährung“** in **Systemlokalisierung** > **FX-Währungskonfiguration** dazu. Sie können den berechneten Referenzbetrag nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Weitere Informationen zu Bezugswährungen finden Sie unter Legen Sie die Bezugswährung fest.
Bezugswährungscode	Dreistelliger ISO-Code, der die Referenzwährung identifiziert, z. B. USD, in die der eingegebene Währungswert umgerechnet wird. Sie können den Bezugswährungscode nicht ändern.

Hinweis:
Sie können die Referenzwährung und den Wert nicht bearbeiten, da sie automatisch berechnet werden.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Referenzen zur Währungsverwaltung

In den folgenden Abschnitten werden die Eigenschaften beschrieben, die der Währungsverwaltung zugeordnet sind.

Lebenszyklus von Datensätzen mit FX-Währungsfeldern

Das Verhalten von FX-Währungsfeldern variiert während der Verarbeitung, die während der Lebensdauer eines Datensatzes, der sie enthält, stattfindet.

Einfügen/Aktualisieren

Das Feld „FX-Währung“ verweist auf einen Datensatz der Währungsinstanz [fx_currency2_instance]. Wenn Sie den Währungswert in einem FX-Währungsfeld ändern, werden der Umrechnungskurs bestimmt und die Bezugswährung berechnet, bevor:

- Die Business-Regeln *`before`* werden ausgeführt.
- Die Business-Regeln *`after`* werden ausgeführt, und sie enthalten alle weiteren Änderungen, die Sie an den Business-Regeln *`before`* vorgenommen haben.

Hinweis:
Wenn das Feld „FX-Währung“ einen ungültigen Währungscode enthält, kann eine Ausnahmebedingung auftreten, bevor diese beiden Phasen stattfinden.

Auditing

Da ein FX-Währungsfeld auf einen Währungsinstanzdatensatz verweist, der mehrere Werte speichert, ist die Audit-Zeichenfolge eine Zusammensetzung, die diese Informationen enthält. Die in der Tabelle „Systemaudit“ [sys_audit] gespeicherte Zeichenfolge hat das Format EUR;111.222;4555525f5553445f3230313931323033, mit den folgenden Werten, getrennt durch Semikolon:

- Dreistelliger ISO-Währungscode. Beispiel: `EUR`.
- Betrag als unformatierte Zahl. Beispiel: `111.222`.
- Systembezeichner (sys_id) für den Wechselkursdatensatz in der Tabelle „Währungsumrechnungskurs“ [fx_conversion_rate]. Beispiel: `4555525f5553445f3230313931323033`.

Beim Erstellen von Verlaufszeilen für einen Benutzer wird die geprüfte Zeichenfolge mit dem Gebietsschema des Benutzers formatiert. Es hat das Format `111.22;2019-12-03`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

17:00:00-3000-01-01 23:59:59;fx_system_rate, mit den folgenden Werten, getrennt durch Semikolon:

- Formatierte Währungszeichenfolge im Benutzergebietsschema. Zum Beispiel 111,22 $.
- Startspanne – Endspanne, wie im Wechselkursdatensatz in der Tabelle „Systemrate“ [fx_system_rate] ausgedrückt. Beispiel: 2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59.
- Name der Wechselkurstabelle. Beispiel: fx_system_rate.

Dot-Walking-Felder für die Währungsinstanz

Sie können bestimmte Felder im Datensatz „Währungsinstanz“ [fx_currency2_instance] punktweise durchlaufen, und in der Datenbank gespeicherte Feldwerte sind miteinander konsistent. Da jedoch Felder einzeln geändert werden können und Sie nur einige der Felder ändern, können sie inkonsistent sein.

Währungscode

Das Feld **Währung** ist kein Referenzfeld, daher können Sie es auf einen beliebigen Wert festlegen. Wenn Sie jedoch einen ungültigen Währungscode eingeben, wird eine Ausnahmemeldung generiert. Ein leerer Wert wird als Sitzungswährungscode betrachtet.

Abfragebedingungen

Sie können Abfragebedingungen für Dot-Walking-Felder in der Instanztabelle hinzufügen. Wenn der Abfragebedingungswert jedoch in einem speziellen Format mit Währungscode und Betrag vorliegt, wird er in den Dot-Walking-Feldern als zusammengesetzte Bedingung behandelt. Der Wert muss das Format XYZ,abc aufweisen. Dabei gilt:

- XYZ ist ein Währungscode und
- abc ist ein Betrag.

Beispiel: USD, 12,34.

Eine Bedingung wie Kosten>USD,12,34 wird als Kosten.Währung>USD UND Kosten.Betrag12.34behandelt.

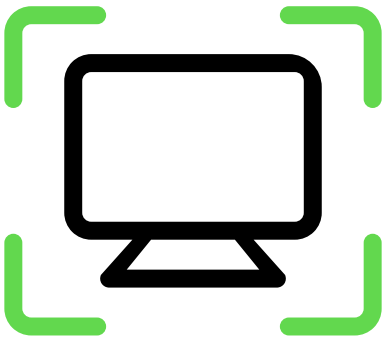
Wenn der zweite Operand ein anderes Währung2-Feld ist, wird die Bedingung auf ähnliche Weise übersetzt:

„Kosten1“ > „Kosten2“ wird behandelt als Kosten1.Währung=Kosten2.Währung UND Kosten1.Betrag>Kosten2.Betrag.

Now Platform Übersetzung und Lokalisierung

Bieten Sie Service rund um den Globus mit Sprachübersetzung und Lokalisierung für bestimmte Regionen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lokalisierungs-Framework	Systemlokalisierung	Dynamische Übersetzung
		
Standardisieren Sie den Prozess der Übersetzung von Artefakten wie Servicekatalog -Elementen, Knowledge Base -Artikeln und Dokumentvorlagen auf der gesamten Plattform.	Richten Sie standortbasierte Übersetzungs- und Währungsunterstützung für Benutzer in Ihrer Instanz ein, wo immer sie sich auf der Welt befinden.	Übersetzen Sie anwendergenerierte Inhalte live in Ihrer -Instanz, um die Kommunikation für Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender zu optimieren.

Weitere Ressourcen zu Globalisierungstools im Now Platformfinden Sie auf der Seite „Lokalisierung“ im Customer Success Center ServiceNow.

Lokalisierungs-Framework

Die App Lokalisierungs-Framework verwendet konfigurierbare Workflows, um den Prozess der Übersetzung von Artefakten auf der Plattform zu standardisieren. Übersetzen Sie Servicekatalog Elemente, Knowledge Base Artikel, Dokumentvorlagenund mehr.

Systemlokalisierung

Bieten Sie Ihren Anwendern spezielle Unterstützung bei der Systemlokalisierung. Definieren Sie Gebietsschemata, und passen Sie die Lokalisierungseinstellungen an, um Anwendern bestimmte Uhrzeiten/Datumsangaben und Währungen anzuzeigen. Auf Now Platformsind mehrere Sprachen verfügbar, zusammen mit Optionen zum Erstellen anwenderdefinierter Übersetzungen für ServiceNow -Materialien sowie für Sprachen, die auf der Plattform nicht übersetzt werden.

Dynamische Übersetzung

Übersetzen Sie anwendergenerierte Inhalte live in Ihrer -Instanz, um die Kommunikation für Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender zu optimieren. Integrieren Sie mit dem Service Provider für maschinelle Übersetzung Ihrer Wahl, um die Übersetzung in Formularen, Aktivitätenströmen und Chats zu ermöglichen. Microsoft Azure und Google Cloud Übersetzerservice werden bei der Aktivierung von Dynamische Übersetzungteilweise vorkonfiguriert. Sie können auch einen anwenderdefinierten Service Provider mit IntegrationHubkonfigurieren.

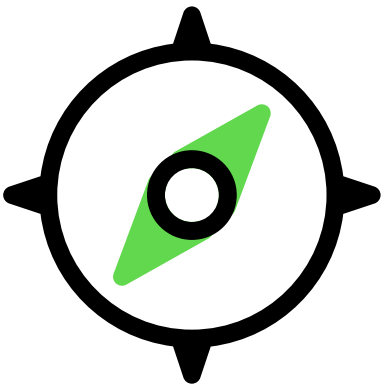
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lokalisierungs-Framework

Die Anwendung ServiceNow® Lokalisierungs-Framework standardisiert und verbessert den Übersetzungsprozess von Artefakten auf der gesamten Plattform durch konfigurierbare Workflows. Zu diesen Artefakten gehören ServiceNow® Servicekatalog Elemente, Virtual Agent Themen, Natural Language Understanding Modelle und Dokumentvorlagen von ServiceNow® 'HR-Servicebereitstellung.

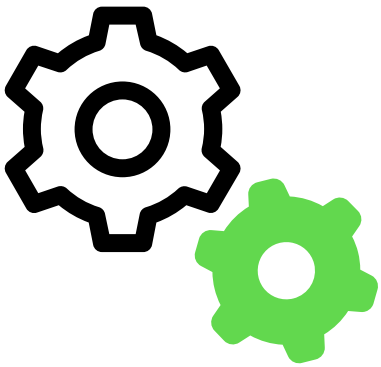
Erste Schritte

Lokalisierungs-Framework erkunden



Erfahren Sie, wie Lokalisierungs-Framework mit Übersetzungen und Artefakten umgeht.

Lokalisierungs-Framework konfigurieren



Richten Sie die Lokalisierung für Ihre Instanz von ein und implementieren Sie sie.

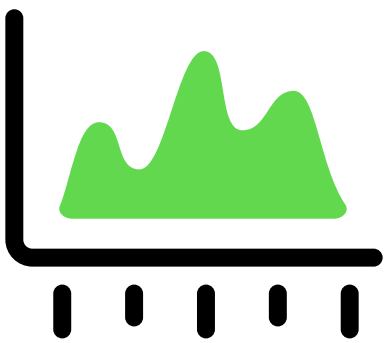
Übersetzungen anfordern

Anforderungen für Übersetzungen und Lokalisierung stellen.

Erstellen Sie Übersetzungsprojekte

Sie verwalten und genehmigen Projekte und führen Übersetzungen für einzelne oder gebündelte Lokalisierungsaufgaben und Artefakte durch.

Überwachung Lokalisierungs-Framework



Verfolgen Sie die Leistung und das Verhalten Lokalisierungs-Framework von .

Lokalisierungs-Framework – Referenz

Machen Sie sich mit bestimmten Begriffen und weiteren Referenzmaterialien Lokalisierungs-Framework vertraut.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Lokalisierung im ServiceNow Customer Success Center
- Foren der ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

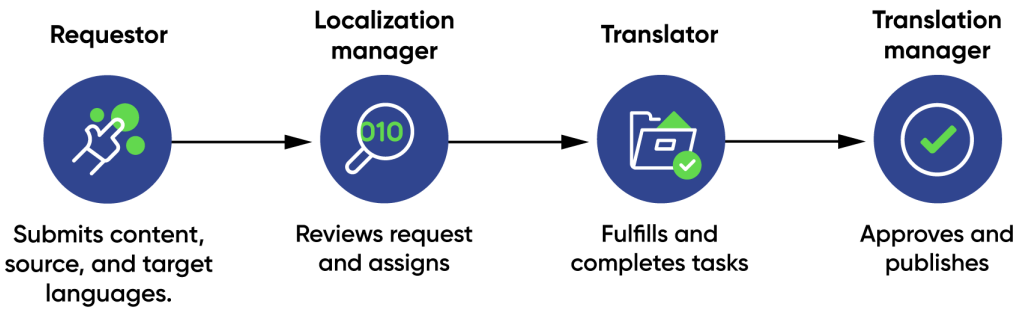
Lokalisierungs-Framework erkunden

Erfahren Sie mehr über die App Lokalisierungs-Framework, die einen systematischen Lokalisierungsprozess ermöglicht, um eine nahtlose Anwender-Experience in mehreren Sprachen zu bieten.

Lokalisierungs-Framework – Übersicht

Lokalisierungs-Framework optimiert den Prozess der Anpassung und Übersetzung ServiceNow von -Instanzen, um den Anforderungen verschiedener Regionen und Sprachen gerecht zu werden. Mit dieser Anwendung können Benutzer Übersetzungsprojekte erstellen und verwalten, Übersetzern Aufgaben zuweisen und den Fortschritt nachverfolgen. Lokalisierungs-Framework unterstützt auch die Erstellung von Sprachpaketen, die übersetzte Inhalte für bestimmte Sprachen enthalten. Unternehmen können sicherstellen, dass ihre ServiceNow -Instanzen für Benutzer auf der ganzen Welt zugänglich und anwenderfreundlich sind, indem sie den Zeit- und Arbeitsaufwand für die Lokalisierung reduzieren.

Lokalisierungsprozess



Lokalisierungs-Framework – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Definieren und verwenden Sie anwenderdefinierte Sprachartefakte sowie die Installation von Artefaktspezifischen Produkt-Plugins.	Artefaktkonfigurationen	Administratoren
Passen Sie Lokalisierungs-Framework Workflows und Übersetzungseinstellungen an	Lokalisierungs-Framework Einstellungen	Administratoren
Übersetzungen anfordern	Übersetzungen anfordern	Administratoren, Editoren, Manager und anfordernde Personen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Anwender
Übersetzungsprojekte verwalten	Erstellen Sie ein Lokalisierungsprojekt	Manager
Bündeln Sie Übersetzungsprojekte	Fügen Sie einem Projekt ein Lokalisierungsanforderungselement hinzu	Manager
Führen Sie Übersetzungsprojekte durch	Erfüllen Sie eine Lokalisierungsaufgabe	Erfüller
Genehmigen und veröffentlichen Sie Lokalisierungen und Übersetzungen	Genehmigen Sie eine Lokalisierungsaufgabe	Erfüller
Verwenden Sie Artefakte in der Lokalisierung mit Unterstützung für Virtual Agent und mehrere andere ServiceNow -Produkte.	Unterstützte Artefakte in Lokalisierungs-Framework	Administratoren, Manager und Benutzer

Hinweis:
Lokalisierungs-Framework unterstützt Domain Separation nicht.

Unterstützte Artefakte in Lokalisierungs-Framework

Lokalisierungs-Framework erweitert die Fähigkeiten des -Frameworks auf bestimmte Artefakte und übersetzt den Inhalt der Artefaktelemente.

Mit der Aktivierung des Plugins Lokalisierungs-Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer) sind einige Artefakte standardmäßig verfügbar. Einige Artefakte erfordern die Installation der Artefakt-spezifischen Produkt-Plugins.

Mit der Installation von Lokalisierungs-Framework verfügbare Artefakte

Die folgenden Artefakte sind mit der Installation von Lokalisierungs-Frameworkverfügbar:

- Katalogelement (Servicekatalog)
- NLU-Modell (Natural Language Understanding Modelle)
- Umfragen (Bewertungen und Umfragen)

Mit Artefaktspezifischen Plugins verfügbare Artefakte

Die folgenden Artefakte sind mit der Installation von Artefaktspezifischen Produkt-Plugins nach der Installation von Lokalisierungs-Frameworkverfügbar.

- Virtual Agent Thema – verfügbar mit der Aktivierung des Plugins „Glide Virtual Agent Lite“ (com.glide.cs.chatbot.lite).
- Inhalt des Dokumentvorlagenblocks: Verfügbar mit der Aktivierung des Plugins „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent].
- HTML-Dokumentvorlage: Verfügbar mit der Aktivierung des Plugins „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent].
- Knowledge Base Artikel – verfügbar, wenn das Plugin „Knowledge Management Advanced“ [com.snc.knowledge_advanced] aktiviert wird und die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation` auf „wahr“ festgelegt wird.
- E-Mail-Benachrichtigungen, E-Mail-Vorlagen und E-Mail-Layout – verfügbar mit der Aktivierung des Plugins „Glide Notification Translation“ (com.glide.notification.translation).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lokalisierungs-Framework Support für Servicekatalog Elemente

Lokalisierungs-Framework ermöglicht die Übersetzung von Servicekatalog -Elementen, wenn die Übersetzung eines Katalogelements in eine Sprache angefordert wird und ein für die Lokalisierung angefordertes Element (LRITM) erstellt wird.

Servicekatalog Elemente werden lokalisiert

In Lokalisierungs-Framework können Sie die folgenden Aufgaben ausführen, um die Elemente aus Servicekatalog zu übersetzen.

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um die Einstellungen für das Katalogelement-Artefakt zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Erstellen Sie LRITMs, indem Sie Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt der Elemente Servicekatalog direkt mit der Option zum Bearbeiten von Übersetzungen.
- Lesen, bearbeiten und übersetzen Sie den Inhalt, senden Sie den Inhalt an das -TMS, senden Sie den Inhalt per E-Mail, exportieren und importieren Sie den Inhalt des Servicekatalog -Elements.

  Hinweis:
  Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Frameworkzu verwenden.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Überwachen Sie die allgemeine Lokalisierungsintegrität der Servicekatalog -Elemente von Dashboardfür Lokalisierungseinblickeaus.

Wie Sie Übersetzungen für ein Katalogelement anfordern, erfahren Sie unter Übersetzungen für Servicekatalogelemente anfordern.

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für Katalog-Generator in Servicekatalog

Lokalisierungs-Framework ermöglicht die Übersetzung von Servicekatalog -Elementen direkt aus dem Katalog-Generator-Dashboard in Servicekatalog.

Im Katalog-Generator-Dashboard in Servicekatalog können Sie die folgenden Aufgaben ausführen, wenn das Installationsprogramm-Plugin Lokalisierungs-Framework (`com.glide.localization_framework.installer`) installiert ist:

- Verwenden Sie die Registerkarte **Übersetzungsstatus**, die angezeigt wird, wenn ein Element Servicekatalog ausgewählt wird, um die folgenden Aufgaben auszuführen:
  - Zeigen Sie die Liste aller aktiven Sprachen an.
  - Fordern Sie die Übersetzung der Servicekatalog -Elemente direkt mit der Option **„Übersetzung anfordern“** an, wenn die Eigenschaft `glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode` auf „wahr“ festgelegt ist.

    Hinweis:
    Sie können nur dann Übersetzungen für die Elemente in den aktiven Sprachen anfordern, wenn die Einstellung Lokalisierungs-Framework für die jeweilige Sprache verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie den Übersetzungsstatus der Servicekatalog -Elemente an.

  Hinweis:
  Der Übersetzungsstatus der Servicekatalog -Elemente basiert auf dem Status und dem Abschluss der Lokalisierungs-Framework -Planer-Aufträge.

- Verwenden Sie die Option **Übersetzung bearbeiten**, wenn die Eigenschaft `glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode` auf „falsch“ festgelegt ist, damit Sie maschinell übersetzen und die Übersetzungen in der Ad-hoc-UI veröffentlichen können.

  Hinweis:
  Die Option „Maschinelle Übersetzung“ ist nur verfügbar, wenn die Einstellung Lokalisierungs-Framework für diese bestimmte Sprache verfügbar ist.

- Übersetzungen der Servicekatalog -Elemente beim Erstellen der Elemente anfordern.

Weitere Informationen zur Integration von Lokalisierungs-Framework mit dem Katalog-Generator finden Sie unter Integration des Lokalisierungs-Frameworks mit dem Katalog-Generator .

Integration von Lokalisierungs-Framework in Virtual Agent-Designer

Durch die Integration von Virtual Agent-Designer mit Lokalisierungs-Framework können Sie Virtual Agent -Themen in den von Lokalisierungs-Framework unterstützten Übersetzungsmodi mit oder ohne Lokalisierungsaufgabe übersetzen.

Lokalisieren von Virtual Agent -Themen

Durch die Integration von Virtual Agent-Designer in Lokalisierungs-Framework können Sie die folgenden Aufgaben ausführen.

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um die Einstellungen für das Artefakt Virtual Agent zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Übersetzen Sie den Inhalt mithilfe der Bearbeitungsoption direkt aus Virtual Agent-Designer.
- Lesen, bearbeiten, übersetzen, exportieren und importieren Sie den Inhalt des Themas Virtual Agent aus Virtual Agent-Designer, wenn das Artefakt Virtual Agent in den Lokalisierungseinstellungen konfiguriert ist.

  Hinweis:

  - **Hinweis:**
    Sie benötigen die Rolle „localization_editor“, um den übersetzten Inhalt direkt über die Vergleichs-UI von Virtual Agent-Designer zu bearbeiten. Weitere Informationen zur Rolle „localization_editor“ finden Sie unter Lokalisierungs-Framework - Rollen.

  - Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Frameworkzu verwenden.

- Fordern Sie Übersetzungen von Virtual Agent-Designeran.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Beim Anfordern von Übersetzungen werden Lokalisierungsaufgaben erstellt. Sie benötigen die Rolle „localization_requester“, um Übersetzungen anzufordern.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Überwachen Sie die allgemeine Lokalisierungsintegrität der Virtual Agent -Themen von Dashboardfür Lokalisierungseinblickeaus.

Weitere Informationen zum Lokalisieren der Virtual Agent -Themen in Virtual Agent-Designerfinden Sie unter Virtual Agent Lokalisierung .

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für Natural Language Understanding -Modelle

Lokalisierungs-Framework wird in NLU-Workbench integriert, um die Modelle Natural Language Understanding zusammen mit den zugehörigen Absichten, Äußerungen und Entitäten in mehrere Sprachen zu übersetzen.

Natural Language Understanding -Modelle werden lokalisiert

Durch die Integration von Lokalisierungs-Framework in NLU-Workbench können Sie die folgenden Aufgaben ausführen.

- Konfigurieren Sie das Modellartefakt NLU in der Tabelle „Artefaktekonfiguration“ [sn_lf_config] durch Aktivierung des Plugins Lokalisierungs-Framework (com.glide.localization_framework.installer) automatisch.
- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um Einstellungen für Natural Language Understanding -Modellartefakte zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Fordern Sie Übersetzungen für Natural Language Understanding -Modelle an, und übersetzen Sie den Inhalt der Lokalisierungsaufgabe mithilfe der Übersetzungsmodi.

  Hinweis:
  Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Frameworkzu verwenden.

- Übersetzen Sie den Inhalt der Natural Language Understanding -Modelle direkt aus dem NLU-Workbench.

  Hinweis:
  Nur Benutzer mit der Rolle „localization_editor“ können Inhalte auf der Vergleichs-UI des Modells Natural Language Understanding in NLU-Workbenchübersetzen. Weitere Informationen zur Rolle „localization_editor“ finden Sie unter Lokalisierungs-Framework - Rollen.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.

Hinweis:
Die Lokalisierung von Natural Language Understanding -Modellen erfordert eine Zuordnung zwischen den Natural Language Understanding -Modellen in einer Sprache und ihrem Gegenstück in anderen Sprachen, um die Unterstützung des Lokalisierungs-Frameworks zu verwenden.

Weitere Informationen zum Lokalisieren von Natural Language Understanding -Modellen finden Sie unter NLU-Modelle übersetzen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für Umfragen

Lokalisierungs-Framework aktiviert die Übersetzung von Umfrageelementen, wenn eine Übersetzungsanforderung für eine Umfrage erstellt wird und wenn ein für die Lokalisierung angefordertes Element (LRITM) erstellt wird.

Umfragen lokalisieren

Durch die Erweiterung der Fähigkeiten Lokalisierungs-Framework auf Umfragen können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um die Einstellungen für das Umfrageartefakt zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Erstellen Sie LRITMs, indem Sie Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt der Umfragen direkt mit der Option zum Bearbeiten von Übersetzungen.
- Sie können Inhalte lesen, bearbeiten und maschinell übersetzen. Sie können den Inhalt auch an -TMS oder per E-Mail senden. Sie können den Inhalt der Umfrageelemente exportieren und importieren.

  Hinweis:
  Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Frameworkzu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Übersetzung erkunden.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Überwachen Sie die allgemeine Lokalisierungsintegrität der Umfragen von Dashboardfür Lokalisierungseinblickeaus.

Weitere Informationen zum Anfordern und Bearbeiten von Übersetzungen für Umfragen finden Sie unter Übersetzungen für Umfragen anfordern und Übersetzungen für Umfragen bearbeiten.

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für Knowledge Base

Lokalisierungs-Framework ermöglicht die Übersetzung von Knowledge Base -Artikeln (KB), wenn die Übersetzung eines KB-Artikels in eine Sprache angefordert wird und wenn ein für die Lokalisierung angefordertes Element (LRITM) erstellt wird.

Lokalisieren Knowledge Base

Durch die Erweiterung der Fähigkeiten Lokalisierungs-Framework auf KB-Artikel können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um die Einstellungen für das Knowledge Base-Artefakt zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Erstellen Sie LRITMs, indem Sie Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt der KB-Artikel direkt mit der Option zum Anfordern von Übersetzungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können Inhalte lesen, bearbeiten und maschinell übersetzen. Sie können den Inhalt auch an -TMS oder per E-Mail senden. Sie können den Inhalt der KB-Artikel exportieren und importieren.

  Hinweis:
  Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Frameworkzu verwenden.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Übersetzen Sie Knowledge Base Artikel massenweise in mehrere Sprachen.

Weitere Informationen zur Übersetzung der KB-Artikel finden Sie unter Lokalisierung von Knowledge Base-Artikeln .

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für E-Mail-Benachrichtigungen

Lokalisierungs-Framework ermöglicht die Übersetzung von E-Mails (Benachrichtigung, Vorlage und Layout), wenn die Übersetzung eines E-Mail-Artefakts in eine Sprache angefordert wird und wenn ein für die Lokalisierung angefordertes Element (LRITM) erstellt wird.

E-Mail-Benachrichtigungen werden lokalisiert

Mit der Erweiterung der Fähigkeiten Lokalisierungs-Framework auf E-Mail können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um die Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen, E-Mail-Vorlagen und E-Mail-Layout-Artefakte zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Erstellen Sie LRITMs, indem Sie Übersetzungen in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung direkt mit der Option zum Bearbeiten von Übersetzungen.
- Sie können Inhalte lesen, bearbeiten und maschinell übersetzen. Sie können den Inhalt auch an -TMS oder per E-Mail senden. Sie können den Inhalt von E-Mail-Benachrichtigungen exportieren und importieren.

  Hinweis:
  Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Frameworkzu verwenden.

- Genehmigen und veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.

Weitere Informationen zum Lokalisieren von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Lokalisierung von E-Mail-Benachrichtigungen.

Lokalisierungs-Framework Unterstützung für 'HR-Servicebereitstellung

Lokalisierungs-Framework erweitert seine Framework-Fähigkeiten auf Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagenblock-Inhalte in 'HR-Servicebereitstellung.

Lokalisieren Dokumentvorlagen

Durch die Erweiterung der Fähigkeiten Lokalisierungs-Framework auf 'HR-Servicebereitstellung können Sie folgende Aufgaben ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie mehrere Sprachen aus den verfügbaren Sprachen in der Instanz aus, um die Einstellungen entweder mit dem Inhalt des Dokumentvorlagenblocks oder den Artefakten der HTML-Dokumentvorlage zu konfigurieren. Informationen zum Konfigurieren von Lokalisierungseinstellungen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Einstellungen.
- Übersetzen Sie den Vorlageninhalt manuell, durch maschinelle Übersetzung oder mithilfe von Export und Import.

  Hinweis:
  Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Frameworkzu verwenden.

- Veröffentlichen Sie die Übersetzung.

Weitere Informationen zum Übersetzen von Dokumentvorlagenfinden Sie unter Verwenden Lokalisierungs-Framework für Dokumentvorlagen .

Lokalisierungs-Framework - Rollen

Lokalisierungs-Framework verwendet verschiedene Rollen, um verschiedene Aspekte der Anwendung zu verwalten.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Lokalisierungsadministrator [localization_admin]

Verwalten Sie die folgenden Aspekte der Anwendung Lokalisierungs-Framework.

- Konfiguriert die unterstützten Artefakte und anwenderdefinierten Artefakte für Lokalisierungs-Framework.
- Konfiguriert Lokalisierungseinstellungen für die aktivierten Sprachen.
- Können Übersetzungen in mehrere Sprachen für Servicekatalog -Elemente, Virtual Agent -Themen oder für alle anwenderdefinierten Artefakte aus ihren jeweiligen Artefakttabellen anfordern.
- Können Übersetzungen für Servicekatalog -Elemente, Virtual Agent -Themen oder für jedes anwenderdefinierte Artefakt für eine bestimmte Sprache aus den jeweiligen Artefakt-Berichten im Dashboard für Einblicke anfordern.
- Kann RWS- und XTM-TMS konfigurieren und ein anwenderdefiniertes TMS erstellen und konfigurieren, indem die folgenden Rollen geerbt werden:
  - flow_designer: Kann die TMS-Subflows bearbeiten und einen neuen TMS-Konfigurationsdatensatz erstellen.
  - connection_admin: Kann auf die Tabellen und Datensätze der Verbindungen und Anmeldeinformationen zugreifen.
- Besitzt das Dashboard und die Berichte für Lokalisierungseinblicke. Kann die geplanten Aufgaben ausführen, um die Berichte im Dashboard anzuzeigen.
- Zeigt die Lokalisierungsintegrität des Systems an.
- Die Rolle „localization_admin“ erbt die Rollen „lcoalization_requestor“, „localization_editor“ und „localization_fulfiller“.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- localization_fulfiller
- localization_manager
- localization_requestor
- localization_editor

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Anfordernde Person für Lokalisierung [localization_requestor]

Übersetzungen für alle konfigurierten Artefakte in eine oder mehrere Sprachen anfordern.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Die anfordernde Person der Lokalisierung kann Übersetzungen erfüllen, indem sie die Rolle „localization_fulfiller“ erbt.

Lokalisierungserfüller [localization_fulfiller]

Stellen Sie Übersetzungen für die angeforderten Artefaktelemente bereit, und genehmigen und veröffentlichen Sie die Übersetzungen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Erfüller können eine Lokalisierungsaufgabe wie folgt übersetzen:

- Manuelle Übersetzung verwenden, wenn der Erfüller sowohl die Quell- als auch die Zielsprache versteht.
- Verwenden Sie maschinelle Übersetzung, indem Sie den in den Übersetzungseinstellungen konfigurierten Übersetzer verwenden.
- Exportiert Daten an einen Drittanbieterübersetzer und importiert sie nach der Übersetzung zurück.
- Sendet die Daten für Übersetzungen per E-Mail und empfängt die übersetzten Daten per E-Mail zurück.
- Sendet übersetzbare Daten für Übersetzungen an ein Übersetzungsmanagementsystem (TMS).
- Überprüft und genehmigt die Übersetzungen.
- Veröffentlicht die Übersetzungen, wenn der Workflow für Spracheinstellungen keinen Genehmigungs-Flow aufweist.

Lokalisierungseditor [localization_editor]

Bietet Anwendern die Möglichkeit, Inhalte ohne Lokalisierungsaufgabe zu übersetzen.

Enthält Rollen

Die Lokalisierungseditorrolle enthält die Rolle „Lokalisierungsanforderer“ [localization_requestor].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Anwender, die dieser Rolle zugewiesen sind, können Inhalte aus Virtual Agent-Designer NLU-Workbenchund Dokumentvorlagen von 'HR-Servicebereitstellungübersetzen.

Ein Lokalisierungseditor kann Inhalte mithilfe von maschineller Übersetzung sowie durch Exportieren und Importieren von Inhalten übersetzen.

Lokalisierungsmanager [localization_manager]

Besitzt die Lokalisierungsprojekte. Fügt den Projekten alle für die Lokalisierung angeforderten Elemente hinzu. Nur ein Lokalisierungsmanager hat die Berechtigung, ein Projekt zu starten.

Enthält Rollen

Die Rolle „Lokalisierungseditor“ enthält die Rolle „Lokalisierungserfüller“ [localization_fulfiller].

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Besondere Überlegungen

Wenn die Hub-and-Spoke-Architektur Lokalisierungs-Framework eingerichtet ist, hat die Rolle „localization_manager“ Zugriff auf die folgenden Tabellen in der Hub-Instanz:

- Lokalisierungs-Framework Hub-Übersetzungsanforderung [sn_lf_hub_translation_request]
- Lokalisierungs-Framework Hub-Übersetzungselement [sn_lf_hub_translation_item]

Weitere Informationen finden Sie unter Hub- und Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks

Workflows in Lokalisierungs-Framework

Workflows definieren Aktionen zum Abschließen einer Lokalisierungsaufgabe. Um die Aufgabe abzuschließen, durchläuft jede Lokalisierungsaufgabe den für die Zielsprache konfigurierten Workflow.

Workflows in Lokalisierungs-Framework

Workflows	Beschreibung
Übersetzung # Veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe wird manuell oder in einem der Übersetzungsmodi übersetzt. Nach der Übersetzung wird der Inhalt manuell veröffentlicht. **Hinweis:** Achten Sie darauf, die **Lokalisierungserfüllergruppe** für den Workflow zuzuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.
Übersetzung # Übersetzungsgenehmigung # Automatisch veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe wird manuell oder in einem der Übersetzungsmodi übersetzt. Nach der Übersetzung wird die Übersetzung für die Aufgabe genehmigt und automatisch veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die **Lokalisierungserfüllergruppe** und **die Übersetzungsgenehmigergruppe** zuweisen, damit der Workflow den Inhalt lokalisieren kann.
Automatische Übersetzung # Übersetzungsgenehmigung # Automatisch veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe wird automatisch übersetzt. Nach der Übersetzung wird die Übersetzung für die Aufgabe genehmigt und automatisch veröffentlicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows in Lokalisierungs-Framework (Fortsetzung)

Workflows	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die **Lokalisierungserfüllergruppe**, **den automatischen Übersetzungsmodus**und **die Übersetzungsgenehmigergruppe** zuweisen, damit der Workflow den Inhalt lokalisieren kann.
Autom. Übersetzung # Veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe wird automatisch übersetzt und manuell veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die **Lokalisierungserfüllergruppe** und **den automatischen Übersetzungsmodus** zuweisen, damit der Workflow den Inhalt lokalisiert.
Automatische Übersetzung # Automatisch veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe wird einer automatischen Übersetzung unterzogen und automatisch veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die **Lokalisierungserfüllergruppe** und **den automatischen Übersetzungsmodus** zuweisen, damit der Workflow den Inhalt lokalisiert.
Geschäftsgenehmigung # Übersetzung # Veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe benötigt eine geschäftliche Genehmigung für die Lokalisierung. Der Inhalt wird manuell übersetzt oder mithilfe eines der Übersetzungsmodi übersetzt. Der Inhalt wird manuell veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die **Geschäftsgenehmigergruppe** und **die Lokalisierungserfüllergruppe** zuweisen, damit der Workflow den Inhalt lokalisiert.
Geschäftsgenehmigung # Übersetzung # Übersetzungsgenehmigung # Automatisch veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe benötigt eine Geschäftsgenehmigung für die Lokalisierung, und der Inhalt wird manuell oder mithilfe eines der Übersetzungsmodi übersetzt. Nach der Übersetzung wird die Übersetzung für die Aufgabe genehmigt und automatisch veröffentlicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflows in Lokalisierungs-Framework (Fortsetzung)

Workflows	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie die **Geschäftsgenehmigergruppe**,**die Lokalisierungserfüllergruppe**und **die Übersetzungsgenehmigergruppe** für den Workflow zuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.
Geschäftsgenehmigung > Automatische Übersetzung > Übersetzungsgenehmigung > Automatisch veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe benötigt eine Geschäftsgenehmigung für die Lokalisierung, und der Inhalt wird automatisch übersetzt. Nach der Übersetzung wird die Übersetzung für die Aufgabe genehmigt und automatisch veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die **Geschäftsgenehmigergruppe**,**die Lokalisierungserfüllergruppe**, **den automatischen Übersetzungsmodus**und **die Übersetzungsgenehmigergruppe** für den Workflow zuweisen, um den Inhalt zu lokalisieren.
Geschäftsgenehmigung # Automatische Übersetzung # Veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe benötigt eine geschäftliche Genehmigung für die Lokalisierung. Der Inhalt wird automatisch übersetzt, aber manuell veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die **Geschäftliche Genehmigergruppe**,**die Lokalisierungserfüllergruppe**und **den automatischen Übersetzungsmodus** zuweisen, damit der Workflow den Inhalt lokalisiert.
Geschäftsgenehmigung # Automatische Übersetzung # Automatisch veröffentlichen	Die Lokalisierungsaufgabe benötigt eine geschäftliche Genehmigung für die Lokalisierung. Der Inhalt wird automatisch übersetzt und veröffentlicht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die **Geschäftliche Genehmigergruppe**,**die Lokalisierungserfüllergruppe**und **den automatischen Übersetzungsmodus** zuweisen, damit der Workflow den Inhalt lokalisiert.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften Lokalisierungs-Framework

Planen und konfigurieren Sie die Implementierung des Lokalisierungs-Frameworks.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Nach der Aktivierung von Lokalisierungs-Frameworkkönnen Sie anwenderdefinierte Artefakte und Verarbeitungsskripts erstellen und Einstellungen für E-Mail, Workflows und andere Einstellungen anpassen

wird aktiviert Lokalisierungs-Framework

Wenn Sie das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) aktivieren, ist Lokalisierungs-Framework standardmäßig für die Servicekatalog -Elemente und Virtual Agent -Themen, Natural Language Understanding -Modelle und Dokumentvorlagen für 'HR-Servicebereitstellungverfügbar.

Nachdem Sie das Plugin Lokalisierungs-Framework „ Installer“ (com.glide.localization_framework.installer) aktiviert haben, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Erstellen Sie -Konfigurationen für das Onboarding jeder anderen Anwendung in Lokalisierungs-Framework.
- Übersetzungen der Artefakte in eine oder mehrere Sprachen anfordern.
- Übersetzen Sie den Inhalt der Artefakte mithilfe der manuellen Übersetzung oder eines der unterstützten Übersetzungsmodi.
- Genehmigen Sie Übersetzungen, indem Sie den übersetzten Inhalt Korrekturlesen.
- Veröffentlichen Sie den übersetzten Inhalt.
- Analysieren Sie die Lokalisierungsintegrität des Systems mit dem Dashboard „Lokalisierungseinblicke“.
- Installieren Sie optionale Plugins, um Hub- und Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworkseinzurichten.

Weitere Informationen zur Aktivierung dieses Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework.

Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework

Sie können das Plugin „Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm“ (com.glide.localization_framework.installer) für Lokalisierungs-Framework aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind. Optional können Sie Plugins für die Hub-and-Spoke-Architektur Lokalisierungs-Framework für eine Reihe von Instanzen aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) kann auf zwei Arten aktiviert werden:

- Manuelle Installation des Plugins.
- Automatische Installation des Plugins.

  Wenn ein Sprach-Plugin installiert wird, wird das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) automatisch mit dem Sprach-Plugin installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Sprach-Plugins.

Die folgenden Elemente werden mit Lokalisierungs-Framework installiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Plugins
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Komponenten Lokalisierungs-Framework.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Lokalisierungs-Framework-Installationsprogramm“ (com.glide.localization_framework.installer) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Nächste Maßnahme

Optional können Sie als Nächstes Plugins für Hub- und Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworksinstallieren. Auf diese Weise können Sie eine Instanz als Hub zum Erfüllen von Lokalisierungsanforderungen und eine oder mehrere Instanzen als Spokes festlegen, die Anforderungen an den Hub senden.

Entscheiden Sie, welche Instanz als Hub fungieren soll. Führen Sie in dieser Instanz das obige Verfahren aus, um das Plugin Lokalisierungs-Framework Hub [com.sn.localization_framework.hub] zu suchen und zu installieren.

Entscheiden Sie, welche Instanzen als Spokes fungieren sollen. Führen Sie in jeder dieser Instanzen das obige Verfahren aus, um das Spoke-Plugin Lokalisierungs-Framework [com.sn.localization_framework.spoke] zu suchen und zu installieren.

Mit Lokalisierungs-Framework installierte Komponenten

Das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer) aktiviert mehrere zugehörige Plugins, die noch nicht aktiv sind. Mit der Installation der Core-Plugins sind optionale Plugins für die Lokalisierungs-Framework Hub- und Spoke-Architektur verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Installer-Plugin Lokalisierungs-Framework verfügbare Plugins (com.glide.localization_framework.installer)

Plugin	Beschreibung
Lokalisierungs-Framework [com.glide.localization_framework]	Verwalten Sie Lokalisierungs-Workflows für die gesamte Plattform und für alle Produkte.
Lokalisierungs-Framework für Servicekatalog [com.glide.localization_framework.service_catalog]	Aktiviert die Übersetzung von Servicekatalog Elementen mit Lokalisierungs-Framework.
Lokalisierungs-Framework for Virtual Agent-Thema [com.glide.localization_framework.va]	Aktiviert die Übersetzung von Virtual Agent -Themen mit Lokalisierungs-Framework.
RWS Translation Management System-Spoke für Lokalisierungs-Framework [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	Integriert Lokalisierungs-Framework in das RWS Translation Management System.
XTM Translation Management System-Spoke für Lokalisierungs-Framework [com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	Integriert Lokalisierungs-Framework in das XTM Translation Management System.

Optionale Plugins für die Hub- und Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks

Lokalisierungs-Framework Hub [com.sn.localization_framework.hub] Bereich: sn_lf_hub	Hierbei handelt es sich um ein Framework, mit dem die Übersetzungsanforderungen erfüllt werden können, die von der Lokalisierungs-Framework-Spoke empfangen werden. Nach der Installation und Konfiguration verwaltet die Hub-Instanz eingehende Übersetzungsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Hub- und Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks.
Lokalisierungs-Framework Spoke [com.sn.localization_framework.spoke] Bereich: sn_lf_spoke	Hierbei handelt es sich um ein Framework, mit dem die Übersetzungsanforderungen über den Lokalisierungs-Framework-Hub erfüllt werden können. Nach der Installation und Konfiguration übermittelt die Spoke-Instanz ihre Übersetzungsanforderungen an den Hub.

Artefaktkonfigurationen

Sie können die erforderlichen Artefakte konfigurieren und Lokalisierungs-Framework verwenden, um die Übersetzungsanforderungen zu erfüllen.

Jedes in der Anwendung Lokalisierungs-Framework konfigurierte Artefakt hat einen eigenen Datensatz in der Artefaktkonfigurationstabelle [sn_lf_config].

Bei Aktivierung des Plugins Lokalisierungs-Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer) werden automatisch ein -Datensatz für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das Element Servicekatalog und das Modell Natural Language Understanding in Lokalisierungs-Frameworkerstellt und konfiguriert.

Ein Datensatz für das Thema Virtual Agent wird auch im -Framework erstellt und konfiguriert, da Virtual Agent automatisch mit dem Basissystem aktiviert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent Lite .

Datensätze für den Inhalt des Dokumentvorlagenblocks und die HTML-Dokumentvorlage werden in der Artefaktkonfigurationstabelle [sn_lf_config] erstellt, wenn Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktivieren. Weitere Informationen zur Aktivierung dieses Plugins finden Sie unter Lebenszyklus-Events für Enterprise aktivieren .

Sie können auch ein Artefakt Ihrer Wahl erstellen und konfigurieren. Ein Datensatz dafür wird in der Artefaktkonfigurationstabelle [sn_lf_config] erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und konfigurieren Sie ein anwenderdefiniertes Artefakt.

Erstellen und konfigurieren Sie ein anwenderdefiniertes Artefakt

Erstellen und konfigurieren Sie anwenderdefinierte Artefakte Ihrer Wahl, um die Funktion Lokalisierungs-Framework zu verwenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Lokalisierungs-Framework „ Installer“ (com.glide.localization_framework.installer) aktiviert ist, bevor Sie ein anwenderdefiniertes Artefakt konfigurieren.

Erforderliche Rolle: localization_admin und script_include_admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Artefaktkonfigurationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Artefaktkonfiguration“ aus.

Formularfelder „Artefaktkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des Artefaktdatensatzes.
Interner Name	Ein interner Name für das Artefakt.
Tabellenname	Bezeichner der Tabelle, in der Informationen zum Artefakt gespeichert werden. Beispiel: Tabelle „Katalogelemente“ [sc_cat_item].
Prozessorskript	Extrahiert den übersetzbaren Inhalt, der der Übersetzungsanforderung zugeordnet ist, und speichert die Übersetzungen in der Datenbank. Sie können eine Skripteinbindung mithilfe des auswählen oder eine neue Skripteinbindung erstellen. Das Prozessorskript enthält die folgenden Funktionen: ○ getTranslatableContent: Extrahiert den übersetzbaren Inhalt. ○ saveTranslatedContent: Speichert den übersetzten Inhalt zurück im System. Weitere Informationen finden Sie unter Prozessorskriptfunktionen.Informationen zum Erstellen eines neuen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Prozessorskripts für das Artefakt finden Sie unter Erstellen Sie ein Prozessorskript. **Hinweis:** Unter **Zugehörige Links** für einen vorhandenen Artefaktdatensatz können Sie zur Skriptbearbeitung zur **Legacy-Ansicht** wechseln.
Anwendung	Anwendungsbereich. Der Wert ist die aktuelle Anwendung, die für die angemeldete Benutzersitzung ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungen aus der Anwendungsauswahl auswählen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Konfigurationsdatensatzes.
Einblicke generieren	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Lokalisierungseinblicke für das Artefakt. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboardfür Lokalisierungseinblicke.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Beispiele für Lokalisierungs-Framework -Artefakte, die Sie einrichten können, finden Sie in der Liste der LF-Artefakt-Blog-Posts unter https://www.servicenow.com/community/international-localization/need-to-translate-a-par-dashboard-check-this/ta-p/2839751 im ServiceNow Community. Diese Beispiele enthalten Prozessorskripts.

Erstellen Sie ein Prozessorskript

Sie können ein Prozessorskript erstellen, das in Ihre anwenderdefinierte Artefaktkonfiguration aufgenommen wird, um den übersetzbaren Inhalt zu extrahieren und den übersetzten Inhalt zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_admin und script_include_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Artefaktkonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie ein Artefakt, für das Sie das Prozessorskript aktualisieren möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Prozessorskript erstellen**.
4. Geben Sie im Feld **Name der Skripteinbindung** den Namen der Skripteinbindung an, um das Artefakt mit Lokalisierungs-Frameworkzu integrieren.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Prozessorskriptfunktionen

Das Prozessorskript enthält Funktionen, mit denen Sie den übersetzbaren Inhalt extrahieren und den übersetzten Inhalt speichern können, der bei der Konfiguration eines Artefakts enthalten ist.

abrufenÜbersetztenInhalt(Parameter)

Diese Funktion ist für das Extrahieren des übersetzbaren Inhalts für Lokalisierungs-Framework verantwortlich, um diesen Inhalt zu verwenden und zu konsumieren, und enthält die folgenden Parameter:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

abrufenÜbersetztenInhalt(Parameter)

Name	Typ	Beschreibung
tableName	Zeichenfolge	Der Tabellenname des Artefaktdatensatzes.
sysId	Zeichenfolge	Die sys_id des Artefaktdatensatzes.
language	Zeichenfolge	Die Sprache, in die das Artefakt übersetzt werden muss (Zielsprache).

Hinweis:
Diese Skriptfunktion ist standardmäßig verfügbar, wenn Sie das Prozessorskript konfigurieren. Diese Skriptfunktion erfordert die Konfiguration der Parameter, um das LFDocumentContent-Objekt zu erstellen.

speichernÜbersetztInhalt(Dokumentinhalt)

Diese Funktion ist für das Speichern der Übersetzungen im System verantwortlich und verfügt über einen Parameter, der ein Objekt von LFDocumentContent ist.

Alle Prozessorskripts erweitern LFArtifactProcessorSNC, wodurch die Standardimplementierung dieser Funktion definiert wird, d. h. das Speichern der Übersetzungen in Standardtabellen. Durch das Definieren dieser Funktion im Prozessorskript wird das Standardverhalten überschrieben.

Hinweis:
Diese Skriptfunktion wird standardmäßig kommentiert, wenn ein neues Prozessorskript erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Leseskript-Hilfsfunktionen für LFDocumentContentBuilder.

Erstellen Sie eine UI-Aktion für das anwenderdefinierte Artefakt

Erstellen Sie eine UI-Aktion, um Übersetzungen für das anwenderdefinierte Artefakt anzufordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: localization_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zur anwenderdefinierten Artefakttabelle.
   Suchen Sie die Tabelle anhand ihres Tabellennamens. Beispiel: **[sys_cs_topic]** ist der Tabellenname für Virtual Agent -Themen.
2. Klicken Sie in einer beliebigen Spalte auf das Hamburger-Symbol ( ), und navigieren Sie zu **Konfigurieren UI-Aktionen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular UI-Aktionen aus.

Formularfelder für UI-Aktionen

Feld	Beschreibung
Name	Name für die UI-Aktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispiel: **Übersetzungen anfordern**.
Client	Option zum Ausführen des Skripts im Browser des Benutzers. Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Feld **Beim Klicken** über dem Feld Bedingung angezeigt.
Bedingung	Bedingung für die Entscheidung, wann diese UI-Aktion angezeigt werden soll.
Beim Klicken	Geben Sie den Namen der JavaScript-Funktion wie folgt an: `renderLanguagePickerModal();`

Skript	Option zum Ausführen des Skripts zum Ausführen der Funktion „Übersetzungen anfordern“
	Das Skript variiert für **Formularschaltfläche** und **Listenauswahl**.
	○ Formularschaltfläche
	`function renderLanguagePickerModal() {`
	`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");`
	`  dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`
	`  dlg.setPreference("sys_id", g_form.getUniqueValue());`
	`  dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");`
	`  dlg.setPreference("request_type", "form");`
	`  dlg.setPreference("focusTrap", true);`
	`  dlg.render();`
	`}`
	○ Listenauswahl
	`function renderLanguagePickerModal() {`
	`  var sys_ids = g_list.getChecked();`
	`  if (!sys_ids || sys_ids.length == 0)`
	`  return;`
	`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");`
	`  dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`
	`  dlg.setPreference("sys_id", sys_ids);`
	`  dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");`
	`  dlg.setPreference("request_type", "list");`
	`  dlg.setPreference("focusTrap", true);`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	dlg.render(); }
Formularschaltfläche	Option zum Aktivieren der UI-Aktion als Formularschaltfläche.
Listenauswahl	Option zum Aktivieren der UI-Aktion in der Auswahlliste.

Hinweis:
Konfigurieren Sie das Formular so, dass alle Felder angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine UI Action.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Leseskript-Hilfsfunktionen für LFDocumentContentBuilder

Der `LFDocumentContentBuilder` bietet Dienstprogrammfunktionen zum Erstellen von Dokumentinhalten. Verwenden Sie diese Funktionen, um die Logik zum Extrahieren des übersetzbaren Inhalts aus Artefakten zu schreiben, unabhängig davon, ob sie Standardtabellen verwenden oder nicht.

initialisieren (version, targetLanguage, sys_id, tableName)

Verwenden Sie diese Funktion als Konstruktor für `LFDocumentContentBuilder.` Enthält die folgenden Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
Version	Zeichenfolge	Der Versionstyp des zu generierenden Dokumentinhalts. Für Yokohamalautet dieser Wert v1.
targetLanguage	Zeichenfolge	Die Zielsprache des Inhalts des Lokalisierungsaufgabendokuments. Die Zielsprache ist mit der Sprache identisch, die über das Funktionsargument zum Lesen des Skripts verfügbar ist.
Sys_id	Zeichenfolge	Die sys_id des Artefaktdatensatzes.
tableName	Zeichenfolge	Der Tabellenname des Artefaktdatensatzes.

processString (Zeichenfolge, groupName, label)

Verwenden Sie diese Funktion, um dem Dokumentinhalt für die angegebene Zeichenfolge das LFDocumentContentElement hinzuzufügen. Sie enthält die folgenden Parameter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Typ	Beschreibung
Zeichenfolge	Zeichenfolge	Der Wert, für den ein Dokumentinhaltseintrag erstellt wird.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe, zu der das Element gehören soll.
label	Zeichenfolge	Der eindeutige Bezeichnungsbezeichner für das erstellte Element

processStringArray (stringArray, groupName, label)

Verwenden Sie diese Funktion, um im Dokumentinhalt Elemente (Objekt von LFDocumentContentElement) für die angegebenen Zeichenfolgen hinzuzufügen. Sie enthält die folgenden Parameter.

Name	Typ	Beschreibung
Zeichenfolgen-Array	Liste von Zeichenfolgen	Die Liste der Werte, für die ein Dokumentinhaltseintrag erstellt wird.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe, zu der diese Zeichenfolgen gehören.
label	Zeichenfolge	Der eindeutige Bezeichnungsbezeichner für diese Zeichenfolgen.

processScript (scriptContent, groupName, label)

Verwenden Sie diese Funktion, um im Dokumentinhalt ein Element für die Zeichenfolgen hinzuzufügen, die als Eingabe für „getMessage“, „gs.getMessage“ oder „gs.getMessageLang“ im bereitgestellten Skript vorhanden sind. Sie besitzt die folgenden Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
scriptContent	Zeichenfolge	Das Skript, das verarbeitet werden soll, um die Zeichenfolgen abzurufen, die als Eingabe von getMessage, gs.getMessage oder gs.getMessageLang vorhanden sind.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe für diese Eingabe.
label	Zeichenfolge	Der eindeutige Bezeichnungsbezeichner für diese Eingabe.

Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var documentContentBuilder = new LFDocumentContentBuilder("v1", language, sysId,
 tableName);
Var name = "name";
documentContentBuilder .processScript("gs.getMessage('Hello {0}, How are you', name)",
 "Script_Group", "Script_Label");
```

processTranslatableFieldsForSingleRecord (glideRecord, groupName)

Verwenden Sie diese Funktion, um Elemente für das angegebene glideRecord-Objekt im Dokumentinhalt für alle zugehörigen übersetzbaren Felder zu erstellen. Diese übersetzbaren Felder können vom Typ „translated_field“, „translated_text“ oder „translated_html“ sein. Sie enthält die folgenden Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
glideRecord	GlideRecord	Das GlideRecord-Objekt, das für übersetzbare Felder verarbeitet werden soll. GlideRecord muss auf den gültigen Tabellendatensatz verweisen.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe für diese Eingabe.

processTranslatableFieldsForMultipleRecords (tableName, encodedQuery, groupName)

Verwenden Sie diese Funktion, um alle qualifizierten Datensätze für den angegebenen „tableName“ und die „encodedQuery“ abzurufen und dem Dokumentinhalt Elemente (Objekt von LFDocumentContentElement) für alle übersetzbaren Felder hinzuzufügen. Sie enthält die folgenden Parameter:

Name	Typ	Beschreibung
tableName	Zeichenfolge	Die Tabelle zum Abrufen von Datensätzen.
encodedQuery	Zeichenfolge	Die codierte Abfrage zum Filtern von Datensätzen aus der Tabelle „processTranslatableFieldsForSingleRecord“.
groupName	Zeichenfolge	Der Name der Gruppe für diese Eingabe.

Prozesselement ()

Diese Funktion verwenden, um ein Element (Objekt von LFDocumentContentElement) dem LFDocumentContent-Objekt hinzuzufügen.

Element	LFDokumentInhaltElement	Element, das dem Dokumentinhalt hinzugefügt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Build ()

Gibt das LFDocumentContent-Objekt zurück.

Hinweis:
Die Funktion getFinalJSON wurde im Release Yokohama eingestellt und es wird empfohlen, die Funktion `build()` zu verwenden.

Beispielskript zum Erstellen des Dokumentinhalts.

```
getTranslatableContent: function(params) {
   var tableName = params.tableName;
   var sysId = params.sysId;
   var language = params.language;
   var lfDocumentContentBuilder = new global.LFDocumentContentBuilder("v1", language,
 sysId, tableName);
   // This will create a new object of LFDocumentContent and stores it internally
   lfDocumentContentBuilder.processTranslatableFieldsForSingleRecord(gr, "Basic Info");
   var field = LFDocumentContentHelper.createField(originalValue, translatedValue);
   field.setTextType(LFDocumentContentHelper.PLAIN_TEXT_TYPE);
   // All the other relevant attributes can be set
   var element = LFDocumentContentHelper.createElement(groupName, label);
   element.addField(field);
   lfDocumentContentBuilder.processElement(element); // Adds element to the
 LFDocumentContent object
   return lfDocumentContentBuilder.build(); // return the LFDocumentContent object
}
```

Beispielskript zum Extrahieren von Daten aus dem LFDocumentContent

```
saveTranslatedContent: function(documentContent) {
   // LFDocumentContent object is passed as an argument to the saveTranslatedContent
   var targetLanguage = documentContent.getLanguage();
   var version = documentContent.getVersion();
   var elements = documentContent.getElements(); // Array of LFDocumentContentElement
 objects
   for (var idx = 0; idx < elements.length; idx++) {
      var element = elements[idx];
      var groupName = element.getGroupName();
      var fields = element.getFields(); // Array of LFDocumentContentField objects
      for (var fieldIdx = 0; fieldIdx < fields.length; fieldIdx++) {
         var field = fields[fieldIdx];
         var originalValue = field.getOriginalValue();
         var translatedValue = field.getTranslatedValue();
         // Get all the other required members and process them appropriately
      }
   }
}
```

Lokalisierungs-Framework Einstellungen

Sie können Übersetzungs- und Workflow-Einstellungen für eine oder mehrere Sprachen und für ein oder alle verfügbaren Artefakte mit den Einstellungen für Lokalisierungs-Framework definieren.

Bevor Sie die Übersetzungs- und Workflow-Einstellungen festlegen, vergewissern Sie sich, dass Sie über die erforderlichen Artefakte zum Definieren der Lokalisierungseinstellungen verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Artefaktkonfigurationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sprachen ohne Lokalisierungseinstellungen können nicht für Übersetzungsanforderungen ausgewählt werden.

Sie können einen oder mehrere der folgenden Übersetzungsmodi aktivieren, um die Übersetzungseinstellungen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmodi.

- Aktivieren Sie den erforderlichen Übersetzer, wenn Sie maschinelle Übersetzung verwenden möchten.

  Hinweis:
  Die maschinelle Übersetzung in der Anwendung Lokalisierungs-Framework wird von Dynamische Übersetzungunterstützt. Daher können Sie durch Aktivierung des Plugins Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) die Funktion der maschinellen Übersetzung in Lokalisierungs-Frameworkverwenden.

  .

- Konfigurieren Sie einen TMS-Service Ihrer Wahl, wenn Sie den Inhalt zur Übersetzung an ein Übersetzungsverwaltungssystem senden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen des Übersetzungsverwaltungssystems.
- Konfigurieren Sie einen E-Mail-Subflow, wenn Sie einen anderen als den Standard-Subflow zum Senden der übersetzbaren Inhaltsdatei zur Übersetzung per E-Mail verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen anwenderdefinierten E-Mail-Subflow.

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten E-Mail-Subflow

Erstellen Sie einen E-Mail-Subflow gemäß Ihren Anforderungen. Sie können diesen Subflow dann auswählen, um Übersetzungseinstellungen für eine Sprache zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: localization_admin und flow_designer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Lokalisierungs-Framework stellt einen standardmäßigen E-Mail-Subflow bereit, den Sie anpassen können.

Kopieren Sie den vorhandenen E-Mail-Subflow, der für Lokalisierungs-Framework konfiguriert ist, und passen Sie ihn dann an. Veröffentlichen Sie den anwenderdefinierten Subflow, damit er beim Einrichten der Übersetzungseinstellung für eine Sprache ausgewählt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Subflow erstellen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Klicken Sie im Fenster Workflow-Studio auf **Subflows**.
3. Klicken Sie **für den Übersetzungs-Subflow auf LF-E-Mail senden**.
   Der Subflow „LF-E-Mail für Übersetzung senden“ wird in Workflow-Studio im schreibgeschützten Format geöffnet. Die Eingaben in diesem Subflow werden in der folgenden Tabelle beschrieben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

LF-E-Mail für Übersetzungseingabeparameter senden

Name	Beschreibung	Typ
lftask_record	Zugeordneter Aufgabendatensatz Lokalisierungs-Framework.	Referenz.Lokalisierungsaufgabe [sn_lf_insight]
attachment_record	Enthält eine Datei im Zusammenhang mit dem LFTASK, die zur Übersetzung per E-Mail gesendet werden kann.	Referenz.Anhang
send_to	Enthält E-Mail-Adressen der Empfänger zum Senden der LF-Aufgabendatei.	Zeichenfolge
source_language	Sprache, aus der die Lokalisierungsaufgabe erstellt wurde.	Zeichenfolge
target_language	Sprache, in die der Inhalt der Lokalisierungsaufgabe übersetzt wird.	Zeichenfolge

4. Klicken Sie im Subflow-Header auf das Symbol „Weitere Aktionen“ , und wählen Sie **Subflow kopieren aus.**
5. Geben Sie im Feld **Neuer Subflow-Name** den Namen des neuen Subflows ein.
6. Um den Anwendungsbereich des Subflows zu beschränken, wählen Sie im Feld **Anwendung** die erforderliche Anwendung aus, andernfalls wählen Sie **Global**.
7. Klicken Sie auf **Kopieren**.

   Der neue Subflow wird erstellt und im Subflow-Designer-Editor geöffnet. Die Eingaben aus dem kopierten Subflow werden angezeigt.

   Hinweis:
   Eingaben sind korrigiert und können nicht bearbeitet werden.

8. Klicken Sie im Abschnitt „Aktionen **“ auf E-Mail senden**.
   Dadurch wird der Abschnitt „E-Mail senden“ erweitert. Im Folgenden werden die Felder im Abschnitt „E-Mail senden“ beschrieben:

Felder zum Senden von E-Mails

Feldname	Beschreibung
Aktion	Name der Aktion Standard: **E-Mail senden**.
Zieldatensatz	Zugeordneter Aufgabendatensatz Lokalisierungs-Framework .
Tabelle	Name der Tabelle, in der sich die Lokalisierungsaufgabe befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
Wasserzeichen einfügen	Fügt ein Wasserzeichen in der Datei hinzu, die der Lokalisierungsaufgabe zugeordnet ist.
An	Enthält E-Mail-Adressen der Empfänger, die direkt adressiert werden sollten.
CC	Enthält E-Mail-Adressen der Empfänger, die die Liste der direkt in der E-Mail adressierten Empfänger sehen sollen.
BCC	Enthält E-Mail-Adressen der Empfänger, die in der E-Mail kopiert, aber nicht in der E-Mail angezeigt werden.
Betreff	Der E-Mail-Text, den die Empfänger sehen können.
Textkörper	Die Textnachricht über die Lokalisierungsaufgabe, die zur Übersetzung gesendet wird.

9. Klicken Sie **auf Fertig**, wenn Sie die Felder entsprechend Ihren Anforderungen geändert haben.
10. Klicken Sie auf **Anhang kopieren**.
    Die Aktion „Anhang kopieren“ wird erweitert. Im Folgenden werden die Felder im Abschnitt „Anhang kopieren“ beschrieben:

Felder „Anhang kopieren“.

Feldname	Beschreibung
Aktion	Name der Aktion Anhang kopieren wird standardmäßig angezeigt.
Quellanhangsdatensatz [Anhang]	Übersetzbare Inhaltsdatei der Lokalisierungsaufgabe.
Zieldatensatz	Stellt den Zieldatensatz in der E-Mail dar.
Tabelle	Stellt die E-Mail-Tabelle dar.

11. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Subflow im Entwurfsstatus zu speichern.
12. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Verwenden Sie den veröffentlichten Subflow, um die Übersetzungseinstellung für eine Sprache zu definieren.

Konfigurationen des Übersetzungsverwaltungssystems

Lokalisierungs-Framework unterstützt die Integration eines Übersetzungsverwaltungssystems (TMS) zur Lokalisierung von Inhalten.

In der TMS-Konfigurationstabelle werden alle in der Instanz konfigurierten TMS-Services aufgelistet.

RWS- und XTM-TMS-Services werden in Lokalisierungs-Framework automatisch mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(com.glide.localization_framework.installer) aktiviert und in der TMS-Konfigurationstabelle [sn_lf_tms_config] angezeigt.

Um den RWS-TMS-Service für die Lokalisierung der Artefakte zu verwenden, müssen Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von RWS-TMS finden Sie unter RWS Translation Management System-Spoke.

Um den XTM-TMS-Service für die Lokalisierung der Artefakte zu verwenden, müssen Sie die Verbindung und die Anmeldeinformationen konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von XTM-TMS finden Sie unter XTM Translation Management System-Spoke.

Sie können sich auch anmelden und ein Konto bei einem TMS-Service Ihrer Wahl erstellen. Informationen zum Erstellen und Konfigurieren eines anwenderdefinierten -TMS finden Sie unter Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Übersetzungsmanagementsystem.

RWS Translation Management System-Spoke

Die RWS Translation Management System-Spoke bietet Subflows und Aktionen zum Lokalisieren von Artefakten mithilfe des RWS Translation Management System-Service.

Aktivieren Sie das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer), um die Spoke des RWS Translation Management System für Lokalisierungs-Framework (com.glide.localization_framework.rws_spoke) zu aktivieren.

Abonnement

Die RWS-TMS-Spoke erfordert ein ServiceNow -Abonnement, das Standard oder höher ist und Lokalisierungs-Frameworkenthält.

Unterstützte Versionen

Version v1.

Spoke-Subflows

Die -Spoke stellt Subflows im Status Veröffentlicht für die Integration mit dem RWS-TMS-Service bereit. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows verwendet werden.

Spoke-Subflows

Subflow	Beschreibung
Übersetzungen anfordern [request_translations]	Enthält eine Reihe von Eingaben und Ausgaben zum Anfordern von Übersetzungen der Artefakte.
Übersetzungen abrufen [retrieve_translations]	Enthält eine Reihe von Eingaben und Ausgaben zum Abrufen von Übersetzungen der übersetzten Artefakte.

Spoke-Aktionen

Die -Spoke bietet Aktionen zur Integration in den RWS-TMS-Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Projekt erstellen [create_project_on_sdl]	Erstellt ein Projekt auf RWS zur Übersetzung.
Projektdetails abrufen [get_sdl_project_details]	Ruft die Details des Projekts für die Übersetzungsanforderung ab.
Übersetzte Datei abrufen [get_translated_file_from_sdl]	Ruft die übersetzte Datei nach Übersetzungen aus dem RWS-TMS ab.
Datei als abgeschlossen markieren [complete_file_on_sdl]	Markiert die Datei als abgeschlossen, nachdem der übersetzte Inhalt abgerufen wurde.
Datei hochladen [upload_file_on_sdl_tms]	Sendet eine Datei zur Übersetzung an RWS.

Account-Anforderungen für RWS Translation Management System

Stellen Sie sicher, dass Sie bei RWS TMS registriert sind, und rufen Sie die Anmeldeinformationen ab. Weitere Informationen zur RWS Managed Translation-API finden Sie in der RWS- Dokumentation.

Aliasanforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu Verbindungen und Anmeldeinformationen .

Um die Spoke-Verbindungsaliase zu verwenden, verwenden Sie einen zugeordneten Verbindungsdatensatz und einen Anmeldeinformationsdatensatz, der mit der Installation des RWS-Spoke erstellt wurde.

Diese Spoke verwendet den RWS-TMS-Alias (sn_sdl_spoke.SDL_TMS), um Aktionen zu autorisieren.

Im Folgenden finden Sie die Anforderungen für den Verbindungsalias.

- Verbindungstyp: HTTP
- Verbindungs-URL: Beispiel: https://languagecloud.sdl.com. Dies ist eine Beispiel-URL. Benutzer können je nach geografischer Präferenz eine andere URL verwenden.

Siehe Konfigurieren Sie das RWS-TMS im Lokalisierungs-Framework, um eine Verbindung zu den RWS-TMS-Services herzustellen und sie zum Lokalisieren der Artefakte zu verwenden.

Konfigurieren Sie das RWS-TMS im Lokalisierungs-Framework

Konfigurieren Sie RWS-TMS für die Verwendung des RWS-TMS-Service in Lokalisierungs-Framework.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: connection_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
   Ein Anmeldeinformationsdatensatz für RWS TMS wird erstellt, wenn die RWS TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.
2. Öffnen Sie den RWS-TMS-Anmeldeinformationsdatensatz.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ den RWS-Verbindungsdatensatz.
   Ein Verbindungsdatensatz für RWS wird erstellt, wenn die RWS-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.

   Alle Formularfelder werden mit den Informationen ausgefüllt, die über die Installation des RWS-Spoke während der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) abgerufen werden.
4. Geben Sie im Abschnitt „Attribute“ des Formulars „HTTP/HTTPS-Verbindung“ das Verbindungsattribut `project_option_id` an, und speichern Sie das Formular.
   RWS bietet eine Option zum Erstellen automatisierter oder überprüfter Projekte und stellt die entsprechenden Options-IDs bei der RWS-Account-Erstellung bereit.
5. Klicken Sie im Feld **Anmeldeinformationen** auf das Informationssymbol ( ), und öffnen Sie den Datensatz.
   Ein Datensatz für OAuth 2.0-Anmeldeinformationen wird erstellt, wenn die RWS-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.
6. Klicken Sie im Feld **OAuth-Entitätsprofil** auf das Informationssymbol ( ), und öffnen Sie den Datensatz.
   Ein OAuth-Entitätsprofil wird erstellt, wenn die RWS-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.
7. Klicken Sie im Feld **OAuth-Provider** auf das Informationssymbol ( ), und öffnen Sie den Datensatz.
   Ein Anwendungsregistrierungsdatensatz wird erstellt, wenn die RWS-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.
8. Geben Sie die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel an, die von RWS zum Zeitpunkt der Account-Erstellung bereitgestellt wurden, und speichern Sie das Formular.
9. Öffnen Sie das Formular mit den OAuth 2.0-Anmeldeinformationen erneut, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen**.
10. Geben Sie den Anwendernamen und das Passwort an.
    RWS unterstützt Passwort-Anmeldeinformationen von Ressourcenbesitzern als Gewährungstyp. Geben Sie diese Anmeldeinformationen an, um das Token zum ersten Mal zu generieren.

    Hinweis:
    Der Anwendername und das Passwort werden in der Instanz ServiceNow nicht beibehalten.
11. Klicken Sie auf **OAuth-Token abrufen**.
    Sobald das OAuth-Token erstellt wurde, generiert die Plattform ServiceNow® das Token erneut, bis das Aktualisierungstoken abläuft.

XTM Translation Management System-Spoke

Die XTM Translation Management System-Spoke bietet Subflows und Aktionen zum Lokalisieren von Artefakten mithilfe des XTM Translation Management System-Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie das Lokalisierungs-Framework Installer-Plugin (com.glide.localization_framework.installer), um die XTM Translation Management System-Spoke für das Lokalisierungs-Framework (com.glide.localization_framework.xtm_spoke) zu aktivieren.

Abonnement

Die XTM-TMS-Spoke erfordert ein ServiceNow -Abonnement, das Standard oder höher ist und Lokalisierungs-Frameworkenthält.

Unterstützte Versionen

Version v1.

Spoke-Subflows

Die -Spoke stellt Subflows im Status Veröffentlicht für die Integration mit dem XTM-TMS-Service bereit. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows verwendet werden.

Spoke-Subflows

Subflow	Beschreibung
Übersetzungen anfordern [request_translations]	Enthält eine Reihe von Eingaben und Ausgaben zum Anfordern von Übersetzungen der Artefakte.
Übersetzungen abrufen [retrieve_translations]	Enthält eine Reihe von Eingaben und Ausgaben zum Abrufen von Übersetzungen der übersetzten Artefakte.

Spoke-Aktionen

Die -Spoke bietet Aktionen zur Integration in den XTM-TMS-Service.

Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Projekt erstellen [create_project]	Erstellt ein Projekt in XTM zur Übersetzung.
Projektdetails abrufen [get_xtm_tms_project_details]	Ruft die Details des Projekts für die Übersetzungsanforderung ab.
Übersetzte Datei abrufen [get_translated_file_from_xtm_tms]	Ruft die übersetzte Datei nach Übersetzungen aus dem XTM-TMS ab.

Account-Anforderungen für XTM Translation Management System

Stellen Sie sicher, dass Sie beim XTM-TMS registriert sind, und rufen Sie die Anmeldeinformationen ab. Weitere Informationen finden Sie in der XTM- Dokumentation.

Aliasanforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu Verbindungen und Anmeldeinformationen.

Um die Spoke-Verbindungsaliasse zu verwenden, verwenden Sie einen zugeordneten Verbindungsdatensatz und einen Anmeldeinformationsdatensatz, die mit der XTM-TMS-Spoke-Installation erstellt wurden.

Diese Spoke verwendet den XTM-TMS-Alias (sn_xtm_spoke.XTM_TMS), um Aktionen zu autorisieren.

Im Folgenden finden Sie die Anforderungen für den Verbindungsalias.

- Verbindungstyp: HTTP
- Verbindungs-URL: Beispiel: https://languagecloud.sdl.com. Dies ist eine Beispiel-URL. Benutzer können je nach geografischer Präferenz eine andere URL verwenden.

Unter Konfigurieren Sie das XTM-TMS im Lokalisierungs-Framework erfahren Sie, wie Sie eine Verbindung zu den XTM-TMS-Services herstellen und sie zum Lokalisieren der Artefakte verwenden.

Konfigurieren Sie das XTM-TMS im Lokalisierungs-Framework

Konfigurieren Sie das XTM-TMS für die Verwendung des XTM-TMS-Service im Lokalisierungs-Framework.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: connection_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
   Ein Anmeldeinformationsdatensatz für XTM TMS wird erstellt, wenn die XTM TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.
2. Öffnen Sie den XTM-TMS-Anmeldeinformationsdatensatz.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Verbindungen“ den XTM-Verbindungsdatensatz.
   Ein Verbindungsdatensatz für XTM wird erstellt, wenn die XTM-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.

   Alle Formularfelder werden mit den Informationen ausgefüllt, die während der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) über die Installation der XTM-Spoke abgerufen wurden.

   Hinweis:
   Geben Sie im Feld **Verbindungs-URL** die URL der XTM-Verbindung ein.
4. Geben Sie im Abschnitt „Attribute“ des Formulars „HTTP(s)-Verbindung“ die Attribute `template_id` und `customer_idconnection` an, und speichern Sie das Formular.
5. Klicken Sie im Feld **Anmeldeinformationen** auf das Informationssymbol ( ), und öffnen Sie den Datensatz.
   Ein Datensatz für OAuth 2.0-Anmeldeinformationen wird erstellt, wenn die XTM-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie im Feld **OAuth-Entitätsprofil** auf das Informationssymbol ( ), und öffnen Sie den Datensatz.
   Ein OAuth-Entitätsprofil wird erstellt, wenn die XTM-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.
7. Klicken Sie im Feld **OAuth-Provider** auf das Informationssymbol ( ), und öffnen Sie den Datensatz.
   Ein Anwendungsregistrierungsdatensatz wird erstellt, wenn die XTM-TMS-Spoke mit der Aktivierung des Lokalisierungs-Framework Installer-Plugins (com.glide.localization_framework.installer) installiert wird.
8. Geben Sie die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel an, die von XTM zum Zeitpunkt der Accounterstellung bereitgestellt wurden, und speichern Sie das Formular.
9. Öffnen Sie das Formular mit den OAuth 2.0-Anmeldeinformationen erneut, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen**.
10. Geben Sie Anwendername und Passwort an.
    XTM unterstützt Passwort-Anmeldeinformationen von Ressourcenbesitzern als Gewährungstyp. Geben Sie diese Anmeldeinformationen an, um das Token zum ersten Mal zu generieren.

    Hinweis:
    Der Anwendername und das Passwort werden in der Instanz ServiceNow nicht beibehalten.

11. Klicken Sie auf **OAuth-Token abrufen**.
    Sobald das OAuth-Token erstellt wurde, generiert die Plattform ServiceNow® das Token erneut, bis das Aktualisierungstoken abläuft.

Integration in ein Übersetzungsverwaltungssystem

Integrieren Sie in ein Übersetzungsverwaltungssystem Ihrer Wahl, um die für Übersetzungen angeforderten Artefakte zu lokalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie Subflows, um Übersetzungen anzufordern und den übersetzten Inhalt mithilfe von IntegrationHub -Subflows, Aktionen sowie Verbindungen und Anmeldeinformationen abzurufen.

   a. Stellen Sie sicher, dass die Fehlermeldungen und Codes des -TMS-Anbieters den Fehlermeldungen und Codes, die von der Plattform ServiceNow unterstützt werden, korrekt zugeordnet sind.

   Standardfehlercodes und -meldungen

Fehlercode	Fehlermeldung
40510	Fehler beim Anfordern von Übersetzungen.
40520	Fehler beim Abrufen von Übersetzungen.
40500	Authentifizierung fehlgeschlagen.

   b. Stellen Sie sicher, dass die Eingabe- und Ausgabefelder für die Subflows das folgende Format aufweisen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungs-Subflow anfordern

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
lftask_number	Nummer der zugeordneten Lokalisierungsaufgabe.	Zeichenfolge
xliff_1_2_content	Inhalt eines Artefakts, das im XLIFF 1.2-Format übersetzt werden muss. Beispiel: 'csv', 'xliff 1.2'	Zeichenfolge
source_language	Sprachcode des Quelltexts. Beispiel: 'en'	Zeichenfolge
target_language	Sprachcode des Zieltexts. Beispiel: 'fr', 'it'	Zeichenfolge
Ausgaben		
project_info	Die ID für das Projekt, das für eine Artefaktkonfiguration erstellt wurde.	Objekt
status	Status der Anforderung. Beispiel: Erfolg oder Fehler.	Auswahl
error_message	Der Grund für den Fehler, der ausgefüllt wird, wenn ein Fehler auftritt.	Zeichenfolge
error_code	Der Fehlercode, der ausgefüllt wird, wenn ein Fehler auftritt.	Zeichenfolge

Übersetzungs-Subflow abrufen

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
lftask_number	Nummer der zugeordneten Lokalisierungsaufgabe.	Zeichenfolge
project_info	Die ID für das Projekt, das für eine Artefaktkonfiguration erstellt wurde.	Objekt
Ausgaben		
Übersetzt_xliff_1_2	Übersetzte XLIFF-Datei, die vom -TMS empfangen wurde.	Zeichenfolge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
status	Status der Anforderung. Beispiel: Erfolg oder Fehler.	Auswahl
error_message	Der Grund für den Fehler, der ausgefüllt wird, wenn ein Fehler auftritt.	Zeichenfolge
error_code	Der Fehlercode, der ausgefüllt wird, wenn ein Fehler auftritt.	Zeichenfolge

2. Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Übersetzungsmanagementsystem, konfigurieren Sie es, und aktivieren Sie es.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Übersetzungsmanagementsystem.

   Hinweis:
   Lokalisierungs-Framework ist bei der Erstellung von Integrationen mit Drittparteisystemen auf IntegrationHub angewiesen.

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Übersetzungsmanagementsystem

Konfigurieren Sie Lokalisierungs-Framework mit einem Übersetzungsverwaltungssystem eines Drittanbieters Ihrer Wahl, um ein Artefakt zu lokalisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: localization_admin und flow_designer

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Lokalisierungs-Framework „ Installer“ (com.glide.localization_framework.installer) aktiviert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **TMS-Konfiguration**.

   Hinweis:
   Standardmäßig sind die Übersetzungsverwaltungssystemkonfigurationen RWS und XTM für die Übersetzungsverwaltung verfügbar.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „TMS-Konfiguration“ aus.

Formularfelder „TMS-Konfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der TMS-Konfiguration.
Übersetzungs-Subflow anfordern	IntegrationHub-Subflow, der mit dem Übersetzungsmanagementsystem eines Drittanbieters interagiert, um Übersetzungen anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Übersetzungs-Subflow abrufen	IntegrationHub-Subflow, der mit dem Übersetzungsmanagementsystem des Drittanbieters interagiert, um übersetzte Inhalte abzurufen.
Anwendung	Umfang der Anwendung. Der Standardwert ist „Global“.
Version	Version des in Subflows verwendeten Vertrags. Der Standardwert ist **v1.**
Automatischen Abruf aktivieren	Option zum automatischen Abrufen des übersetzten Inhalts. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Übersetzungen gemäß den geplanten Aufgaben abgerufen, die täglich ausgeführt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Lokalisierungs-Framework -Einstellungen

Konfigurieren Sie die Einstellungen, um die Übersetzung in den aktivierten Sprachen anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_admin oder localization_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der Übersetzungseinstellung.
Artefakt	Artefakt für die zu definierenden Einstellungen. Sie können entweder **Alle Artefakte** oder ein Artefakt Ihrer Wahl auswählen, z. B. **catalog_item** oder **nlu_model**. **Hinweis:** Zur Auswahl von Themen Virtual Agent, Dokumentvorlagen, Dokumentvorlagenblockinhalt, HTML-Dokumentvorlage, Knowledge Base oder E-Mail-Benachrichtigungsartefakte müssen Sie bestimmte Plugins aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützte Artefakte in Lokalisierungs-Framework.
Sprachen	Zieldatensätze der in der Instanz verfügbaren Sprachen. Alle verfügbaren Sprachen werden basierend auf dem ausgewählten Artefakt ausgefüllt.

4. Wählen Sie die Registerkarte **Übersetzungseinstellungen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Übersetzungseinstellungen“.

Feld	Beschreibung
Maschinelle Übersetzung	
Maschinelle Übersetzung aktivieren	Option zum Aktivieren des maschinellen Übersetzungsservice für ausgewählte Sprachen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie Dynamische Übersetzunginstallieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung.
Übersetzer	Liste aller verfügbaren Übersetzer für maschinelle Übersetzung. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der entsprechende Übersetzerkonfigurationsdatensatz aktiv ist und einen Übersetzungs-Subflow der Version v3 enthält.
Übersetzungsverwaltungssystem (TMS)	
TMS aktivieren	Option zum Aktivieren des Translation Management System (TMS) für ausgewählte Sprachen.
TMS	Liste aller für maschinelle Übersetzung verfügbaren TMS-Services. **RWS** und **XTM** TMS sind standardmäßig verfügbar. Sie können auch ein konfiguriertes anwenderdefiniertes TMS auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und konfigurieren Sie ein anwenderdefiniertes Artefakt. Wenn Sie eine Spoke-Instanz gemäß der Hub-and-Spoke-Architektur Lokalisierungs-Framework konfigurieren, wählen Sie in diesem Feld die Option Lokalisierungs-Framework-Hub aus. Weitere Informationen finden Sie unter Hub- und Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks .
Per E-Mail senden	
Senden per E-Mail aktivieren	Option zum Aktivieren des E-Mail-Service für die Inhaltslokalisierung für ausgewählte Sprachen.
E-Mail-Subflow	Verfügbare Subflows für Ihre E-Mail. Automatisch ist ein Subflow vorhanden. Um einen anderen Subflow auszuwählen, erstellen Sie einen Subflow, bevor Sie die Übersetzungseinstellung einrichten.
Standarddateiformat	Option zum Auswählen eines Dateiformats zum Senden und Empfangen des Inhalts. Standardmäßig werden die Dateiformate XLIFF 1.2 und CSV unterstützt.
Standardmäßige Empfängerliste	Liste der Empfänger-E-Mail-Adressen, über die der Inhalt zur Übersetzung an den Übersetzer gesendet wird.
Export/Import	
Export/Import aktivieren	Option zum Aktivieren des Exports und Imports von Inhalten für die Übersetzung ausgewählter Sprachen.
Standarddateiformat	Verfügbare Optionen für Dateiformate zum Senden und Empfangen des Inhalts. Standardmäßig werden die Dateiformate XLIFF 1.2 und CSV unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie die Registerkarte **Workflow-Einstellungen**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Workflow-Einstellungen“.

Feld	Beschreibung
Workflow	Liste aller für den Übersetzungsprozess verfügbaren Workflows. Weitere Informationen zu den verfügbaren Workflows finden Sie unter Workflows in Lokalisierungs-Framework.
Geschäftliche Genehmigergruppe	Liste aller verfügbaren geschäftlichen Genehmigergruppen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Workflow** ein Workflow ausgewählt wird, der Geschäftsgenehmigungen erfordert. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die geschäftliche Genehmigergruppe die Rolle „localization_fulfiller“ enthält.
Lokalisierungserfüller-Gruppe	Liste aller verfügbaren Lokalisierungserfüller-Gruppen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Lokalisierungserfüller-Gruppe die Rolle „localization_fulfiller“ enthält.
Automatischer Übersetzungsmodus	Option zum Auswählen des automatischen Übersetzungsmodus. Folgende Optionen sind verfügbar: ○ **Maschinell übersetzen** ○ **An TMS senden**. Wenn die Instanz als Spoke inHub- und Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworkseingerichtet wurde, übermittelt diese Einstellung die Übersetzungsanforderung an den Hub. ○ **Per E-Mail senden** Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmodi **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die Übersetzungseinstellungen für den ausgewählten automatischen Übersetzungsmodus konfiguriert haben.
Übersetzungsgenehmigergruppe	Liste aller verfügbaren Übersetzungsgenehmigergruppen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Workflow** ein Workflow ausgewählt wird, der Übersetzungsgenehmigungen erfordert. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Übersetzungsgenehmigergruppe die Rolle „localization_fulfiller“ enthält.

8. Wählen Sie die Registerkarte **Projekteinstellungen**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Projekteinstellungen“

Feld	Beschreibung
Projekte aktivieren	Option zum Aktivieren der Erstellung der Lokalisierungsprojekte. Wenn diese Option aktiviert ist und die Übersetzung des Artefakts angefordert wird, werden die für die Lokalisierung angeforderten Elemente (LRITMs) erstellt. Anschließend können Sie ein Projekt erstellen und die entsprechenden angeforderten Elemente hinzufügen, um die Übersetzung zu starten. Sie müssen über die Rolle „localization_manager“ verfügen, um ein Projekt zu erstellen. Diese Option hilft bei der Massenübersetzung der Artefakte, die gleichzeitig durch Hinzufügen zu einem Projekt durchgeführt werden sollen. Anschließend wird der Übersetzungsfortschritt der LRITMs auf Projektebene überwacht.
Automatische Erstellung aktivieren	Option zum Aktivieren der automatischen Erstellung von Lokalisierungsprojekten. Wenn diese Option aktiviert ist und die Übersetzung der Artefaktelemente angefordert wird, geschieht Folgendes: ○ Ein Lokalisierungsprojekt wird automatisch erstellt. Die entsprechenden für die Lokalisierung angeforderten Elemente (LRITMs) werden erstellt, gebündelt und dem Lokalisierungsprojekt hinzugefügt. ○ Das Projekt startet automatisch basierend auf den Einstellungen des Lokalisierungs-Frameworks.
Lokalisierungsmanager-Gruppe	Liste aller verfügbaren Anwendergruppen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Lokalisierungsmanager-Gruppe die Rolle „localization_manager“ enthält.

10. Wählen Sie **Absenden**.

Eigenschaften des Lokalisierungs-Frameworks: Strategien für Update-Sätze

Verwenden Sie Update-Sätze, um Ihre Übersetzungen zu einer anderen Instanz zu migrieren. Konfigurieren Sie Eigenschaften für Update Sets entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

Mit Update Sets können Sie Ihre Artefaktübersetzungen auf andere Instanzen übertragen. Hintergrundinformationen zu Update-Sätzen finden Sie unter System-Update Sets .

Für Lokalisierungsaufgaben wurde standardmäßig ein dedizierter Update-Satz pro Aufgabe im Umfang des Artefakts erstellt. Im Release Yokohama können Sie Ihre Update-Satz-Strategie angeben, um zu steuern, ob Übersetzungen in einem Update-Satz gebündelt oder in granularen Update-Sätze verteilt werden.

Die Einstellungen für die Strategien von Update-Sätzen variieren je nach Übersetzungstyp und werden wie folgt definiert:

Lokalisierungsaufgaben

Teil von Workflows, die häufig Genehmigungsprozesse enthalten. Diese basieren auf Aufgaben.

Ad-hoc

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Direkt vom Lokalisierungseditor aus dem Artefaktdatensatz (z. B. einem Katalogelement) bearbeitet und veröffentlicht. Die Schaltfläche **Übersetzung bearbeiten** ist für den Editor sichtbar und öffnet eine UI-Seite für die Übersetzung. Ad-hoc-Übersetzungen werden im Anwenderkontext verarbeitet.

Zu verwendende Update-Satz-Strategie, wenn Übersetzungen aus einem Lokalisierungsauftrag veröffentlicht werden

Speichern Sie die Übersetzung in einem Update Set, das für jede Lokalisierungsaufgabe erstellt wird	Das System erstellt für jede Aufgabe ein eigenes Update Set mit dem Aufgabennamen. Diese Strategie eignet sich am besten, wenn eine begrenzte Anzahl von Aufgaben vorhanden ist.
Speichern Sie Übersetzungen im Update Set „LF: Übersetzungen“.	Granulare Update Sets werden nicht erstellt. Stattdessen erstellt oder verwendet das System ein Update Set mit dem Namen „LF: Translations“ und speichert alle Aufgaben darin. Diese Strategie kann praktischer sein, wenn viele Lokalisierungsaufgaben vorhanden sind.

Zu verwendende Update-Satz-Strategie für die Ad-hoc-Veröffentlichung von Übersetzungen

Übersetzungen im vom Anwender bevorzugten Update Set speichern	Die Übersetzungen werden in das Update Set geschrieben, das der Benutzer für einen Bereich angegeben hat, da die Verarbeitung im Kontext des Benutzers erfolgt. Wenn sich Artefakte in einem Anwendungsbereich befinden, werden ihre Übersetzungen im bevorzugten Update Set des Benutzers für diesen Bereich gespeichert.
Speichern Sie Übersetzungen im Update Set „LF: Übersetzungen“.	Das System erstellt oder verwendet ein Update Set namens „LF: Translations“, und alle Ad-hoc-Übersetzungen werden in dieses Set geschrieben.

Um diese Eigenschaften festzulegen, navigieren Sie zu **Lokalisierungs-Framework** > **Eigenschaften**. Wählen Sie die entsprechende Strategie und anschließend **Speichern**aus.

Hub- und Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks

Aktivieren Sie eine zentrale Instanz, um Übersetzungsanforderungen zu erfüllen, die von anderen Instanzen mithilfe der Hub-and-Spoke-Architektur Lokalisierungs-Framework übermittelt wurden. Installieren Sie die optionalen Plugins Lokalisierungs-Framework, um eine Ihrer Instanzen als Hub und die anderen als Spokes zu konfigurieren.

Standardmäßig werden Übersetzungen in derselben Instanz von angefordert und erfüllt. Im Release Yokohama ist jedoch ein Hub-Spoke-Modell für Übersetzungsanforderungen und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

-erfüllung verfügbar. Bei dieser Architektur handelt es sich bei Übersetzungsanforderungen um einen zweistufigen Prozess:

1. Die Spoke-Instanz sendet eine Übersetzungsanforderung an die Hub-Instanz.
2. Die Hub-Instanz verwaltet die Erfüllung der Anforderung, z. B. durch Senden des Inhalts an ein Übersetzungsmanagementsystem (TMS). Der Hub gibt die übersetzten Inhalte an die Spoke-Instanz zurück.

Berücksichtigen Sie die Hub-and-Spoke-Architektur Lokalisierungs-Framework, wenn Sie den Zugriff von Erfüllern auf nur eine Instanz beschränken möchten.

Verwenden Sie zum Einrichten dieser Architektur die Administratorrolle, um die folgenden Plugins zu installieren:

- Lokalisierungs-Framework Hub [com.sn.localization_framework.hub] Installieren Sie dieses Plugin auf der Instanz, die Sie als Hub festlegen.
- Lokalisierungs-Framework -Spoke [com.sn.localization_framework.spoke]. Installieren Sie dieses Plugin auf den Instanzen, die Sie als Spokes festlegen.

Weitere Informationen zur Installation finden Sie unter Aktivieren Sie Lokalisierungs-Framework.

Wenn beide Plugins installiert sind, verwenden Sie die Rolle admin oder localization_admin, um die Verbindung zwischen Hub- und Spoke-Instanzen zu konfigurieren. In der Hub-Instanz:

1. Navigieren zu **Lokalisierungs-Framework** > **Hub** > **Spoke-Einstellungen**
2. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für jeden Eintrag ein.
3. Suchen Sie auf der Registerkarte **Übersetzungseinstellungen**den Abschnitt **Translation Management System** (TMS). Geben Sie den TMS-Service ein, den Ihre Organisation verwendet.
4. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte **Workflow-Einstellungen**entsprechend Ihren Anforderungen. Je nach gewähltem Workflow werden unterschiedliche Unterfelder ausgefüllt.
5. Die Registerkarte **Projekteinstellungen** ist optional. Wenn kein Projekt eingegeben wird, wird jede Anforderung für Übersetzungen in mehr als eine Zielsprache in separate Aufgaben aufgeteilt, eine für jede Sprache.

Hinweis:
Wenn Dynamische Übersetzung nicht installiert ist, ist die Option für maschinelle Übersetzung nicht verfügbar.

In einer Spoke-Instanz:

1. Navigieren Sie zur Tabelle **Einstellungen Alle Artefakte** [sn_lf_setting].
2. Suchen Sie auf der Registerkarte **Übersetzungseinstellungen**den Abschnitt **Translation Management System** (TMS).
   - **TMS aktivieren**: auswählen.
   - **-TMS**: Auf Lokalisierungs-Framework-Hubfestlegen.
   - **Zusätzliche TMS-Informationen**: Geben Sie für **„spokeSettingsName“**den Namen der Verbindungseinstellung ein, die im Hub konfiguriert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren Sie zur Tabelle **„Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“**. Suchen und öffnen Sie den Datensatz *Lokalisierungs-Framework* **Hub TMS**.
4. Fügen Sie dem Hub auf der Registerkarte **Verbindungen** die Verbindung hinzu. Sie können die URL zu Ihrem Hub im Feld **Verbindungs-URL** eingeben. Legen Sie die Authentifizierung und andere für Ihre Umgebung geeignete Attribute fest.

Aus der Perspektive der Spoke-Instanz fungiert der Hub als TMS.

Übersetzungen anfordern

Lokalisierungs-Framework bietet die Möglichkeit, eine oder mehrere aktivierte Sprachen auszuwählen, während Sie Übersetzungen für Artefakte aus dem Englischen in andere Sprachen anfordern.

Übersetzungen im anfordern Lokalisierungs-Framework

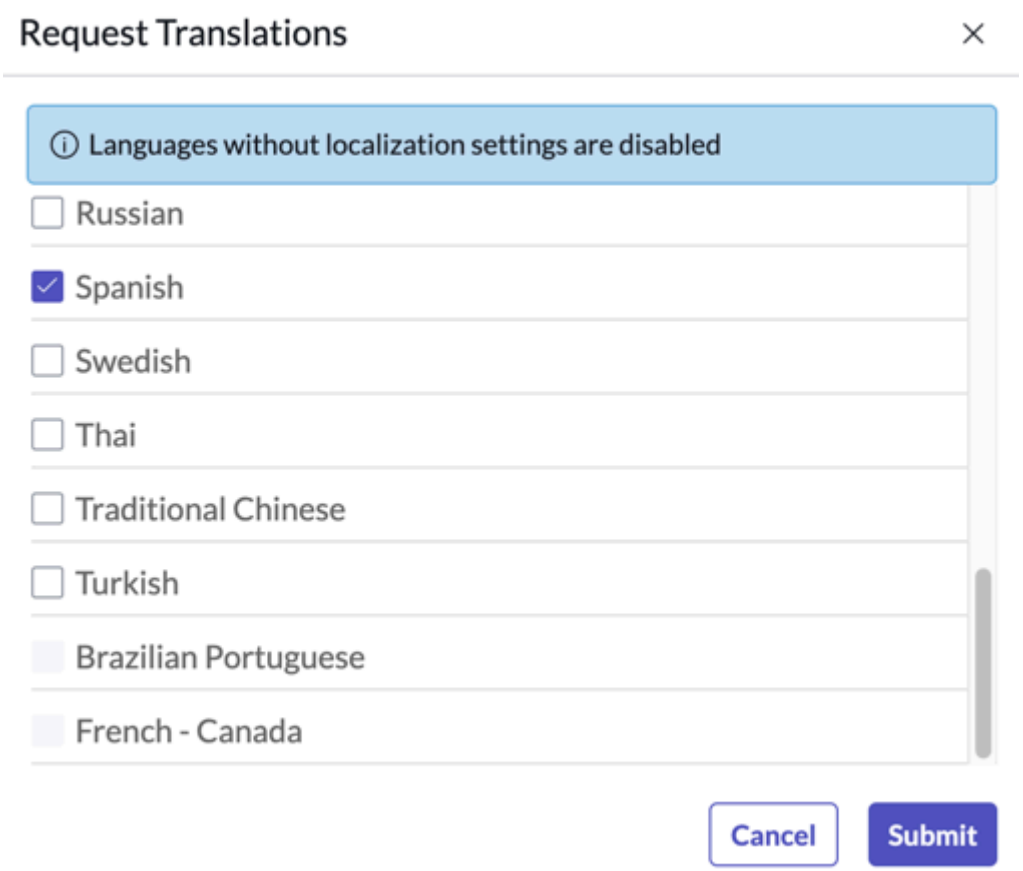
- Definieren Sie Lokalisierungseinstellungen für die in der Instanz verfügbaren Sprachen, um Übersetzungen anzufordern.
- Listet nur die aktivierten Sprachen in der Instanz auf, die für die Lokalisierung des Inhalts ausgewählt werden sollen.

> **Hinweis:**
> Bevor Sie Übersetzungen anfordern, müssen Sie alle erforderlichen Sprachen in der Instanz aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

- Zeigt den Übersetzungsstatus für jede aktivierte Sprache nur an, wenn Übersetzungen für Einblicke in diesen Sprachen angefordert wurden. Der Übersetzungsstatus wird aktualisiert, wenn das Dashboard für Einblicke generiert wird.
- Ermöglicht das Anfordern von Übersetzungen aus dem Englischen in die ausgewählte Sprache aus dem Lokalisierungs-Dashboard für die ausgewählten Einblicksdatensätze.
- Ermöglicht das Anfordern von Übersetzungen für Einblicke aus dem Englischen in eine oder mehrere aktivierte Sprachen aus den jeweiligen Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungen aus einer Artefakttabelle anfordern



Hinweis:
Sprachen ohne Lokalisierungseinstellungen können beim Anfordern von Übersetzungen nicht ausgewählt werden.

Übersetzungen anfordern

Mit Lokalisierungs-Framework können Sie eine oder mehrere aktivierte Sprachen auswählen, während Sie Übersetzungen für Artefakte anfordern.

Übersetzungen im anfordern Lokalisierungs-Framework

- Definieren Sie Lokalisierungseinstellungen für die in der Instanz verfügbaren Sprachen, um Übersetzungen anzufordern.
- Listet nur die aktivierten Sprachen in der Instanz auf, die für die Lokalisierung des Inhalts ausgewählt werden sollen.

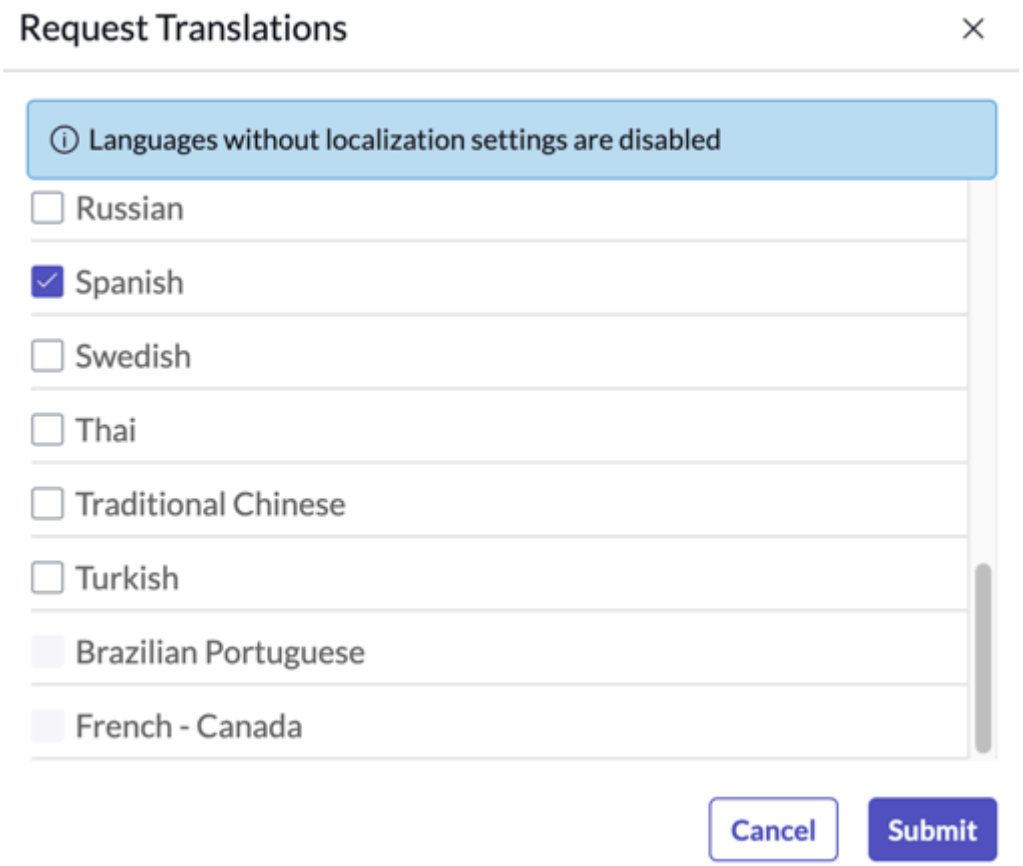
Hinweis:
Bevor Sie Übersetzungen anfordern, müssen Sie alle erforderlichen Sprachen in der Instanz aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

- Zeigt den Übersetzungsstatus für jede aktivierte Sprache nur an, wenn Übersetzungen für Einblicke in diesen Sprachen angefordert wurden. Der Übersetzungsstatus wird aktualisiert, wenn das Dashboard für Einblicke generiert wird.
- Ermöglicht das Anfordern von Übersetzungen in der ausgewählten Sprache aus dem Lokalisierungs-Dashboard für die ausgewählten Einblicksdatensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ermöglicht das Anfordern von Übersetzungen für Einblicke in eine oder mehrere aktivierte Sprachen aus den jeweiligen Tabellen.

Übersetzungen aus einer Artefakttabelle anfordern



Hinweis:
Sprachen ohne Lokalisierungseinstellungen können beim Anfordern von Übersetzungen nicht ausgewählt werden.

Zugehörige Informationen

Erfüllen Sie eine Lokalisierungsaufgabe

Genehmigen Sie eine Lokalisierungsaufgabe

Übersetzungen für Servicekatalog Elemente anfordern

Fordern Sie Übersetzungen für mehrere Servicekatalog -Elemente an, um sie aus dem Englischen in eine oder mehrere Sprachen zu lokalisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen:

- localization_requestor: Zum Anfordern von Übersetzungen
- catalog_admin: Für den Zugriff auf die Tabelle Servicekatalog Elemente [sc_cat_item].
- catalog_editor (oder catalog_manager), wenn Sie der Editor oder Manager des zu übersetzenden Artikels sind: So greifen Sie auf die Tabelle Servicekatalog [sc_cat_item] zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie einzelne oder mehrere Elemente aus der Liste aus, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle auswählen**.
3. Wählen Sie **in der Dropdown-Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Übersetzungen anfordern**aus.
4. Wählen Sie im Dialogfeld **„Übersetzungen anfordern“** die Sprachen aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Für die ausgewählten Elemente werden in allen ausgewählten Sprachen angeforderte Lokalisierungselemente (LRITMs) erstellt. Eine Erfolgsmeldung mit einem Link zur Liste der angeforderten Elemente wird angezeigt. Klicken Sie auf den Link, um die Liste der angeforderten Elemente anzuzeigen.

Ad-hoc-Übersetzung für Servicekatalog Elemente anfordern

Fordern Sie mit der Option zum Bearbeiten von Übersetzungen Ad-hoc-Übersetzungen für Servicekatalogelemente an, um sie aus dem Englischen in eine oder mehrere Sprachen zu lokalisieren. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, können Sie die Übersetzungen veröffentlichen.

Vorbereitungen

Das Localization Framework for Service Catalog-Plugin [com.glide.localization_framework.service_catalog] muss installiert sein, damit die Schaltfläche „Übersetzungen bearbeiten“ im Servicekatalog-Formular angezeigt wird.

Erforderliche Rollen:

- localization_editor: Zum Anfordern von Übersetzungen
- catalog_admin: Für den Zugriff auf die Tabelle Servicekatalog Elemente [sc_cat_item].
- catalog_editor (oder catalog_manager), wenn Sie der Editor oder Manager des zu übersetzenden Artikels sind: So greifen Sie auf die Tabelle Servicekatalog [sc_cat_item] zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie das Element aus, für das Sie Ad-hoc-Übersetzungen anfordern möchten.
3. Klicken Sie auf **Übersetzungen bearbeiten**.
   Die Ad-hoc-Vergleichs-UI von Lokalisierungs-Framework wird angezeigt.
4. In der Ad-hoc-Vergleichs-UI von Lokalisierungs-Frameworkkönnen Sie die folgenden Optionen verwenden.

   Hinweis:

   Die in der Ad-hoc-Vergleichs-UI von Lokalisierungs-Framework angezeigten Optionen basieren auf den Lokalisierungs-Framework **Einstellungen**.

5. Nachdem Sie die Änderungen abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Übersetzungen veröffentlichen**.

Erstellen Sie Übersetzungsprojekte

Lokalisierungs-Framework bietet die Möglichkeit, Lokalisierungs- und Übersetzungsaufgaben zusammenzustellen, zu verwalten und abzuschließen, von Einzelelementzuweisungen bis hin zu großen Batch-Projekten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Funktion **„Lokalisierungsprojekte“** können Anwender mehrere Lokalisierungsanforderungselemente (LRITMs) unter einem Projekt bündeln. Dies ermöglicht die Massenübersetzung von angeforderten Elementen, wodurch die Effizienz des Prozesses erhöht wird. Um mit Lokalisierungsprojekten zu arbeiten, muss die Funktion in den Lokalisierungseinstellungen aktiviert werden. Ein Benutzer mit der Rolle „localization_manager“ kann diese Funktion in den Lokalisierungseinstellungen aktivieren.

Lokalisierungsaufgaben werden nicht automatisch erstellt. Der Lokalisierungsmanager fügt die angeforderten Elemente zu einem Projekt hinzu und startet das Projekt. Alle angeforderten Elemente werden dann unter den Lokalisierungsaufgaben gebündelt.

Sie können Lokalisierungsprojekte auch automatisch erstellen, indem Sie in den Lokalisierungs-Framework -Einstellungen die Option **Automatische Erstellung aktivieren** aktivieren. Ein Lokalisierungsprojekt wird automatisch erstellt, und die entsprechenden LRITMs werden erstellt, gebündelt und dem Lokalisierungsprojekt hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Lokalisierungs-Framework -Einstellungen.

Jede Lokalisierungsaufgabe weist mindestens ein angefordertes Element auf und ist in der folgenden Reihenfolge gruppiert:

1. Lokalisierungs-Framework **Einstellungen**: Alle angeforderten Elemente werden zuerst basierend auf den LF-Einstellungen gruppiert.
2. Ausgangssprache: Nachdem die angeforderten Elemente gemäß den Einstellungen gruppiert wurden, werden dieselben Ausgangssprachen unter einer Lokalisierungsaufgabe gebündelt.
3. Gruppe von 150 angeforderten Elementen: Wenn die Anzahl der angeforderten Elemente für eine Quellsprache mehr als 150 beträgt, wird für jede Gruppe von 150 angeforderten Elementen eine Lokalisierungsaufgabe erstellt.

Erstellen Sie ein Lokalisierungsprojekt

Erstellen Sie Lokalisierungsprojekte, um mehrere angeforderte Elemente unter einer Lokalisierungsaufgabe zu bündeln.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie Lokalisierungsprojekte in den Einstellungen für Lokalisierungs-Framework.

Erforderliche Rolle: localization_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Meine Projekte**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Lokalisierungsprojekt

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Projektnummer.
Status	Aktueller Status des Projekts. Wird automatisch auf **Entwurf**festgelegt.
Zugewiesen an	Person, der dieses Projekt zugewiesen ist.
Zuweisungsgruppe	Gruppe der zugewiesenen Person.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Projekts.
Arbeitsnotizen	Hinweise zum Projekt.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Für den Kunden sichtbare Notizen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie einem Projekt ein Lokalisierungsanforderungselement hinzu

Fügen Sie einem Projekt mehrere Lokalisierungsanforderungselemente (LRITMs) hinzu, damit die Erfüller die Elemente in einem Massenvorgang übersetzen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: localization_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Meine Projekte**.
2. Wählen Sie das Projekt aus der Liste aus, um die angeforderten Elemente hinzuzufügen.
3. Wählen Sie im Datensatz des Lokalisierungsprojekts in der zugehörigen Liste die Registerkarte Für die Lokalisierung angeforderte Elemente aus.
4. Wählen Sie **Bearbeiten**.

   Hinweis:
   Die Schaltfläche Bearbeiten ist nur sichtbar, wenn sich ein Projekt im Status **Entwurf** befindet.

5. Wählen Sie im Fenster **Sammlung** mindestens ein Element für Übersetzungen aus.
6. Fügen Sie die ausgewählten Elemente mithilfe des Rechtspfeil-Symbols dem Fenster **„Liste angeforderter Lokalisierungselemente“** hinzu.
7. Speichern Sie die Änderungen.
8. Wählen Sie im Header des Formulars **Projekt starten aus**.
   Der Status des Projekts wird in **In Bearbeitung** geändert, und basierend auf den Einstellungen und Anforderungselementen werden mindestens eine Lokalisierungsaufgabe erstellt.

   Hinweis:
   Sie können dem Projekt keine Elemente hinzufügen, sobald Sie das Projekt gestartet haben.

Erfüllen Sie eine Lokalisierungsaufgabe

Erfüllen Sie eine Lokalisierungsaufgabe, die für jede ausgewählte Sprache in der Übersetzungsanforderung erstellt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: localization_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Lokalisierungsaufgabe im Status Offen aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Lokalisierungsaufgabe“ im Formularheader **die Option Übersetzen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

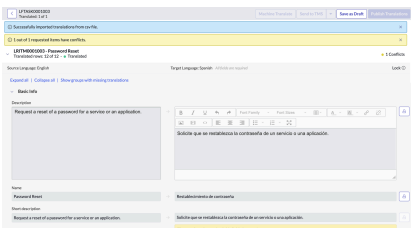
Hinweis:
Die UI-Aktion „ **Übersetzen“** ist in allen Status außer „Warten auf geschäftliche Genehmigung“, „Abschließen“ und „Unvollständig“ sichtbar.

Eine zweispaltige UI-Vergleichsseite wird geöffnet, mit der Spalte Ausgangssprache auf der linken Seite und der Spalte Zielsprache auf der rechten Seite.

Jedes angeforderte Lokalisierungselement hat die folgenden Optionen:

- **Alle erweitern**: Erweitern Sie alle Gruppen in der Vergleichs-UI.
- **Alle reduzieren**: Reduziert alle Gruppen in der Vergleichs-UI.
- **Gruppen mit fehlenden Übersetzungen anzeigen**: Zeigt nur die Gruppen mit fehlenden Übersetzungen an, wenn der Inhalt übersetzt wird.

4. Übersetzen Sie den Inhalt manuell, oder wählen Sie im Aufgabenheader einen der folgenden Übersetzungsmodi aus.

Übersetzungsmodus	Beschreibung
Maschinell übersetzen	Übersetzt Inhalte mithilfe des in den Übersetzungseinstellungen konfigurierten Übersetzungsdienstanbieters. Wenn mehr als ein LRITM vorhanden ist, ist der Vorgang asynchron.
An TMS senden	Sendet das Artefakt an das Übersetzungsverwaltungssystem, das in den Übersetzungseinstellungen für die Übersetzung konfiguriert ist. Wenn mehr als LRITM vorhanden sind, ist der Vorgang asynchron.
Quelldatei exportieren	Exportiert die Quelldatei zur Übersetzung in das in den Übersetzungseinstellungen konfigurierte Dateiformat oder gemäß dem in der Vergleichs-UI ausgewählten Dateiformat.
Übersetzte Datei importieren	Importiert die übersetzte Datei in dem in den Übersetzungseinstellungen konfigurierten Dateiformat aus dem Drittanbieter-Übersetzer. Ein Zusammenführungskonflikt tritt auf, wenn bestimmte Felder bereits mit Übersetzungen gefüllt sind, diese Felder jedoch aktualisiert werden, wenn Sie die übersetzte Datei importieren. Diese Konflikte werden direkt unter den Feldern angezeigt, die mit den neuesten Übersetzungen aktualisiert wurden. 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungsmodus	Beschreibung
	Um den Zusammenführungskonflikt zu lösen, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Klicken Sie **auf Versionen anzeigen**. **b.** Wählen Sie eine Version aus, die Sie beibehalten möchten. **c.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Quelldatei per E-Mail senden	Sendet die Quelldatei an die in den Übersetzungseinstellungen konfigurierten E-Mail-Adressen für die Übersetzung. Wenn mehr als ein LRITM vorhanden ist, ist der Vorgang asynchron.

Hinweis:
Wenn ein Übersetzungsmodus zum Übersetzen des Inhalts ausgewählt wird, wird der Inhalt als Entwurf gespeichert, um die vom Benutzer vorgenommenen Änderungen beizubehalten. Anschließend wird der Übersetzungsprozess initiiert.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie Änderungen an den verifizierten Übersetzungen vornehmen möchten, klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ) neben dem Feld mit den verifizierten Übersetzungen.
Verifizierte Übersetzungen sind bereits vorhandene Übersetzungen, die in der Datenbank für den angegebenen Text verfügbar sind. Das -Framework ruft automatisch die vorhandenen Übersetzungen ab und sperrt die Felder.
6. **Wahlweise:** Speichern Sie den übersetzten Inhalt, indem Sie auf **Als Entwurf speichern**klicken.
Sie können den Inhalt später erneut aufrufen oder zur Genehmigung der Übersetzung senden.

   (Optional) Diese Option ändert den Aufgabenstatus zu „Übersetzung in Bearbeitung“.
7. Klicken Sie auf **Zur Genehmigung senden**.

   Hinweis:
   Diese Option ist nur für Aufgaben verfügbar, bei denen der für die Zielsprache konfigurierte Workflow eine Übersetzungsgenehmigung erfordert.

   Die Aufgabe wird zur Genehmigung der Übersetzung gesendet.
8. Klicken Sie auf **Übersetzungen veröffentlichen**.

   Hinweis:
   Diese Option ist nur für Aufgaben verfügbar, bei denen der für die Zielsprache konfigurierte Workflow die Option **Veröffentlichen** enthält.

Ergebnisse
Die Übersetzungen der Lokalisierungsaufgabe werden veröffentlicht, und die Aufgabe wird mit dem Status Geschlossen – vollständig aktualisiert.

Sie können Übersetzungsdatensätze mithilfe von Update Sets zwischen Instanzen verschieben. Die XML-Dateien für die Übersetzung werden in dem in den Einstellungen angegebenen Update Set gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften des Lokalisierungs-Frameworks: Strategien für Update-Sätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigen Sie eine Lokalisierungsaufgabe

Lesen Sie den übersetzten Inhalt Korrektur, und genehmigen Sie eine Lokalisierungsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine Lokalisierungsaufgabe im Status **Offen**aus.
3. Wählen Sie **Übersetzen**.
   Eine Liste aller angeforderten Elemente mit Übersetzungsstatus wird angezeigt. Sie können jedes angeforderte Element erweitern, um die Details anzuzeigen.
4. Wählen Sie **Zur Genehmigung senden aus**.
   Der Status der Lokalisierungsaufgabe wird in **„Überprüfung**wird ausgeführt“ geändert. Eine Genehmigungslokalisierungsaufgabe wird erstellt und einem Genehmiger entsprechend der in den Lokalisierungseinstellungen zugewiesenen Genehmigergruppe zugewiesen.
5. Wählen Sie diese Option, um den Datensatz der Lokalisierungsaufgabe für die Genehmigung zu öffnen.
   Der Status der Genehmigungslokalisierungsaufgabe wird auf **Angefordert**festgelegt.
6. Wählen Sie im Header des Formulars **Übersetzungen überprüfen aus**.
   Eine Liste aller angeforderten Elemente wird angezeigt. Jede Anforderung wird erweitert, um die Vergleichs-UI anzuzeigen.
7. Wählen Sie im Header des Formulars **Genehmigen**aus.
   Alle Übersetzungen werden veröffentlicht, und der Status der angeforderten Elemente, der Lokalisierungsaufgabe und des Lokalisierungsprojekts werden in **„Abgeschlossen“**geändert.
8. Wählen Sie im Formularheader **Änderungen anfordern,** wenn Sie die Übersetzungen ablehnen möchten.
   Der Status der Lokalisierungsaufgabe für die Genehmigung wird in **„Abgelehnt“**geändert. Die anfordernde Person muss eine weitere Genehmigungsaufgabe erstellen und der Genehmigungsgruppe zuweisen.

Überwachen Sie Lokalisierungs-Framework

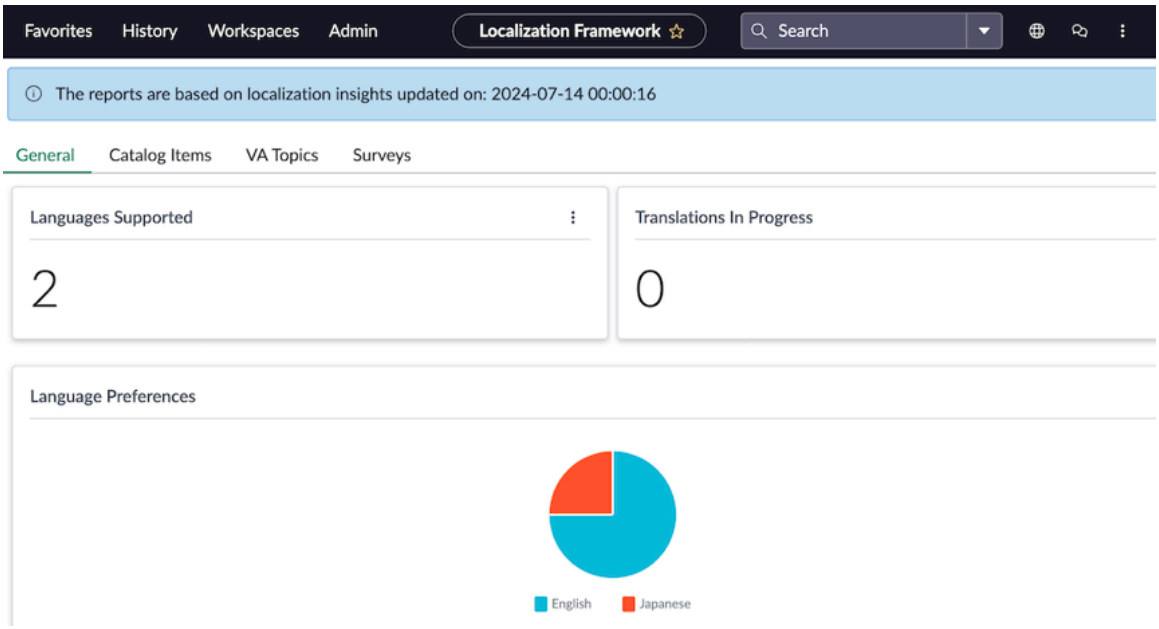
Verfolgen Sie die Lokalisierungsleistung, und fordern Sie Übersetzungen mit Lokalisierungs-Framework Dashboardsan.

Dashboardfür Lokalisierungseinblicke

Das Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ enthält Berichte zu Übersetzungen, die nach Artefakttyp in Registerkarten gruppiert sind. Die Berichte werden von regelmäßigen Aufgaben basierend auf Localization Insights-Datensätzen generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

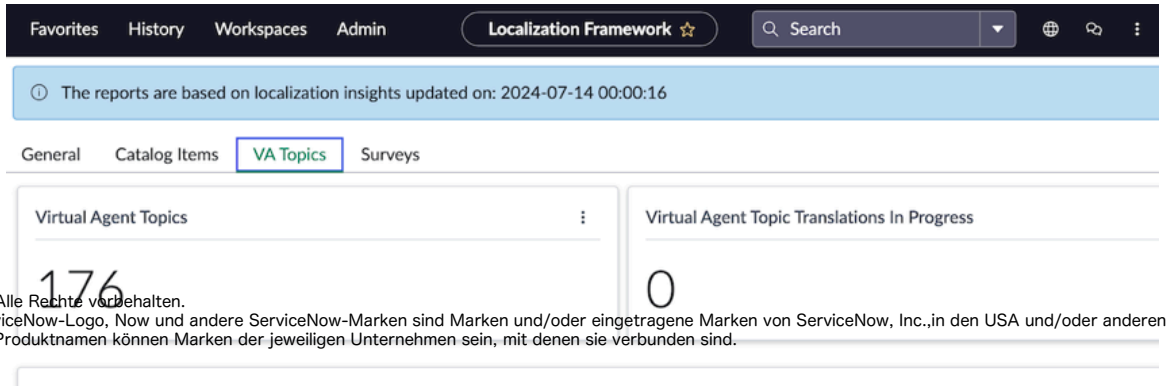
Dashboard für Lokalisierungseinblicke



- Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Insights-Dashboard**.

> **Hinweis:**
> In der Xanadu -Version wird das Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ zur Next Experience -UI migriert. Kunden mit vorhandenen Dashboards, die auf die Version Core-UI zugreifen möchten, können diese URL verwenden: https://.<instance name> .service-now.com/$pa_dashboard.do?sysparm_dashboard=6c7634c273231010395108b24ff6a7f6

- Ein Banner im Dashboard „Lokalisierungseinblicke“ zeigt die letzte Aktualisierungszeit der Berichte an.
- In Geplante Aufgaben können Sie den Zeitplan für die Berichtaktualisierung (sn_lf_GenerateLocalizationInsightsRecords) konfigurieren, indem Sie **Konfigurieren Auftragsdefinition** unter Zugehörige Linksauswählen.
- Das Dashboard organisiert Artefakttypen auf den folgenden Registerkarten:
  - Allgemein: Zeigt allgemeine Übersetzungsinformationen an.
  - Katalogelemente: Zeigt Übersetzungsinformationen im Zusammenhang mit Servicekatalog -Elementen an.
  - VA-Themen: Zeigt Übersetzungsinformationen im Zusammenhang mit Virtual Agent (VA)-Themen an.
  - Umfragen: Zeigt Übersetzungsinformationen im Zusammenhang mit Umfragen an.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle Now Platform.

Sie benötigen die Rolle „localization_admin“ oder „localization_requestor“, um auf die Datensätze für Lokalisierungseinblicke (sn_lf_insight) zuzugreifen und die geplanten Aufgaben auszuführen, um das Dashboard für Lokalisierungseinblicke zu generieren.

Anwendungsfall

Anwender	Dashboard-Verwendung
Benutzer mit der Rolle „localization_requester“ oder „localization_admin“.	Zeigen Sie den Status von Lokalisierungsanforderungen an. Stellen Sie Übersetzungsanforderungen für Ihre Artefakte über das Dashboard „Lokalisierungseinblicke“. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie Übersetzungen aus dem Dashboard für Einblicke an.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Unterstützte Sprachen	Einzelne Punktzahl	sys_language	Die Gesamtzahl der aktivierten Sprachen in der Instanz.
Übersetzung wird ausgeführt…	Einzelne Punktzahl	sn_lf_insight	Die Gesamtanzahl der in der Instanz ausgeführten Übersetzungen.
Spracheinstellungen	Horizontale Leiste	localization_insights_view	Stellt Informationen zu den bevorzugten Sprachen angemeldeter Benutzer bereit.
Katalogelemente	Einzelne Punktzahl	sn_lf_insight	Die Gesamtanzahl von Servicekatalog Elementen in der Instanz.
Übersetzung von Katalogelementen in Bearbeitung	Einzelne Punktzahl	sn_lf_insight	Die Gesamtzahl der Servicekatalog Artikelübersetzungen, die in der Instanz ausgeführt werden.
Katalogelementübersetzungen	Vertikaler Balken	sn_lf_insight	Die Gesamtanzahl der Servicekatalog Elemente, die für Übersetzungen pro Sprache angefordert werden. Außerdem werden die folgenden Übersetzungsstatus mit definierten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Farblegenden angezeigt: • **Vollständig übersetzt** • **Übersetzung wird ausgeführt** • **Teilweise übersetzt** • **Nicht übersetzt**
Virtual Agent Themen	Einzelne Punktzahl	sn_lf_insight	Gesamtzahl der veröffentlichten Virtual Agent Themen in der Instanz.
Virtual Agent Themenübersetzung wird ausgeführt	Einzelne Punktzahl	sn_lf_insight	Die Gesamtzahl der Virtual Agent -Themenübersetzungen, die in der Instanz ausgeführt werden.
Virtual Agent Themenübersetzungen	Vertikaler Balken	sn_lf_insight	Die Gesamtzahl der veröffentlichten Virtual Agent Themen, die für Übersetzungen pro Sprache angefordert werden. Außerdem werden die folgenden Übersetzungsstatus mit definierten Farblegenden angezeigt: • **Vollständig übersetzt** • **Übersetzung wird ausgeführt** • **Teilweise übersetzt** • **Nicht übersetzt**
Umfragen	Einzelne Punktzahl		Gesamtzahl der Umfragen in der Instanz.
Übersetzung der Umfragen wird ausgeführt	Einzelne Punktzahl		Die Gesamtzahl der in Bearbeitung befindlichen Umfrageübersetzungen in der Instanz.
Umfragen-Übersetzungen	Vertikaler Balken		Die Gesamtanzahl der für Übersetzungen pro Sprache angeforderten Umfragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Außerdem werden die folgenden Übersetzungsstatus mit definierten Farblegenden angezeigt: • **Vollständig übersetzt** • **Übersetzung wird ausgeführt** • **Teilweise übersetzt** • **Nicht übersetzt**

Fordern Sie Übersetzungen aus dem Dashboard für Einblicke an

Fordern Sie Übersetzungen für Servicekatalog Elemente oder Virtual Agent Themen aus dem Dashboard für Einblicke an, um sie basierend auf ihrem Übersetzungsstatus in der ausgewählten Sprache zu lokalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: localization_admin oder localization_requestor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lokalisierungs-Framework** > **Insights-Dashboard**.

   Das Dashboard enthält standardmäßig einen Bericht **zu Katalogelementübersetzungen** und einen Bericht zu **Virtual Agent-Themenübersetzungen,** mit denen Sie Übersetzungen anfordern können.

   Wenn Sie für Ihr anwenderdefiniertes Artefakt einen Bericht zur Anzeige im Dashboard erstellt haben, können Sie auch Übersetzungen für die anwenderdefinierten Artefakte anfordern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Berichte für anwenderdefinierte Artefakte erstellen .

2. Klicken Sie im Bericht **„Übersetzungen von Katalogelementen“** oder **„Virtual Agent-Themenübersetzungen“** auf den vertikalen Balken der Sprache, in die Sie Übersetzungen anfordern möchten.
   Zum Beispiel:
   - Wählen Sie im Bericht **„Übersetzungen von Katalogelementen“** eine Sprache aus, um Übersetzungen für die Servicekatalog -Elemente in dieser Sprache anzufordern.
   - Wählen Sie eine Sprache aus dem Bericht **„Virtual Agent-Themenübersetzungen“** aus, um Übersetzungen für die Virtual Agent -Themen in dieser Sprache anzufordern.
   - Wenn Sie einen anwenderdefinierten Bericht für ein Artefakt erstellt haben, wählen Sie eine Sprache aus diesem Bericht aus, um Übersetzungen in die ausgewählte Sprache anzufordern.
3. Wählen Sie ein oder mehrere Dokumente aus der Liste der Lokalisierungseinblicke aus.
   - Sie können auf das Kontrollkästchen **Alle auswählen** klicken, um Übersetzungen für alle Elemente in der Liste anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Übersetzungen anfordern**aus.
5. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **OK**, um die Anforderung zu übermitteln.

Lokalisierungs-Framework – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Komponenten und technischen Aspekten von Lokalisierungs-Framework.

Übersetzungsmodi

Lokalisierungs-Framework bietet verschiedene Übersetzungsmodi für die Übersetzung von Inhalten. Lokalisierungserfüller können einen der Übersetzungsmodi verwenden, um Inhalte zu übersetzen und Lokalisierungsanforderungen zu erfüllen.

Maschinell übersetzen

Die maschinelle Übersetzung in Lokalisierungs-Framework wird von Dynamische Übersetzungunterstützt.

Aktivieren Sie den erforderlichen Übersetzungsdienstanbieter in der Instanz, um den Inhalt maschinell zu übersetzen. Informationen hierzu finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Übersetzerkonfiguration.

An Übersetzungsverwaltungssysteme senden

Lokalisierungs-Framework lässt sich in Übersetzungsmanagementsysteme (TMS) von Drittparteien integrieren, um Inhalte zu lokalisieren.

RWS- und XTM-Übersetzungsverwaltungssysteme werden standardmäßig unterstützt und erfordern eine Konfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das RWS-TMS im Lokalisierungs-Framework und Konfigurieren Sie das XTM-TMS im Lokalisierungs-Framework.

Sie können ein anwenderdefiniertes Übersetzungsverwaltungssystem Ihrer Wahl konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Übersetzungsmanagementsystem.

Wenn die Hub-and-Spoke-Architektur Lokalisierungs-Framework installiert ist, muss das -TMS entsprechend konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Hub- und Spoke-Architektur des Lokalisierungs-Frameworks.

ZIP-Anhang muss in der Instanz unterstützt werden. Weitere Informationen zur Anhangkonfiguration finden Sie unter Systemanhangeigenschaften konfigurieren

Per E-Mail senden

Lokalisierungs-Framework stellt **Per E-Mail senden** als Übersetzungsmodus bereit, mit dem der zu übersetzende Inhalt zur Übersetzung per E-Mail an einen TMS-Service gesendet werden kann.

Wenn Sie mehr als ein angefordertes Element in einer Aufgabe haben, werden die angeforderten CSV- oder XLIFF-Elemente in einer ZIP-Datei komprimiert und an die E-Mail angehängt. Die Instanz sollte entweder CSV- oder XLIFF-Anhänge unterstützen. Weitere Informationen zur Anhangkonfiguration finden Sie unter Systemanhangeigenschaften konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können den Modus **„Per E-Mail senden“** als Übersetzungseinstellung für eine oder mehrere aktivierte Sprachen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Lokalisierungs-Framework -Einstellungen.

Export/Import

Lokalisierungs-Framework unterstützt die folgenden Übersetzungsmodi:

- **Export**: Exportiert den übersetzbaren Inhalt zur Übersetzung in einen TMS-Service. Wenn Sie mehr als ein angefordertes Element in einer Aufgabe haben, werden die einzelnen CSV- oder XLIFF-Dateien komprimiert und als einzelne ZIP-Datei heruntergeladen.
- **Import**: Importiert den übersetzten Inhalt aus einem TMS-Service. Wenn Sie mehr als ein angefordertes Element in der Aufgabe haben, können Sie einzelne CSV- oder XLIFF-Dateien oder im ZIP-Format importieren. Alle Dateien, die sich nicht auf die Aufgabe beziehen, werden übersprungen.

Die Instanz sollte entweder CSV- oder XLIFF-Anhänge unterstützen. Weitere Informationen zur Anhangkonfiguration finden Sie unter Systemanhangeigenschaften konfigurieren

Status von Lokalisierungsprojekten und -aufgaben

Der Status eines Lokalisierungsprojekts oder einer Aufgabe definiert den Status der Lokalisierungsanforderung. Die Status der Lokalisierungsaufgaben ändern sich je nach dem für Übersetzungen definierten Workflow.

Projektstatus

Status	Definition
Entwurf	Anfänglicher Status, wenn das Lokalisierungsprojekt erstellt wird.
In Bearbeitung	Status, wenn das Lokalisierungsprojekt startet.
Abgeschlossen	Status, in dem alle Aufgaben abgeschlossen sind.
Unvollständig geschlossen	Status, in dem mindestens eine der Aufgaben unvollständig geschlossen wurde.

Aufgabenstatus

Status	Definition
Warten auf Geschäftsgenehmigung	Die Lokalisierungsaufgabe wartet auf die geschäftliche Genehmigung.
Fehler in Übersetzung	Bei der Lokalisierungsaufgabe ist bei der Übersetzung des Inhalts ein Fehler aufgetreten.
Abgeschlossen	Die Lokalisierungsaufgabe wurde erfüllt, und die Übersetzungen werden veröffentlicht.
Unvollständig geschlossen	Lokalisierungsaufgabe wurde ohne Erfüllung der Anforderung geschlossen.
Offen	Lokalisierungsaufgaben werden nicht zur Übersetzung gesendet.
In Bearbeitung	Die Übersetzung von Lokalisierungsaufgaben wird durchgeführt.
Überprüfung wird ausgeführt	Der Genehmiger überprüft die Übersetzungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlermeldungen in Lokalisierungs-Framework

Fehlermeldungen werden angezeigt, wenn die entsprechenden Einstellungen für die Übersetzungs- und Workflow-Einstellungen nicht konfiguriert sind.

Fehlermeldungen in Artefaktkonfigurationen

Fehlermeldung	Szenario
Der interne Name kann für den vorhandenen Datensatz nicht geändert werden.	Wenn jemand versucht, den internen Namen des vorhandenen Artefaktdatensatzes zu ändern.
Für eine aktive Artefaktkonfiguration ist entweder ein Prozessorskript oder ein Leseskript erforderlich.	Wenn für den Artefaktkonfigurationsdatensatz kein Prozessorskript oder Leseskript verfügbar ist.
Für die folgende Tabelle ist ein Konfigurationsdatensatz vorhanden: {table_name}	Wenn Sie einen Tabellennamen für einen Artefaktkonfigurationsdatensatz angeben, der für ein anderes Artefakt vorhanden ist.
Ein Konfigurationsdatensatz mit dem internen Namen ist vorhanden: {interner_Name}	Wenn Sie einen internen Namen für einen Artefaktkonfigurationsdatensatz angeben, der für ein anderes Artefakt vorhanden ist.

Fehlermeldungen in den Einstellungen

Fehlermeldung	Szenario
Enthält ungültige E-Mail-Adresse(n): {kommagetrennte E-Mail-Adressen}.	Wenn einige der E-Mail-Adressen die Validierung nicht bestehen.
Die ausgewählte Lokalisierungserfüller hat die Rolle „localization_fulfiller“ nicht.	Wenn die ausgewählte Benutzergruppe nicht über die Rolle „localization_fulfiller“ verfügt.
Die ausgewählte Geschäftsgenehmigergruppe hat die Rolle „localization_fulfiller“ nicht.	Wenn die ausgewählte Benutzergruppe nicht über die Rolle „localization_fulfiller“ verfügt.
Die ausgewählte Übersetzungsgenehmigergruppe hat die Rolle „localization_fulfiller“ nicht.	Wenn die ausgewählte Benutzergruppe nicht über die Rolle „localization_fulfiller“ verfügt.
Stellen Sie sicher, dass die entsprechende Übersetzungseinstellung für Ihre automatische Übersetzungsoption aktiviert ist.	Wenn autom. Übersetzung in den Workflow-Einstellungen ausgewählt ist.
Übersetzer {Translator_name} gehört nicht zu Version v3.	Wenn die entsprechende Übersetzerversion nicht v3 ist.
Für {Translator_name} Übersetzer ist kein Übersetzungs-Subflow konfiguriert.	Wenn der Übersetzungs-Subflow des entsprechenden Übersetzers leer ist.
Der ausgewählte Übersetzer ist nicht aktiv.	Wenn die entsprechende Übersetzerkonfiguration inaktiv ist
Für das ausgewählte Artefakt sind keine Sprachen verfügbar. Alle möglichen Sprachen wurden in anderen Datensätzen der Lokalisierungseinstellungen konfiguriert.	Eine Warnmeldung, wenn für das ausgewählte Artefakt keine Sprachen verfügbar sind.
Für das Artefakt ist ein Einstellungsdatensatz vorhanden – Sprachpaar(e): {Paar aus Artefakt und Sprache}. Lösen Sie den/die Konflikt(e), um fortzufahren.	Wenn ein Benutzer versucht, eine Sprache oder ein Artefakt in den Einstellungen hinzuzufügen, und dieser Datensatz in einem anderen Datensatz vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlermeldungen in den Einstellungen (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Szenario
Die Liste der Standardempfänger enthält ungültige E-Mail-Adresse(n): {comma_separated_email_adddresses}.	Wenn die angegebenen E-Mail-Adressen der Empfänger ungültig sind.
{0}-Übersetzer ist nicht aktiv.	Wenn der Übersetzer nicht aktiv ist.

Fehlermeldungen in „Übersetzungen anfordern“.

Fehlermeldung	Szenario
Ihre Anforderung für Übersetzungen ist fehlgeschlagen. Bitte initiieren Sie die Anforderung erneut.	Wenn beim Senden der Übersetzungsanforderung ein Fehler auftritt.
Fehler beim Anfordern von Übersetzungen für die folgenden Artefaktelement- und Sprachpaare: {Paar aus Artefakt und Sprache}. Initiieren Sie die Anforderung für die aufgelisteten Paare erneut.	Der Fehler wird nur in der Listenansicht angezeigt, wenn beim Anfordern von Übersetzungen für bestimmte Sprachpaare ein Fehler auftritt: {Paar aus Artefakt und Sprache}.

Fehlermeldungen in der Vergleichs-UI

Fehlermeldung	Szenario
Maschinell übersetzen	
Fehler beim maschinellen Übersetzen mit {Übersetzername}. {Fehlerursache}. **Hinweis:** Der Grund wird aus Dynamische Übersetzung abgerufen.	Diese Nachricht wird in zwei Szenarien angezeigt: • Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI für maschinelle Übersetzung angezeigt wird. • Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wird, wenn die maschinelle Übersetzung des Inhalts fehlschlägt.
Fehler beim maschinellen Übersetzen mit {Übersetzername}. Übersetzungen für ein oder mehrere Felder sind fehlgeschlagen.	Diese Nachricht wird in zwei Szenarien angezeigt: • Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, wenn Übersetzungen für ein oder mehrere Felder fehlschlagen. • Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wird, wenn Übersetzungen für ein oder mehrere Felder fehlschlagen.
Fehler beim maschinellen Übersetzen.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf für die maschinelle Übersetzung fehlschlägt.
Fehler beim Speichern des Entwurfs. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, wenn der Inhalt, dessen Übersetzung angefordert wird, nicht erfolgreich als Entwurfsnachricht gespeichert wurde. In jedem Übersetzungsmodus, der zum Übersetzen des Inhalts ausgewählt ist, wird der Inhalt als Entwurf gespeichert, um vom Anwender vorgenommene Änderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlermeldungen in der Vergleichs-UI (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Szenario
Maschinell übersetzen	
	beizubehalten. Anschließend wird der Übersetzungsprozess initiiert.
Per E-Mail senden	
Fehler beim Senden der Quelldatei per E-Mail an: {E-Mail-Adressen}.	Nachricht, die im Aktivitätenstrom protokolliert wird, wenn das Senden der Quelldatei per E-Mail fehlschlägt.
Fehler beim Senden der E-Mail.	Diese Fehlermeldung wird in zwei Szenarien angezeigt: • Die Fehlermeldung wurde beibehalten und in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn das Senden der Quelldatei per E-Mail fehlschlägt. • Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Senden einer E-Mail fehlschlägt.
Nachfolgend sind die ungültigen E-Mail-Adressen aufgeführt: {kommagetrennte ungültige E-Mail-Adressen}. Versuchen Sie es erneut.	Wenn eine der angegebenen E-Mail-Adressen beim Senden per E-Mail falsch ist.
An TMS senden	
Fehler beim Senden der Aufgabe an das {tms-Name}-TMS zur Übersetzung. {Fehlerursache}.	Diese Fehlermeldung wird in zwei Szenarien angezeigt: • Im Aktivitätenstrom protokollierte Nachricht, wenn das Senden von übersetzbaren Inhalten an das TMS fehlschlägt. • Die Fehlermeldung wurde beibehalten und in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn das Senden von übersetzbaren Inhalten an das TMS fehlschlägt.
Fehler beim Senden an das -TMS.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Senden von übersetzbaren Inhalten an das -TMS fehlschlägt.
Ein Datensatz im Zusammenhang mit {0} ist vorhanden.	wenn Sie versuchen, ein anderes TMS mit demselben Namen zu erstellen.
Abrufen aus -TMS	
Fehler beim Abrufen von Übersetzungen aus dem {tms-Name}-TMS. {Fehlerursache}.	Dieser Fehler tritt in zwei Szenarien auf: • Im Aktivitätenstrom protokollierte Nachricht, wenn das Abrufen von Übersetzungen aus dem XTM-TMS fehlschlägt. • Die Fehlermeldung wurde beibehalten und in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn das Abrufen von Übersetzungen aus dem XTM-TMS fehlschlägt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlermeldungen in der Vergleichs-UI (Fortsetzung)

Fehlermeldung	Szenario
Maschinell übersetzen	
Fehler beim Abrufen von Übersetzungen aus dem {tms-Name}-TMS.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Abrufen von Übersetzungen aus dem XTM-TMS fehlschlägt.
Quelldatei exportieren	
Fehler beim Exportieren der {CSV/XLIFF}-Datei. {Fehlerursache}.	Diese Fehlermeldung wird in zwei Szenarien angezeigt: • Die Fehlermeldung wurde beibehalten und in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn der Export der Quelldatei für Übersetzungen fehlschlägt. • Im Aktivitätenstrom protokollierte Nachricht, wenn der Export der Quelldatei für Übersetzungen fehlschlägt.
Fehler beim Exportieren der Datei.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Exportieren der Quelldatei für die Übersetzung fehlschlägt.
Übersetzte Datei importieren	
Fehler beim Importieren von Übersetzungen aus der Datei {CSV/XLIFF}. {Fehlerursache}.	Diese Nachricht wird in zwei Szenarien angezeigt: • Im Aktivitätenstrom protokollierte Nachricht, wenn der Import der übersetzten Datei fehlschlägt. • Die Fehlermeldung wurde beibehalten und in der Vergleichs-UI angezeigt, wenn der Import der übersetzten Datei fehlschlägt.
Import fehlgeschlagen.	Fehlermeldung, die in der Vergleichs-UI angezeigt wird, falls der Aufruf zum Importieren der übersetzten Datei fehlschlägt.
Fehler beim Veröffentlichen von Übersetzungen.	Wenn die Übersetzungen nicht veröffentlicht werden konnten.
Als Entwurf speichern	
Fehler beim Erstellen des Entwurfs.	Wenn nach dem Klicken auf „Als Entwurf speichern“ ein Fehler auftritt.
Übersetzungen genehmigen	
Fehler beim Anfordern von Changes.	Wenn ein Fehler auftritt, während ein Genehmiger Changes für die Übersetzungen anfordert.
Übersetzungen veröffentlichen	
Fehler beim Senden der Übersetzungen.	Beim Veröffentlichen von Übersetzungen oder beim Senden von Übersetzungen zur Genehmigung.

Fehlermeldungen in Einblicken

Fehlermeldung	Szenario
Der Auftrag zur Generierung von Einblicken wird bereits ausgeführt, versuchen Sie es später erneut	Wenn Sie versuchen, den Datensatz mit Einblicken mehrmals zu generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehlermeldungen in Einblicken (Fortsetzung)

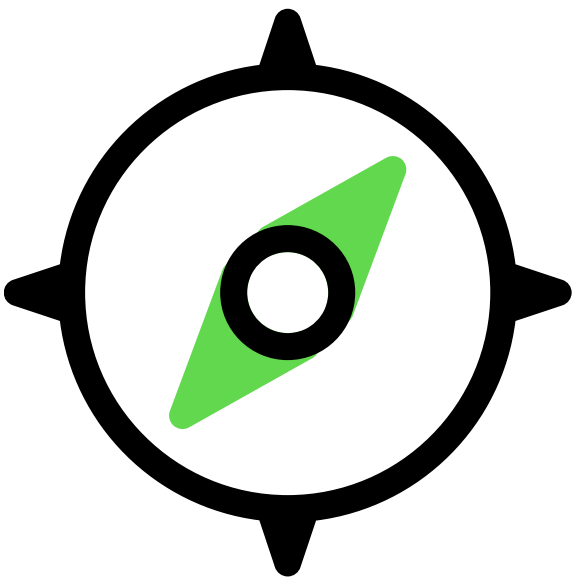
Fehlermeldung	Szenario
Ihre Anforderung von Übersetzungen ist für die ausgewählten Einblicke fehlgeschlagen. Klicken Sie hier, um die Liste der Einblicke für fehlgeschlagene Anforderungen anzuzeigen und die Anforderung erneut zu initiieren.	Listet die Datensätze mit Einblicken auf, für die keine Übersetzungen angefordert wurden.
Für die folgenden Tabellen- und Sprachpaare ist keine Lokalisierungseinstellung vorhanden: {Paar aus Tabellenname und Sprache}. Deaktivieren Sie die Datensätze der genannten Paare, und wiederholen Sie die Übermittlung.	Listet die Sprachpaare auf: {Paar aus Tabellenname und Sprache}, für die kein Einstellungsdatensatz vorhanden ist.

Systemlokalisierung

Durch die Lokalisierung können Administratoren Benutzer aus verschiedenen Ländern mit unterschiedlichen Sprachen und Währungen innerhalb derselben Instanz berücksichtigen.

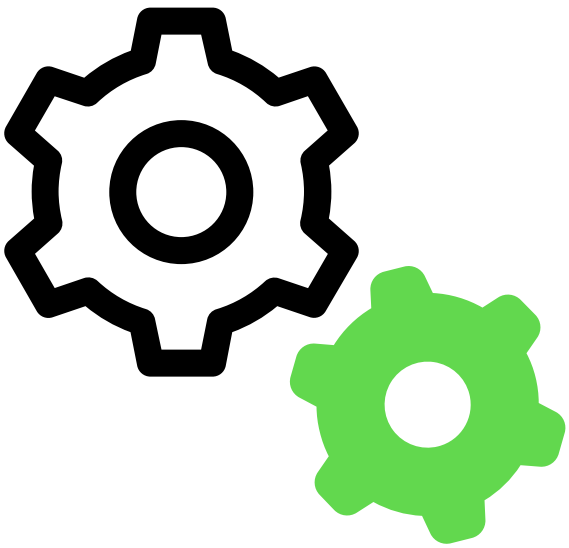
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Sie eine Instanz für verschiedene Benutzer lokalisieren.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Sprachen, Gebietsschemata, Regionen und Standorte für eine Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

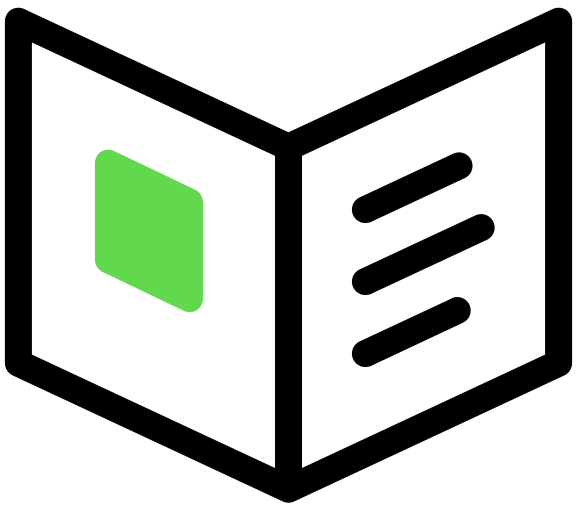
Übersetzen Sie anwenderdefinierte Inhalte

Übersetzen Sie in einer Instanz erstellte oder geänderte Inhalte.

In eine neue Sprache übersetzen

Übersetzen Sie eine Instanz in eine Sprache ohne Sprach-Plugin.

Referenz



Rufen Sie Details zu Eigenschaften, Tabellen und mehr ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Lokalisierung im ServiceNow Customer Success Center
- Reihe von Lokalisierungsexperten in ServiceNow University

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Digitaler Leitfaden für die Lokalisierung auf dem ServiceNow® Developer Site: ServiceNow Anwendungslokalisierung
- Internationalisierung und Lokalisierung in der ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Systemlokalisierung erkunden

Erfahren Sie mehr über die Unterstützung der Lokalisierung ServiceNow von -Instanzen als Teil Ihrer Globalisierungsstrategie.

Übersicht überdie Systemlokalisierung

Lokalisierung ist der Prozess, bei dem eine Instanz für eine bestimmte Region oder ein bestimmtes Gebietsschema spezifisch gemacht wird, ohne die Funktionalität zu beeinträchtigen.

Die Systemlokalisierung umfasst die Sprach- und Gebietsschemaeinstellungen für eine -Instanz und ist eine Now Platform -Funktion, die standardmäßig aktiviert ist (com.glide.i18n.core). Übersetzungen für mehrere Sprachen sind über zusätzliche Sprach-Plugins für Internationalisierung (I18N) verfügbar (z. B. com.snc.i18n.spanish). Diese Sprach-Plugins installieren das Plugin „I18N: Internationalization“ (com.glide.i18n), das die für die Übersetzung einer Instanz erforderlichen Elemente bereitstellt.

Sprachen und Übersetzung

Die I18N-Sprach-Plugins enthalten Übersetzungen des UI-Zeichenfolgeninhalts, den ServiceNow standardmäßig in Ihrer -Instanz bereitstellt. Wenn Sie anwenderdefinierte UI-Zeichenfolgen haben, die Sie übersetzen möchten, müssen Sie diese Zeichenfolgen manuell identifizieren und übersetzen. Darüber hinaus können Sie Übersetzungen für Sprachen erstellen, für die ServiceNow kein Plugin bereitstellt.

Hinweis:
Die Verwendung der Anwendung Lokalisierungs-Framework wird für die Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache oder die Übersetzung großer Mengen von anwenderdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in einer unterstützten Sprache empfohlen.

Gebietsschemata, Standorte und Regionen

Gebietsschemaeinstellungen unterstützen die korrekte Anzeige von Datumsangaben, Uhrzeiten und Währungen basierend auf Ihrem Standort. Darüber hinaus können Sie Standorte konfigurieren, um Benutzer, Assets, Incidents und mehr in der Instanz zu identifizieren. Konfigurieren Sie Regionen, um Sprachen in Sprachauswahlen zu organisieren.

Vorteileder Systemlokalisierung

Leistung	Funktion	Anwender
Zeigt Übersetzungen des UI-Zeichenfolgeninhalts des Basissystems an.	• Unterstützung für die Internationalisierung von Sprachen • Aktivieren Sie eine Sprache	Administratoren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistung	Funktion	Anwender
Datumsangaben, Uhrzeiten und Währungen in einer Instanz basierend auf den Standorten der Anwender anzeigen.	Gebietsschemata werden konfiguriert	
Übersetzen Sie UI-Zeichenfolgeninhalte, die Sie erstellen oder ändern.	Anwenderdefinierte Inhalte werden übersetzt	

Zugehörige Anwendungen

Lokalisierungs-Framework

Die Verwendung der Anwendung Lokalisierungs-Framework wird für die Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache oder die Übersetzung großer Mengen von anwenderdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in einer unterstützten Sprache empfohlen. Lokalisierungs-Framework unterstützt auch die Verwendung Dynamische Übersetzung von für die Live-Übersetzung von Formularfeldern, die Übersetzung von Wissensartikeln und die Integration mit Übersetzungsservices von Drittparteien.

Übersetzungsmanagement für Wissensmanagement

Die Übersetzung von Wissensartikeln verwendet ein separates System, das auf dem Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization“ basiert. Wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, greift die Übersetzung von Wissensartikeln auf die Systemlokalisierung zurück, wobei die Übersetzungen in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] gespeichert werden.

Unterstützung für die Internationalisierung von Sprachen

Die Plattform ServiceNow unterstützt mehrere Sprachen.

Sprachunterstützung ist verfügbar, wenn mindestens ein Sprach-Plugin aktiviert wurde, wie in Aktivieren Sie eine Sprachebeschrieben.

Wenn sich ein Benutzer anmeldet, wird die Sprache für die Instanzsitzung durch die folgende Logik bestimmt:

1. Wenn die Sprachauswahl bei der Anmeldung aktiviert ist, wird diese Sprache verwendet.
2. Andernfalls wird die über die Sprachauswahl in der Kopfzeile ausgewählte Spracheinstellung verwendet.
3. Andernfalls wird die Spracheinstellung in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verwendet.
4. Wenn keine der oben genannten Bedingungen erfüllt ist, wird die Systemstandardsprache verwendet.

Sie können auch eine Fallback-Sprache aktivieren, die verwendet wird, wenn eine Übersetzung in der bevorzugten Sprache nicht verfügbar ist (siehe Legen Sie eine Fallback-Sprache fest) .

Einige Teile des Systems werden nicht übersetzt und verbleiben in der Sprache, in der sie erstellt wurden:

- Journalfelder
- Berichtstitel
- Beliebiges Feld, das Freiformtext speichert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außerdem werden Plugin-Namen und Spoke-Namen nicht übersetzt. Die englische Version von Plugins und Spoke-Namen wird immer beibehalten, auch wenn sie in anderen Kontexten verwendet werden. Funktionsnamen werden jedoch übersetzt.

Ab Release Washington DC werden neue Produkt- und Anwendungsnamen in allen unterstützten Sprachen lokalisiert. Bestehende Produkt- und Anwendungsnamen werden schrittweise lokalisiert.

FAQ

Frage	Antwort
Werden Felder, die ich selbst erstellt oder bearbeitet habe, übersetzt?	Now Platform führt keine Übersetzungen durch. ServiceNow bietet nur Übersetzungen von Zeichenfolgen, die das Unternehmen selbst erstellt hat. Wenn Sie ein Feld, eine Nachricht oder einen anderen UI-Inhalt erstellen, übersetzen Sie diese Inhalte manuell.
Ich sehe keine übersetzten Journalfelder.	Für anwenderdefinierte Zeichenfolgenfelder wie Kurzbeschreibung, zusätzliche Kommentare und Berichtstitel werden keine Übersetzungstabellen bereitgestellt. Diese Felder können nur in der Sprache angezeigt werden, in der sie erstellt wurden.

Zugehörige Informationen

Übersetzbare UI-Zeichenfolgen werden gesucht

Anwenderspezifische Sprache

Der Benutzer hat mehrere Auswahlmöglichkeiten, um die Sprache zu identifizieren, die für die Instanz verwendet werden soll (siehe Beschreibung hier).

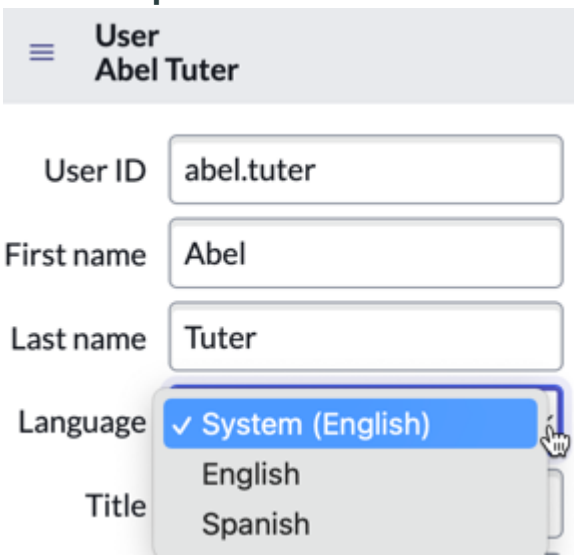
Um anwenderspezifische Sprachen zu aktivieren, aktivieren Sie zuerst die I18N-Übersetzungs-Plugins für die gewünschten Sprachen.

- *Sprachauswahl bei Anmeldung:* Wenn die anwenderspezifische Sprache aktiviert ist, wird Benutzern auf der Anmeldeseite eine Auswahlliste angezeigt, in der sie ihre Sprache auswählen können. Um die Anzeige der Auswahlliste auf der Anmeldeseite zu steuern, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften** und verwenden Sie die Eigenschaft *Sprachauswahlfeld anzeigen auf der Anmeldeseite, damit der Benutzer die Sprache angeben kann, mit der er sich angemeldet haben möchte*.
- *Sprachauswahl im Benutzermenü (Next Experience-UI):* Benutzer können ihre Sprache aus dem Benutzermenü auswählen, indem sie zu navigieren **Einstellungen** > **Sprache und Region**. Das Benutzermenü befindet sich unter Next Experience Zentrale Navigation.
- *Sprachauswahl im Fenster „Systemeinstellungen“ (Core-UI):* Benutzer können ihre Sprache auf der Registerkarte Allgemein des Fensters „Systemeinstellungen“ auswählen. Greifen Sie auf dieses Fenster zu, indem Sie auf das Zahnradsymbol am rechten Rand des Banners klicken.
- *Spracheinstellung in der Benutzertabelle:* Wenn Sie Benutzer haben, die zusätzlich zur globalen Sprache eine andere Sprache benötigen, können Sie in eine Sprache für sie festlegen **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**. Wenn das Feld **Sprache** noch nicht im Formular vorhanden ist, können Sie das Formular konfigurieren und hinzufügen.

Das Feld **Sprache** in der Benutzertabelle [sys_user] überschreibt die standardmäßige globale Sprache für die Sitzungen dieses Benutzers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendersprache



Hinweis:
Durch Festlegen der Sprache für den Systemgastanwender wird die Sprache sowohl für die Anmeldeseite als auch für alle Anwender ohne Anwenderrolle festgelegt.

Währungs- und Preisfelder werden lokalisiert

Sie können Währungen für Artikelpreise und -optionen lokalisieren.

Standardwährungsfelder zeigen denselben Preis in verschiedenen Währungen basierend auf der Sprache des Anwenders an. Ein Preisfeld ähnelt einem Währungsfeld, verfügt jedoch über spezielle Funktionen für die Konvertierung und Anzeige.

Das System hat das Konzept einer Referenzwährung, die auf dem Gebietsschema der Instanz basiert. Alle Währungswerte werden vor der Zusammenfassung oder Umrechnung automatisch in die Referenzwährung umgerechnet. Ändern Sie die globale Gebietsschemaeinstellung nicht, wenn Sie Daten im System haben. Das Ändern der globalen Gebietsschemaeinstellung nach dem Hinzufügen von Daten zum System kann dazu führen, dass Zusammenfassungen falsch berechnet und angezeigt werden. Informationen zum Konfigurieren des Instanzgebietsschemas finden Sie unter Gebietsschemata werden konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Währungsverwaltung

Preisfelder

Standardwährungswerte in Skripts

Die Knowledge Base wird übersetzt

Die Knowledge Base verfügt über ein eigenes Übersetzungsverwaltungssystem. Wenn diese Option jedoch deaktiviert ist, verwenden Knowledge Base-Artikel „translated_html“-Felder für übersetzte Inhalte.

Wenn eines der Internationalisierungs-Plugins (I18N) aktiviert ist, wird das Plugin „Wissensmanagement-Internationalisierung“ aktiviert. Mit diesem Plugin können Autoren von Wissensartikeln sprachspezifische Artikel erstellen sowie Artikel übersetzen und darauf zugreifen. Weitere Informationen zur Internationalisierung von Knowledge Management finden Sie unter Übersetzungsmanagement in der Knowledge Management-Dokumentation.

Wenn das Plugin „Wissensmanagement-Internationalisierung“ deaktiviert ist, verwenden Knowledge Base-Artikel „translated_html“-Felder für Artikelinhalte. Dieser Feldtyp zeigt die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

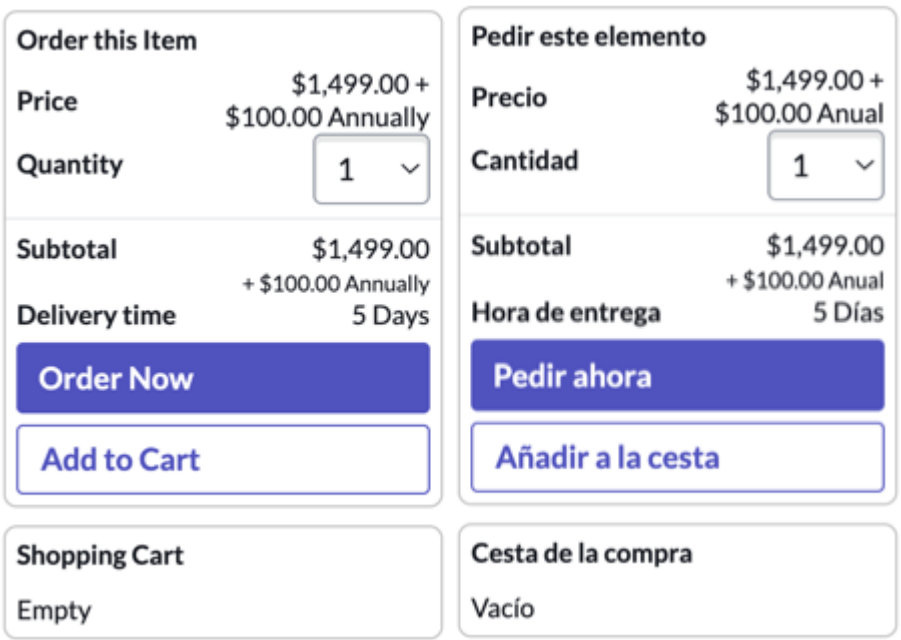
Übersetzung basierend auf der Sprache des Anwenders an, wenn mehrere Übersetzungen gespeichert sind. Informationen zur Verwendung von translated_html-Feldern finden Sie unter Textfelder werden übersetzt.

Übersetzen der Bezeichnungen des Servicekatalog-Einkaufswagens

In den folgenden Servicekatalog-Bildschirmen können Sie sprachspezifische Bezeichnungen angeben: Einkaufswagen, Einkaufswagen bearbeiten und Auschecken (einschließlich Workflows und Genehmigungen).

Der Text für die Bezeichnungen wird in der Tabelle „Nachrichten“ [sys_ui_message] gespeichert. Lokalisierte Nachrichtendatensätze für diese Bezeichnungen sind in den Sprach-Plugins der I18N-Internationalisierung enthalten. Die Anwendung ist „Global“. Sie können einen Datensatz für eine nicht unterstützte Sprache hinzufügen oder einen vorhandenen Datensatz bearbeiten. Wenn Sie einen vorhandenen Datensatz bearbeiten, exportieren Sie den Datensatz in eine andere Anwendung, bearbeiten Sie ihn in dieser Anwendung, und importieren Sie ihn erneut. Andernfalls werden Ihre Änderungen möglicherweise überschrieben, wenn Ihre Instanz zbootet oder aktualisiert wird. Weitere Informationen zum Exportieren von Übersetzungsdatensätzen finden Sie unter Exportieren und bearbeiten Sie Übersetzungsdatensätze.

Bezeichnungen des Servicekatalog-Einkaufswagens



Systemlokalisierung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Gebietsschemata, Sprachen, Regionen und Standorte, die für Ihre Anwender erforderlich sind.

Konfiguration – Übersicht

Die folgende Liste bietet einen allgemeinen Überblick über den Workflow für die ersten Schritte bei der Lokalisierung einer Instanz. Es kann jedoch Anwendungsfälle geben, in denen es besser ist, diese Schritte in einer anderen Reihenfolge auszuführen.

1. Legen Sie das Gebietsschema der Instanz fest

   Standardmäßig lautet das Gebietsschema der Instanz Vereinigte Staaten (en.US). Sie sollten das Instanzgebietsschema festlegen, bevor ein System in die Produktion geht, und es danach nicht mehr ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Aktivieren Sie eine Sprache

   Aktivieren Sie eines der ServiceNow® Internationalization (I18N)-Sprach-Plugins, um Übersetzungen von Basissystem-UI-Zeichenfolgen in den Sprachen zu erhalten, die Ihre Anwender benötigen. Amerikanisches Englisch ist die Standardsprache und muss nicht aktiviert werden.

3. Legen Sie die Standardsprache für eine Instanz fest

   Wählen Sie eine Standardsprache für eine Instanz aus, wenn es sich um eine andere Sprache als US-Englisch handeln soll.

4. Legen Sie eine Fallback-Sprache fest

   Geben Sie die Fallback-Sprache für eine andere Sprache an, damit UI-Text, der nicht in eine Sprache übersetzt wird, stattdessen in der Fallback-Sprache angezeigt wird. Wenn eine UI-Zeichenfolge nicht in die bevorzugte Sprache einer Instanzsitzung übersetzt wird, wird sie standardmäßig in Englisch angezeigt.

5. Standorte einrichten

   Konfigurieren Sie die von Ihrer Organisation unterstützten Standorte, um Anwender, Assets, Incidents und mehr nach Standort zu identifizieren.

6. Erstellen Sie Regionen für die Sprachauswahl in Portalen

   Ordnen Sie Sprachen Regionen zu, um die Sprachauswahl für Gastbenutzer zu organisieren.

7. Stellen Sie sicher, dass übersetzte Auswahlmöglichkeiten für Anwendungen angezeigt werden, die von Plugins hinzugefügt wurden

   Wenn Sie andere Anwendungs-Plugins aktivieren, nachdem Sie Sprach-Plugins aktiviert haben, werden übersetzte Auswahlmöglichkeiten in Listen möglicherweise nicht für die Anwendungen oder Funktionen angezeigt, die von ihren Plugins installiert wurden. Stellen Sie sicher, dass übersetzte Auswahlmöglichkeiten für diese Anwendungen angezeigt werden, indem Sie übersetzte Auswahldatensätze aktivieren, nachdem entsprechende englische Auswahldatensätze durch Plugins hinzugefügt wurden.

Nachdem Sie Ihre Instanz mithilfe der Lokalisierungsoptionen und unterstützten Sprachen konfiguriert haben, müssen Sie möglicherweise anwenderdefinierte Inhalte übersetzen oder die Instanz in eine nicht unterstützte Sprache übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderdefinierte Inhalte werden übersetzt und Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache.

Gebietsschemata werden konfiguriert

Geben Sie ein Gebietsschema für eine Instanz an, damit Informationen wie Datumsangaben, Uhrzeiten und Währungen basierend auf Ihrem Standort ordnungsgemäß angezeigt werden.

Standardmäßig verwendet das Basissystem die US-Standardformatierung. Die Standardwährung ist beispielsweise das US-Dollar-Zeichen ($), das mit zwei Dezimalstellen angezeigt wird: 100,00 $. Durch Anpassen Ihres Gebietsschemas können Sie festlegen, dass Dinge wie Währung wie erwartet angezeigt werden. In Frankreich möchten Sie beispielsweise 100,00 $ anstelle von 100,00 $ anzeigen.

Legen Sie das Gebietsschema der Instanz fest

Legen Sie das Gebietsschema der Instanz mithilfe eines Gebietsschemacodes fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie sollten das Instanzgebietsschema festlegen, bevor ein System in die Produktion geht, und es nicht ändern, nachdem es in die Produktion gegangen ist. Wenn das Gebietsschema eines Benutzers geändert werden muss, aktualisieren Sie das Feld **„Ländercode“** im Benutzerdatensatz.

Wichtig:
Der Wert dieser Eigenschaft bestimmt die Standard- oder Referenzwährung des Systems, in die alle Preise automatisch umgerechnet werden, bevor andere Summen oder Umrechnungen durchgeführt werden. Das Ändern dieser Eigenschaft, nachdem in ein Preis- oder Währungsfeld ein Wert angegeben wurde (für Servicekatalogelemente, Assets, Projektaufgaben usw.), kann zu einer nicht ordnungsgemäßen Umrechnung oder zu einer falschen Summe der Preise führen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung**.
2. Geben Sie unter **Für Lokalisierung zu verwendender Gebietsschemacode ein. Das Format ist [Sprachcode].[Ländercode] (z. B. en.GB für GB, fr.FR für Frankreich, de.DE für Deutschland oder ja.JP für Japan).**

Allgemeine Gebietsschemata

Land	Gebietsschemacode
Vereinigte Staaten	en.US
Vereinigtes Königreich	en.GB
Frankreich	fr.FR
Deutschland	de.DE
Japan	ja.JP

3. Wählen Sie **Speichern**.

Aktivieren Sie eine Sprache

Standardmäßig wird von der Plattform die Sprache Amerikanisch unterstützt. Mit der Administratorrolle können Sie Plugins für andere unterstützte Sprachen aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Plugins sind derzeit verfügbar:

- I18N: Arabische Übersetzungen
- I18N: Übersetzungen auf Portugiesisch (Brasilien)
- I18N: Übersetzungen auf Tschechisch
- I18N: Übersetzungen auf Niederländisch
- I18N: Übersetzungen auf Finnisch
- I18N: Übersetzungen auf Französisch (Kanada)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- I18N: Übersetzungen auf Französisch
- I18N: Übersetzungen auf Deutsch
- I18N: Hebräische Übersetzungen
- I18N: Übersetzungen auf Ungarisch
- I18N: Übersetzungen auf Italienisch
- I18N: Übersetzungen auf Japanisch
- I18N: Übersetzungen auf Koreanisch
- I18N: Übersetzungen auf Norwegisch
- I18N: Übersetzungen auf Polnisch
- I18N: Übersetzungen auf Portugiesisch
- I18N: Übersetzungen auf Russisch
- I18N: Übersetzungen auf Chinesisch (vereinfacht)
- I18N: Übersetzungen auf Spanisch
- I18N: Übersetzungen auf Schwedisch
- I18N: Übersetzungen auf Thailändisch
- I18N: Übersetzungen auf Chinesisch (traditionell)
- I18N: Übersetzungen auf Türkisch

Darüber hinaus bietet das Plugin „I18N: Internationalization“ (com.glide.i18n) die Elemente, die zum Übersetzen einer Instanz ohne vorab geladene Übersetzung erforderlich sind. Dieses Plugin ist nützlich zum Übersetzen einer Instanz in eine andere als die oben aufgeführten Sprachen. Weitere Informationen zur Verwendung des Plugins „I18N: Internationalization“ zum Übersetzen einer Instanz finden Sie unter Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache.

Hinweis:

- Durch die Aktivierung von Internationalization-Plugins für eine der verfügbaren Sprachen wird automatisch das Plugin für I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) aktiviert.
- Produkt- und Anwendungsnamen werden in Lokalisierungs-Plugins in englischer Sprache angegeben. Funktionsnamen werden übersetzt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Legen Sie die Standardsprache für eine Instanz fest

Ändern Sie die Sprache, die standardmäßig für eine Instanz angezeigt wird.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie die Sprachen, die Ihre Anwender benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache für unterstützte Sprachen oder Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache für anwenderdefinierte Übersetzungen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Eigenschaft definiert die Sprache, die Anwender mit einer Rolle sehen, wenn in ihrem Anwenderdatensatz keine Sprache angegeben ist. Benutzer ohne Rolle sehen die Standardgastsprache, wie in Anwenderspezifische Sprachebeschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung**.
2. Geben Sie im Feld **Standardsprache für das System (zweistellige Werte)** einen zweistelligen Sprachcode ein.

   Sie können jede Sprache, die in der Instanz aktiv ist, als Standardsprache festlegen. Die folgenden Sprachcodes und Sprachen sind Beispiele für mögliche Werte.

   Standardsprache

   Default language for the system (two character values):

   ```
   en - English US
   fr - Francais
   es - Español
   it - Italiano
   de - Deutsch
   ```

   en
3. Wählen Sie **Speichern**.

Legen Sie eine Fallback-Sprache fest

Legen Sie eine Fallback-Sprache fest, die verwendet werden soll, wenn der Text der Anwenderoberfläche nicht in die bevorzugte Sprache des Anwenders übersetzt wird, um den Sprachanforderungen Ihrer Anwender gerecht zu werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Sprachen, die Ihre Anwender benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache für unterstützte Sprachen oder Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache für anwenderdefinierte Übersetzungen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig wird eine UI-Zeichenfolge, wenn sie nicht in die bevorzugte Sprache einer Instanzsitzung übersetzt ist, in Englisch angezeigt. Durch das Festlegen von Fallback-Sprachen wird eine Hierarchie mit drei Ebenen erstellt, in der eine Zwischensprache verwendet wird, bevor Englisch als Standard festgelegt wird. Das Festlegen einer Fallback-Sprache bedeutet auch, dass Sie keine anwenderdefinierten Übersetzungen für UI-Zeichenfolgen hinzufügen müssen, die für die Fallback-Sprache geeignet sind, und Anwender erhalten UI-Zeichenfolgen in den Sprachen, die für sie am besten geeignet sind.

Beispielsweise können Sie die Fallback-Sprache für Mexikanisches Spanisch auf Spanisch festlegen. Wenn eine UI-Zeichenfolge nicht in Mexikanisches Spanisch übersetzt ist, wird sie stattdessen in Spanisch angezeigt. Wenn auch keine Übersetzung ins Spanische verfügbar ist, wird die UI-Zeichenfolge in Englisch angezeigt. Als Administrator müssen Sie anwenderdefinierte Übersetzungen von UI-Zeichenfolgen in Mexikanisch-Spanisch nur dann bereitstellen, wenn sich die Übersetzung von der Spanischen Übersetzung unterscheidet.

Hinweis:
Damit die Fallback-Sprachen für deaktiviert und immer auf Englisch zurückgreift, fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] die Eigenschaft `glide_i18n.language_fallback_enabled` hinzu, und legen Sie für den Wert auf `false` fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Sprachen**.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] den Namen einer aktiven Sprache aus.
3. Wählen Sie im Feld **Fallback** des Sprachdatensatzes den Namen der Fallback-Sprache aus.
   Sie können nur eine aktive Sprache als Fallback-Sprache auswählen. Sie können Englisch nicht als Fallback-Sprache festlegen, da dies die standardmäßige Fallback-Sprache ist.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Standorte einrichten

Wenn Ihre Organisation mehr als einen eindeutigen Standort unterstützt, können Sie diese Standorte in der Plattform konfigurieren, um Benutzer, Assets und Incidents genauer zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie im Anwendungsnavigator zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Standorte**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Formular „Standort“ den Standortnamen, die Adresse, den Kontakt und andere Standortdetails ein.
4. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der neue Standort ist als Referenz überall dort verfügbar, wo Sie einen angeben können.

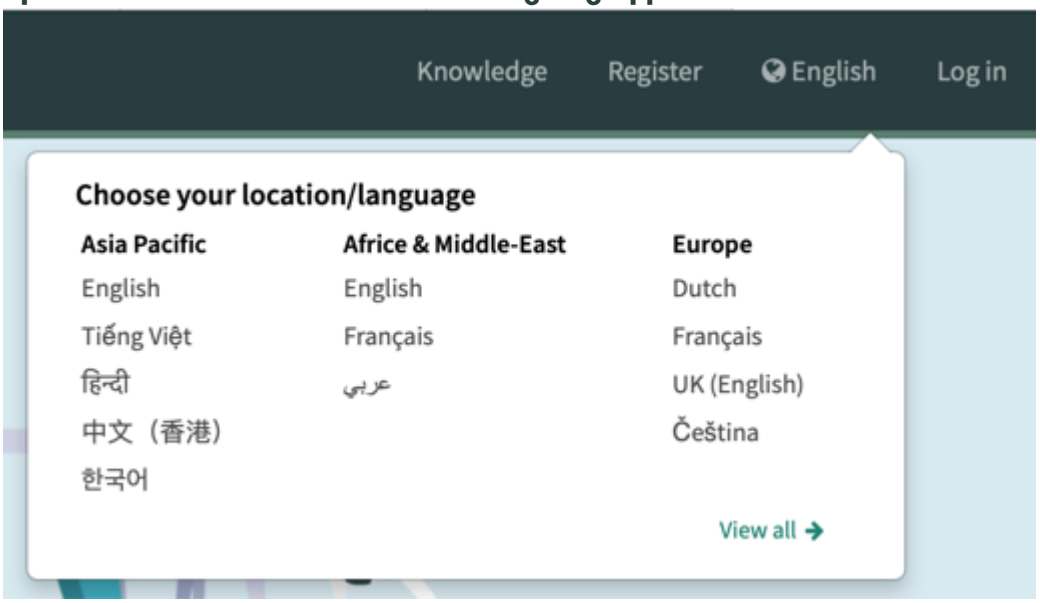
Erstellen Sie Regionen für die Sprachauswahl in Portalen

Erstellen Sie Regionen, um Sprachen in der Sprachauswahl in Portalheadern zu gruppieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In Portalheadern zeigt die Sprachauswahl die aktuelle Sprachauswahl des Benutzers und ein Menü von Sprachen an, aus denen der Benutzer auswählen kann. Wenn Sprachen Regionen zugewiesen sind, werden Sprachen entsprechend den konfigurierten Regionsgruppen angezeigt.

Sprachen in einem Portalheader nach Region gruppiert



Weitere Informationen zur Sprachauswahl in Portalheadern finden Sie unter Enable a language selector in portal headers .

Prozedur
1. Erstellen Sie Regionen.

a. Navigieren zu **Systemlokalisierung** > **Regionen**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Fügen Sie im Feld **Region** einen Namen für die Region hinzu.

d. Weisen Sie im Feld „ **Reihenfolge“** einen numerischen Wert in Vielfachen von Hunderten für die Region zu.
Die Reihenfolge steuert, wo die Regionen in der Sprachauswahl angezeigt werden, wobei die am niedrigsten geordnete Region links und die am höchsten geordnete Region rechts angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie **Absenden**.

f. Wiederholen Sie diese Schritte, um zusätzliche Regionen zu erstellen.

2. Weisen Sie Regionen Sprachen zu.
   a. Navigieren zu **Systemlokalisierung** > **Sprachregionen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Region** eine Region aus der Liste aus.
   d. Wählen Sie im Feld **Sprache** aus der Liste eine Sprache aus, die der Region zugewiesen werden soll.
   e. Wählen Sie **Absenden**.
   f. Wiederholen Sie diese Schritte, um Regionen zusätzliche Sprachen zuzuweisen.

Stellen Sie sicher, dass übersetzte Auswahlmöglichkeiten für Anwendungen angezeigt werden, die von Plugins hinzugefügt wurden

Stellen Sie sicher, dass übersetzte Auswahlmöglichkeiten für Anwendungen angezeigt werden, indem Sie übersetzte Auswahldatensätze aktivieren, nachdem entsprechende englische Auswahldatensätze durch Plugins hinzugefügt wurden.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Sprache und dann ein Plugin aktiviert haben, das die entsprechenden Auswahldatensätze für Englisch enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache und Plugins aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Plugins aktivieren, nachdem Sie Sprachen aktiviert haben, werden übersetzte Auswahlmöglichkeiten in Listen möglicherweise nicht für Anwendungen oder Funktionen angezeigt, die von den Plugins installiert wurden. Übersetzte Auswahldatensätze, die von einem Sprach-Plugin installiert werden und noch keine entsprechenden englischsprachigen Datensätze in der Tabelle „Auswahlmöglichkeiten“ [sys_choice] haben, sind standardmäßig auf **„Inaktiv“** festgelegt. Wenn Sie später Plugins aktivieren, die die entsprechenden englischsprachigen Auswahldatensätze enthalten, müssen Sie diese Datensätze aktivieren, um übersetzte Auswahlmöglichkeiten für alle mit dem Plugin installierten Anwendungen oder Funktionen anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Sprachen**.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] den Namen einer beliebigen aktiven Sprache aus.

   Sie können eine beliebige Sprache auswählen, da dieser Prozess Auswahldatensätze für alle Sprachen aktualisiert.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ **die Option Nicht-englischsprachige sys_choice-Datensätze reparieren aus**.
4. In den Auswahlmöglichkeiten für nicht-englischsprachige Reparaturen? Wählen Sie im Dialogfeld **„Ja“**aus. Ein Auftrag, der dafür sorgt, dass das Feld **„Inaktiv“** für alle übersetzten Auswahldatensätze mit den entsprechenden englischen Auswahldatensätzen übereinstimmt, wird 15 Minuten nach dieser Auswahl ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

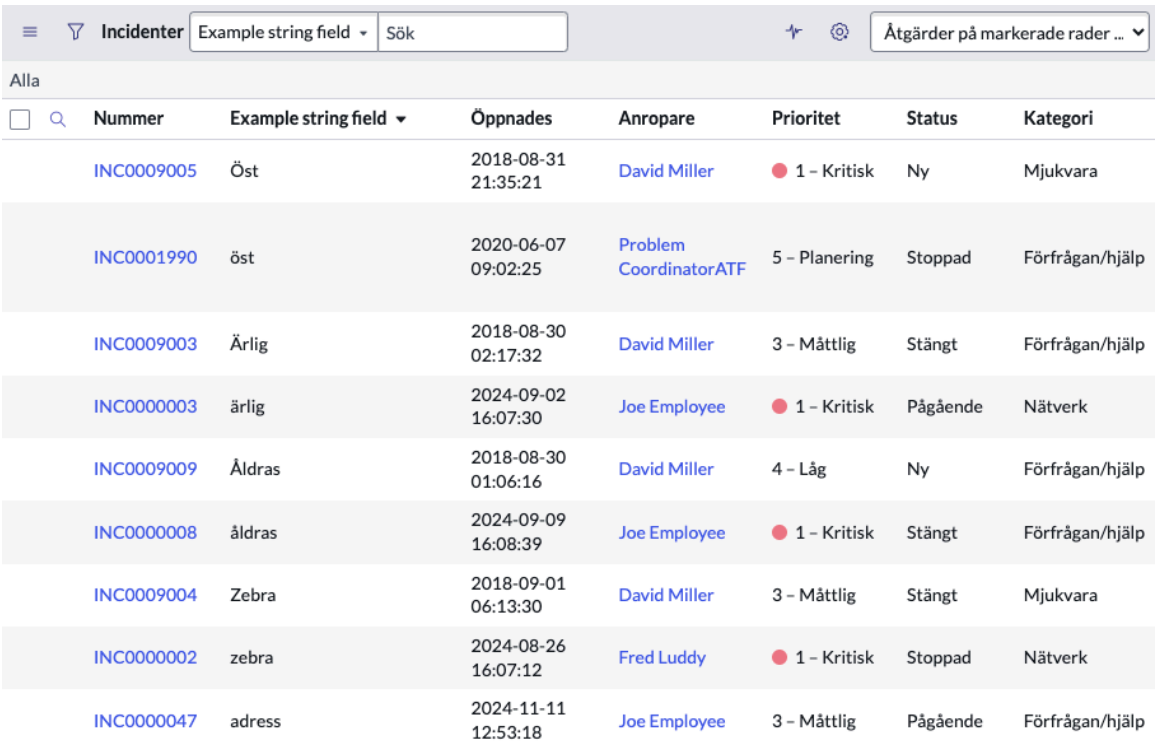
Ergebnisse
Für alle Auswahlmöglichkeiten mit entsprechenden englischsprachigen Auswahldatensätzen werden für Anwendungen oder Funktionen, die mit Plugins installiert werden, angezeigt.

Sortierung nach Sitzungssprache

Sortieren Sie Zeichenfolgenwerte entsprechend der Sitzungssprache des Anwenders, wenn Sie eine Spalte in einer Liste sortieren.

Standardmäßig werden Zeichenfolgenwerte beim Sortieren von Spalten in Listen gemäß dem englischen Alphabet sortiert. Um die Sortierung einer Spalte nach der Sitzungssprache des Benutzers zu unterstützen, können Sie das Instanzverhalten und das Verhalten einzelner Spalten konfigurieren.

Im folgenden Beispiel ist die Sitzungssprache des Benutzers Schwedisch. Die Spalte Beispielzeichenfolge ist in absteigender Reihenfolge sortiert, wobei die Werte gemäß dem Schwedischen Alphabet von Ö bis A sortiert sind.



Nummer	Example string field	Öppnades	Anropare	Prioritet	Status	Kategori
INC0009005	Öst	2018-08-31 21:35:21	David Miller	1 – Kritisk	Ny	Mjukvara
INC0001990	öst	2020-06-07 09:02:25	Problem CoordinatorATF	5 – Planering	Stoppad	Förfrågan/hjälp
INC0009003	Ärlig	2018-08-30 02:17:32	David Miller	3 – Måttlig	Stängt	Förfrågan/hjälp
INC0000003	ärlig	2024-09-02 16:07:30	Joe Employee	1 – Kritisk	Pågående	Nätverk
INC0009009	Åldras	2018-08-30 01:06:16	David Miller	4 – Låg	Ny	Förfrågan/hjälp
INC0000008	åldras	2024-09-09 16:08:39	Joe Employee	1 – Kritisk	Stängt	Förfrågan/hjälp
INC0009004	Zebra	2018-09-01 06:13:30	David Miller	3 – Måttlig	Stängt	Mjukvara
INC0000002	zebra	2024-08-26 16:07:12	Fred Luddy	1 – Kritisk	Stoppad	Nätverk
INC0000047	adress	2024-11-11 12:53:18	Joe Employee	3 – Måttlig	Pågående	Förfrågan/hjälp

Hinweis:
Die Verfügbarkeit dieser Funktionalität für eine unterstützte Sprache hängt von der Verfügbarkeit einer Sammlung im zugrunde liegenden RDBMS (Relational Database Management System) ab, das in der Instanz verwendet wird. Um eine Liste der verfügbaren Sortierungen für die einzelnen Sprachen und RDBMS zu erhalten, navigieren Sie zur Tabelle „DB-Sammlungsinformationen“ [sys_db_collation_info]. Informationen zum Hinzufügen einer Sortierung für eine nicht unterstützte Sprache finden Sie unter Fügen Sie Sortierungsinformationen für eine nicht unterstützte Sprache hinzu.

Aktivieren Sie die Sortierung nach Sitzungssprache

Aktivieren Sie die Sortierung von Zeichenfolgenwerten in Spalten gemäß der Sitzungssprache des Anwenders.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Das Sortieren von Listen kann länger dauern, wenn die Sitzungssprache des Benutzers nicht Englisch ist als bei Englisch, insbesondere bei Tabellen mit großen Mengen von Datensätzen (100.000 oder mehr).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung**.
2. Wählen Sie die **Option Sortierung (für Listen) in Sitzungssprache des Benutzers aktivieren, wenn die Sprache eine andere als Englisch ist**.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Beim Sortieren einer Spalte in einer Liste werden die Zeichenfolgenwerte entsprechend der Sitzungssprache des Benutzers sortiert. Bei Bedarf können Sie dieses Verhalten für einzelne Spalten deaktivieren.

Konfigurieren Sie die Sortierung für eine Spalte

Konfigurieren Sie, ob die Werte in Spalten nach der Sitzungssprache des Benutzers sortiert werden sollen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Sortierung nach der Sitzungssprache des Benutzers für die Instanz.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Feld in einem Formular, klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
   Das Feld muss ein Zeichenfolgenfeld sein.
2. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ **Erweiterte Ansicht**aus.
3. Fügen Sie im Feld Attribute das Attribut `i18n_session_language_sortable` hinzu, und geben Sie den Wert wahr oder falsch an.
   - Geben Sie `i18n_session_language_sortable=false` ein, um die Sortierung der Spalte nach der Sitzungssprache des Benutzers zu deaktivieren. Die Spalte ist stattdessen nach dem englischen Alphabet sortiert.
   - Geben Sie `i18n_session_language_sortable=true` ein, um die Sortierung der Spalte nach der Sitzungssprache des Benutzers zu aktivieren. Um die Sortierung nach Sitzungssprache des Benutzers für alle anderen Spalten zu deaktivieren, führen Sie den folgenden Schritt aus.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie das Attribut `i18n_session_language_sortable=true` für eine oder mehrere Spalten hinzugefügt haben und das Standardverhalten aller anderen Spalten so ändern möchten, dass sie nach dem englischen Alphabet sortiert werden, führen Sie die folgenden Schritte aus.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Name	com.glide.db.i18n_session_language_sortable_default
Typ	Wahr|Falsch
Wert	falsch

d. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie das Sortierverhalten für zusätzliche Spalten nach Bedarf.

Anwenderdefinierte Inhalte werden übersetzt

Übersetzen Sie von Ihnen erstellte oder geänderte Inhalte in eine unterstützte Sprache, oder fügen Sie eine nicht unterstützte Sprache hinzu.

Hinweis:
Die Verwendung der Anwendung Lokalisierungs-Framework wird für die Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache oder die Übersetzung großer Mengen von anwenderdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in einer unterstützten Sprache empfohlen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework.

ServiceNow bietet Übersetzungen der UI-Zeichenfolgen des Basissystems in unterstützten Sprachen über die Internationalization (I18N)-Sprach-Plugins. Für von Ihnen erstellte Anwendungen und für Änderungen, die Sie am Inhalt Now Platform® vornehmen, müssen Sie Ihre eigenen Übersetzungen bereitstellen. Sie können auch Übersetzungen für nicht unterstützte Sprachen bereitstellen, für die ServiceNow keine Übersetzungen bereitstellt. Now Platform bietet keine Fähigkeit zur automatischen Übersetzung.

Die Übersetzungsmethode hängt vom zu übersetzenden Material ab. Wiederholen Sie den Übersetzungsprozess, wenn Sie Inhalte bearbeiten oder aktualisieren.

Übersetzungsmethoden und -anwendungsfälle

Was übersetzt werden muss	Zu wählender Ansatz	Ressourcen
Feldbezeichnungen in einer Tabelle für eine vom Kunden erstellte Anwendung	1. Erstellen Sie englische Versionen für alle Felder in der Tabelle. 2. Suchen Sie die Datensätze für die Tabelle in der Anwendung. 3. Öffnen Sie die Übersetzungstabelle „Feldbezeichnungen“. 4. Exportieren Sie die Datensätze, übersetzen Sie die entsprechenden Felder, legen Sie das	• Exportieren und bearbeiten Sie Übersetzungsdatensätze • Alternativ können Sie dem Verfahren zum Übersetzen einzelner Bezeichnungen in Übersetzen Sie eine Feldbezeichnungfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungsmethoden und -anwendungsfälle (Fortsetzung)

Was übersetzt werden muss	Zu wählender Ansatz	Ressourcen
	Sprachfeld fest, und importieren Sie sie erneut über einen Importsatz.	
HTML auf einer UI-Seite in einer vom Kunden erstellten Anwendung	1. Erstellen Sie die englische Version. Wenn Sie den HTML-Code im UI-Seitenformular erstellen, brechen Sie den übersetzbaren Text in `gs.getMessage` -Aufrufe ein. 2. Erstellen Sie für jede englische Nachricht mit einem entsprechenden Schlüssel-Wert-Paar einen Nachrichtendatensatz [sys_ui_message]. 3. Erstellen Sie zusätzliche Nachrichtendatensätze für jede Nachricht und jede andere Sprache.	Übersetzen Sie eine Client-Skript-Nachricht
Servicekatalogelemente	1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung** und legen Sie **Übersetzungspräfix für übersetzbare Zeichenfolgen anzeigen** auf **Ja**fest. 2. Erstellen Sie das Element auf Englisch. 3. Ändern Sie die bevorzugte Sprache in eine andere Sprache. 4. Übersetzt alle übersetzbaren Elemente, die jetzt durch das Übersetzungspräfix identifiziert werden. 5. Speichern Sie den Datensatz.	• Informationen zum Aktivieren von Übersetzungspräfixen finden Sie unter Debuggen Sie Übersetzungen. • Informationen zu übersetzbaren Textfeldern, die in Servicekatalogelementen häufig vorkommen, finden Sie unter Textfelder werden übersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungsmethoden und -anwendungsfälle (Fortsetzung)

Was übersetzt werden muss	Zu wählender Ansatz	Ressourcen
Serviceportal-Widget	1. Erstellen Sie die englische Version. Externisieren Sie übersetzbaren Text, indem Sie den Text mit ${} -Wrappern umgeben. 2. Erstellen Sie für jeden ins Englische übersetzbaren Text mit einem entsprechenden Schlüssel-Wert-Paar einen Nachrichtendatensatz [sys_ui_message]. 3. Erstellen Sie zusätzliche Nachrichtendatensätze für jeden übersetzbaren Text für jede andere Sprache.	• Übersetzen Sie eine Client-Skript-Nachricht • Internationalisieren Sie ein Widget in der Serviceportal-Dokumentation • Inoffizielle Hinweise finden Sie unter Mehrsprachige Serviceportale erstellen
Playbooks	1. Aktivieren Sie ein beliebiges Playbook, das Sie übersetzen möchten. 2. Erstellen Sie Übersetzungen für jeden übersetzbaren Text in der Prozessdefinition eines Playbooks [sys_pd_process_definition].	Add translations for playbooks
Bearbeiten Sie eine in einem Plugin bereitgestellte Übersetzung	1. Exportieren Sie die Datensätze aus der Übersetzungstabelle. 2. Bearbeiten Sie sie außerhalb der Übersetzungstabelle, und importieren Sie sie erneut. Bearbeiten Sie die Datensätze nicht direkt, da Ihre Änderungen beim Upgrade oder zBoot Ihrer Instanz überschrieben werden könnten.	Exportieren und bearbeiten Sie Übersetzungsdatensätze
Übersetzen Sie eine Instanz in eine nicht unterstützte Sprache	1. Erstellen Sie einen Auswahldatensatz [sys_choice] für diese Sprache.	Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungsmethoden und -anwendungsfälle (Fortsetzung)

Was übersetzt werden muss	Zu wählender Ansatz	Ressourcen
	2. Fügen Sie weitere Übersetzungsdatensätze über den Export- und Importsatz-Ansatz hinzu.	
Support-Chat-Texte	Der Support-Chat wird hauptsächlich über die I18N-Sprach-Plugins übersetzt. Wenn Sie Support-Chat-Texte anpassen, befolgen Sie das Verfahren für Serviceportal-Widgets.	Internationalisieren Sie ein Widget in der Serviceportal-Dokumentation
Benachrichtigungen und Umfragen	Die Systemlokalisierung deckt keine Plattformbenachrichtigungen oder Umfragen ab. Der übliche Ansatz besteht darin, eine separate Version jeder Umfrage oder Benachrichtigung in jeder Sprache zu erstellen und Geschäftsregeln zu verwenden, um die richtige Sprachversion an den richtigen Endanwender zu senden.	—

Übersetzbare UI-Zeichenfolgen werden gesucht

Suchen Sie nach einzelnen nicht übersetzten Zeichenfolgen, um Ihre eigene Übersetzung von vom Kunden erstellten und vom Kunden bearbeiteten Zeichenfolgen wie Feldnamen und Nachrichten bereitzustellen.

Die Plugins für die Internationalisierungssprache (I18N) enthalten nur Übersetzungen der UI-Inhalte, die ServiceNow standardmäßig in Ihrer -Instanz bereitstellt. Wenn Sie anwenderdefinierte UI-Zeichenfolgen haben, die Sie übersetzen möchten, können Sie diese Zeichenfolgen manuell identifizieren und übersetzen. Um diese Übersetzungen durchzuführen, müssen Sie zuerst die folgenden Aktionen ausführen:

- Identifizieren Sie die Zeichenfolgen, die übersetzt werden müssen.
- Geben Sie an, welche Übersetzungstabellen die Zeichenfolgen enthalten.

Informationen zum Identifizieren von Zeichenfolgen, die in keine Sprache übersetzt wurden, und ihrer Übersetzungstabellen finden Sie unter Liste nicht übersetzter Elemente.

Wenn Sie wissen, wo eine Zeichenfolge in der Anwenderoberfläche angezeigt wird und nur wenig zu übersetzendes Material haben, sollten Sie die Debug-Funktion verwenden, um zu identifizieren, welche Zeichenfolgen übersetzt werden können und welche Übersetzungstabellen sie enthalten. Diese Funktionalität besteht aus Präfixen, die vor allen übersetzbaren Zeichenfolgen angezeigt werden und die Übersetzungstabelle identifizieren, in der sich die Zeichenfolgen befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Debuggen Sie Übersetzungen.

Liste nicht übersetzter Elemente

Rufen Sie eine Liste aller anwenderdefinierten UI-Zeichenfolgen ab, die in keine Sprache übersetzt wurden (nur Englisch), um Ihre eigenen Übersetzungen bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren aktiviert Module, die den folgenden Übersetzungstabellen entsprechen, in denen Datensätze nur mit einer englischsprachigen Version aufgelistet sind.

- Übersetzte Namen/Felder
- Nachrichten
- Feldbezeichnungen
- Auswahlmöglichkeiten

Diese Methode zum Auflisten nicht übersetzter Elemente identifiziert keine Zeichenfolgen, die in mindestens eine andere Sprache als Englisch übersetzt wurden, für die jedoch Übersetzungen in andere Sprachen fehlen.

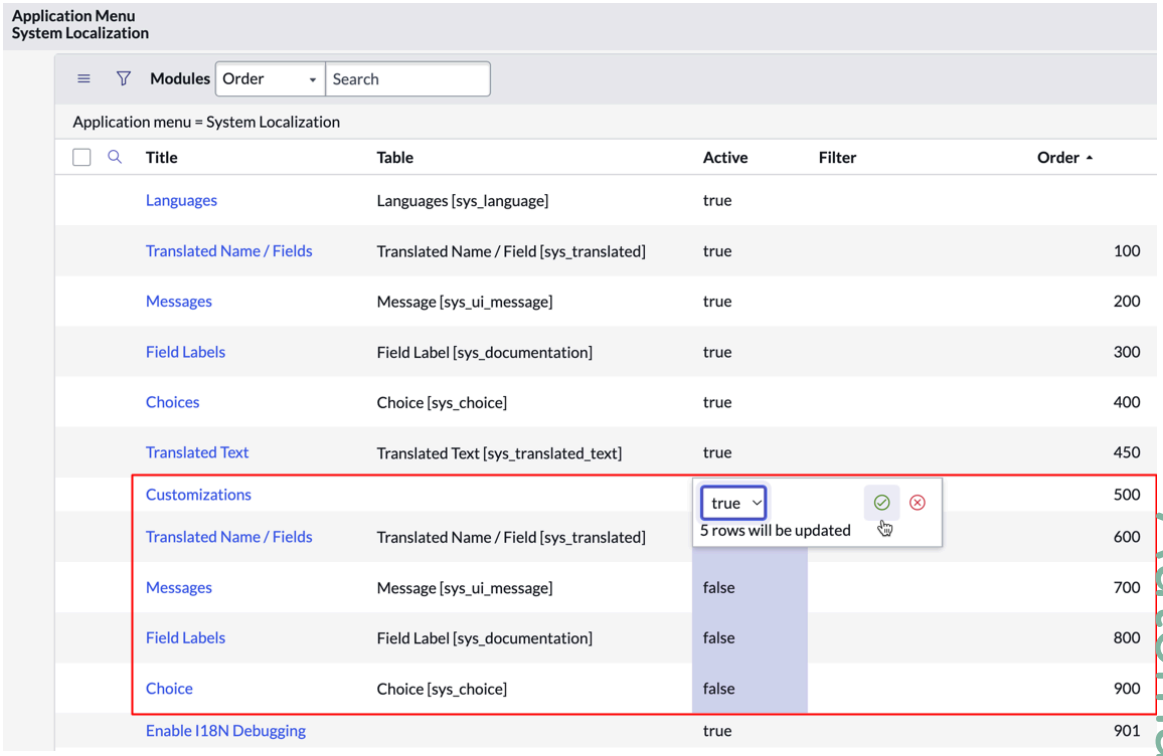
Hinweis:
Dieser Prozess funktioniert am besten mit einer kleinen Anzahl nicht übersetzter Elemente. Informationen zu einem Workaround für eine große Anzahl nicht übersetzter Elemente finden Sie im Artikel Ineffizientes Laden von Anpassungen für Systemlokalisierung -> Nicht übersetzte Elemente [KB0813304] in der Knowledge Base von Now Support.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**.
2. Wählen Sie das Anwendungsmenü **Systemlokalisierung** aus.
3. Aktualisieren Sie in der Liste **„Module“** im Datensatz **„Systemlokalisierung“** mithilfe des Listeneditors die Module **Anpassungen**, **Übersetzte Namen/Felder**, **Nachrichten**, **Feldbezeichnungen**und **Auswahl**, um das Feld **Aktiv** auf **Wahr** zu setzen.

   Wenn die Liste nach **Reihenfolge**sortiert ist, werden die Module in einer Reihenfolge von 500 bis 900 angezeigt.

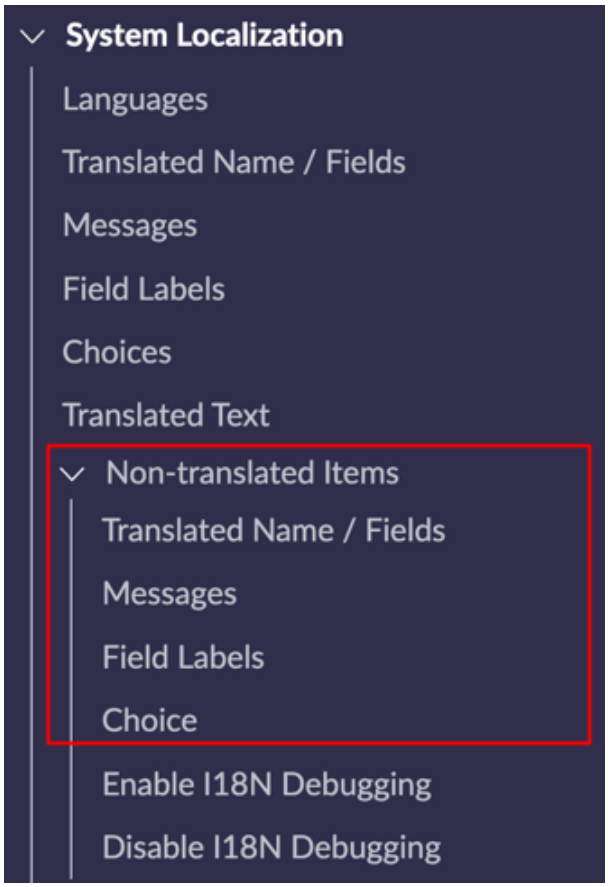
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Anstelle von **Anpassungen**wird in Ihrer Liste möglicherweise ein Datensatz mit dem Titel **Nicht übersetzte Elemente**angezeigt. Wenn Sie das Modul **Anpassungen** aktivieren, ändert sich der Titel in **Nicht übersetzte Elemente**.

Nach der Aktualisierung des Anwendungsnavigators werden die Module im Filternavigator unter **Nicht übersetzte Elemente**angezeigt.

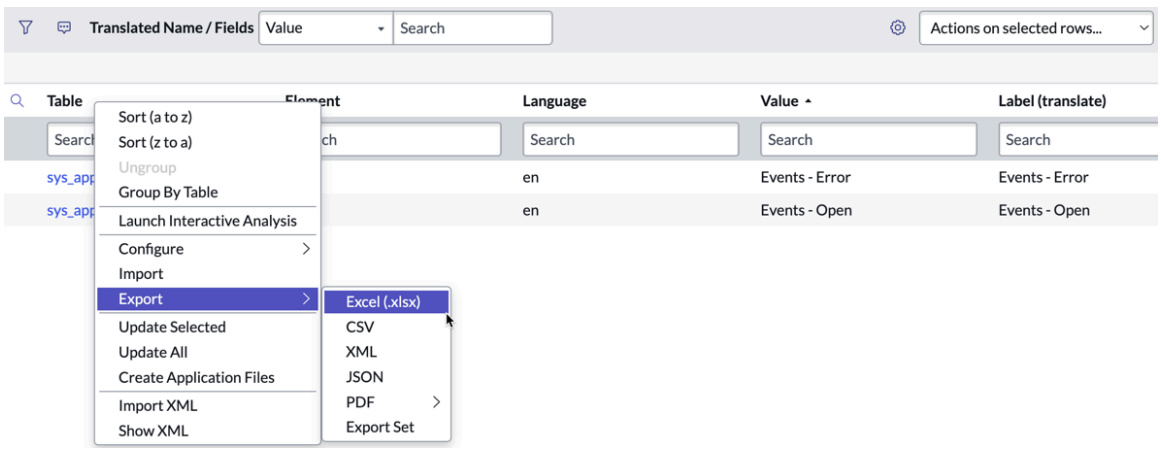
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Öffnen Sie im Anwendungsmenü die einzelnen Module, und exportieren Sie ihre Listen in ein unterstütztes Format, z. B. MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Excel.

Example

Wählen Sie beispielsweise aus **Nicht übersetzte Elemente** > **Übersetzter Name/Felder**, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine beliebige Spalte, und exportieren Sie die Liste.



Nächste Maßnahme

Sie können die Felder in einer externen Anwendung übersetzen und die Übersetzungen als Update Set neu laden. Weitere Informationen finden Sie unter Exportieren und bearbeiten Sie Übersetzungsdatensätze. Wenn Sie eine kleine Anzahl von Zeichenfolgen übersetzen müssen, können Sie sie einzeln übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Einzelne UI-Zeichenfolgen werden übersetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Debuggen Sie Übersetzungen

Zeigen Sie an, welche UI-Zeichenfolgen übersetzbar sind, und ihre Übersetzungstabelle, um Übersetzungen zu debuggen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können festlegen, dass Übersetzungspräfixe nur in der aktuellen Benutzersitzung oder in allen Sitzungen angezeigt werden.

Übersetzungspräfixe werden Übersetzungstabellen wie folgt zugeordnet.

Übersetzungspräfixe, die Tabellen zugeordnet sind

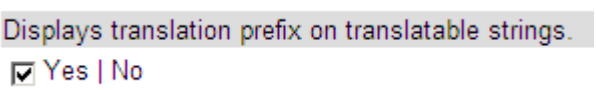
Präfix	Tabelle	Navigation
TRF	Übersetzter Name/Felder [sys_translated]	**Systemlokalisierung** > **Übersetzte Namen/Felder**
MSG	Nachrichten [sys_ui_message]	**Systemlokalisierung** > **Nachrichten**
GMLD	Feldbezeichnung [sys_documentation]	**Systemlokalisierung** > **Feldbezeichnungen**
TRT	Übersetzter Text [sys_translated_text]	**Systemlokalisierung** > **Übersetzter Text**
CHC	Auswahl [sys_choice]	**Systemlokalisierung** > **Auswahlmöglichkeiten**

Hinweis:
Für einige Zeichenfolgen werden möglicherweise keine übersetzbaren Präfixe angezeigt. In diesem Fall wird die Zeichenfolge in keiner dieser Tabellen gespeichert. Beispiele für dieses Verhalten sind:

- In Bilder eingebetteter Text, z. B. die Schaltflächen im Servicekatalog.
- Text, der durch Eigenschaften definiert wird, z. B. der Text, der auf das Banner folgt.

Prozedur

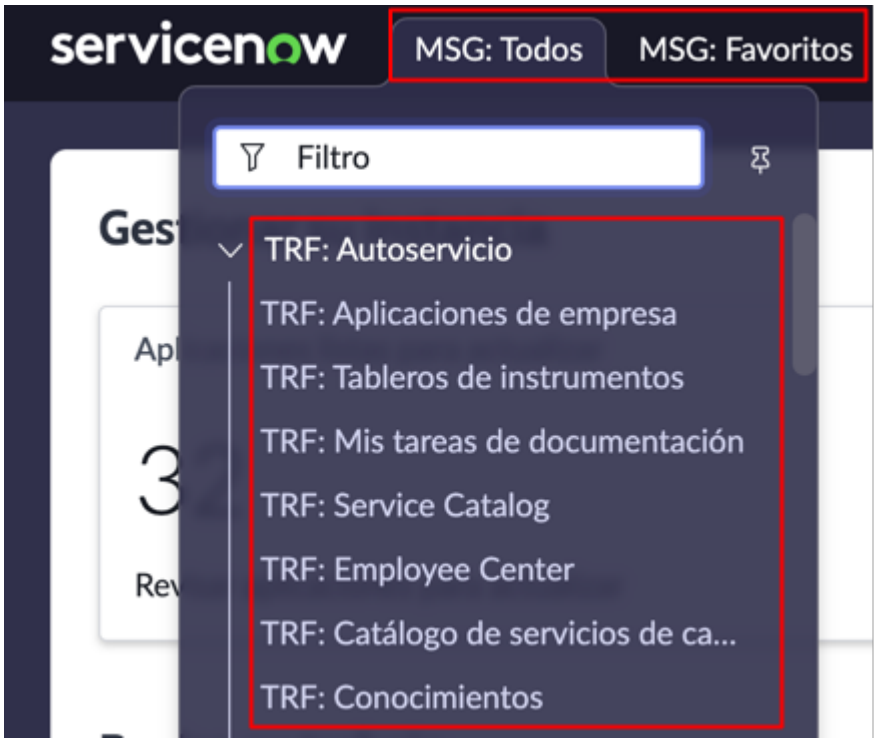
1. Aktivieren Sie Übersetzungspräfixe für Feldbezeichnungen.
   - Um Präfixe für die aktuelle Benutzersitzung zu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **I18N-Debugging aktivieren**.
   - Um Präfixe für alle Sitzungen zu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung** und legen Sie **Übersetzungspräfix für übersetzbare Zeichenfolgen anzeigen** auf **Ja**fest.



2. Aktualisieren Sie die Seite, oder ändern Sie Ihre Anwendersprache in eine der in Ihrer Instanz installierten anderen Sprachen als Englisch, um die Präfixe anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Wenn diese Option aktiviert ist, werden Übersetzungspräfixe vor übersetzbaren UI-Zeichenfolgen angezeigt.



Nächste Maßnahme
Wenn Sie mit dem Debuggen fertig sind, deaktivieren Sie die Übersetzungspräfixe.

- Um Präfixe für die aktuelle Benutzersitzung zu deaktivieren, melden Sie sich entweder von der Sitzung ab, oder navigieren Sie zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **I18N-Debugging deaktivieren**.
- Um Präfixe für alle Sitzungen zu deaktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung** und legen Sie **Übersetzungspräfix für übersetzbare Zeichenfolgen anzeigen** auf **Nein fest**.

Einzelne UI-Zeichenfolgen werden übersetzt

Wenn Sie nur wenige UI-Zeichenfolgen übersetzen, z. B. wenn Sie einer übersetzten Instanz Anpassungen hinzufügen, verwenden Sie das Verfahren, das für den zu übersetzenden Texttyp gilt.

UI-Zeichenfolgen enthalten Feldnamen und -werte, Namen zugehöriger Listen und Nachrichten.

Felder und zugehörige Listen

Drei Feldtypen unterstützen übersetzte Zeichenfolgen für Felder und zugehörige Listennamen:

Translated_field

Speichert Feldbezeichnungen, Namen zugehöriger Listen und bestimmte Feldwerte. Der Wert des Felds „translated_field“ ersetzt die Bezeichnung, den Listennamen oder den Feldwert, wenn der Anwender die entsprechende Sprache auswählt. Translated_field-Werte haben eine 1:n-Beziehung zu den zugehörigen Schlüsseln. Daher können mehrere Datensätze auf einen Wert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für das Feld „translated_field“ verweisen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Übersetzen Sie eine Feldbezeichnung
- Übersetzen Sie den Namen einer zugehörigen Liste
- Übersetzen Sie einen Feldwert für die klassische Umgebung

Translated_text

Speichert lange Textwerte im Nur-Text-Format. Der Wert von „translated_text“ ersetzt den Nur-Text, wenn der Anwender die entsprechende Sprache auswählt. Translated_text-Werte haben eine Eins-zu-eins-Beziehung zu den zugehörigen Schlüsseln. Daher kann nur ein Datensatz auf einen Wert des Typs „translated_text“ verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Textfelder werden übersetzt.

Translated_html

Speichert lange Textwerte in HTML. Der Wert von „translated_html“ ersetzt den HTML-Code, wenn der Anwender die entsprechende Sprache auswählt. Translated_html-Werte haben eine Eins-zu-eins-Beziehung zu den zugehörigen Schlüsseln. Daher kann nur ein einziger Datensatz auf einen Wert von „translated_html“ verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Textfelder werden übersetzt.

Die übersetzten Werte werden als separate Datensätze gespeichert und zeigen den richtigen Wert entsprechend der Sprache des Endanwenders an. Um den Feldtyp zu bestimmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld im Formular, wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus, und aktivieren Sie das Feld **Typ**.

Nachrichten

Informationsnachrichten, Bestätigungsnachrichten, Fehlermeldungen und andere Arten von Systemnachrichten auf der gesamten Plattform können übersetzt werden. Nachrichten, die die Übersetzung unterstützen, stammen von HTML auf einer UI-Seite in einer vom Kunden erstellten -Anwendung oder von Serviceportal -Widget-Nachrichten, wenn diese Texte richtig umschlossen sind. Wenn ein Client-Skript einen getMessage-Aufruf oder ein Serverskript einen gs.getMessage- Aufruf enthält, überprüft das System die Tabelle „Nachrichten“ [sys_ui_message] auf eine Übersetzung. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzen Sie eine Client-Skript-Nachricht.

Übersetzen Sie eine Feldbezeichnung

Feldbezeichnungen sind die Namen, die in Formularen und Listen angezeigt werden, um die Art der Informationen zu beschreiben, die das Feld enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Verfahren eignet sich am besten für die Übersetzung einzelner Feldbezeichnungen, z. B. solcher, die mit einer Anpassung hinzugefügt wurden. Um eine große Anzahl von Feldbezeichnungen zu übersetzen, verwenden Sie das in Exportieren und bearbeiten Sie Übersetzungsdatensätzebeschriebene Verfahren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Feld im Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Feldbezeichnung, und wählen Sie **Bezeichnung konfigurieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ersetzen Sie im Formular *„Feldbezeichnung“* den englischen Text durch den Text der Zielsprache in den Feldern *Bezeichnung*, *Plural*und *Hinweis*.
4. Geben Sie den BCP 47- Code der Zielsprache ein.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Einfügen**aus.
   Wenn Sie **„Einfügen“** auswählen, wird in der Tabelle „Feldbezeichnung“ [sys_documentation] ein neuer Datensatz für diese Feldbezeichnung in der ausgewählten Sprache erstellt. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Feldbezeichnungstabelle.

Übersetzen Sie einen Feldwert für die klassische Umgebung

Feldwerte sind die Texteinträge, die für Felder vom Typ „translated_field“ verwendet werden, z. B. das Feld *Titel* oder *Hinweis* in der Tabelle „Modul“ [sys_app_module].

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das folgende Verfahren eignet sich am besten für die Übersetzung von Werten für einzelne Felder, z. B. für Felder, die durch eine Anpassung hinzugefügt wurden. Um eine große Anzahl von Feldwerten zu übersetzen, verwenden Sie das in Exportieren und bearbeiten Sie Übersetzungsdatensätzebeschriebene Verfahren.

Prozedur

1. Verwenden Sie die Sprachauswahl in der Header-Leiste, um zur gewünschten Zielsprache zu wechseln.
2. Navigieren Sie zu dem Feld im Formular.
3. Aktualisieren Sie den Feldwert mit dem in die Zielsprache (Spanisch) übersetzten Text.

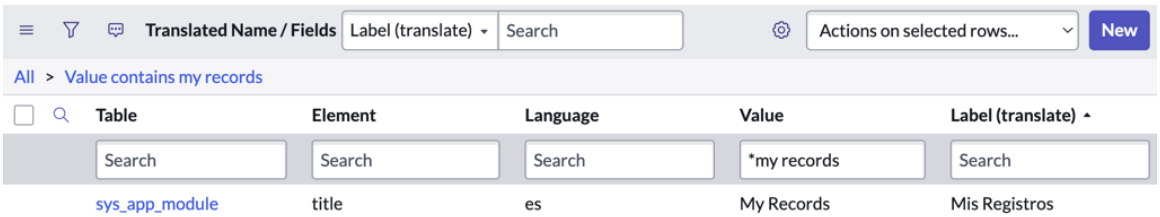
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Dadurch wird ein neuer Datensatz in der Tabelle „Übersetzter Name/Feld“ [sys_translated] für die ausgewählte Sprache erstellt oder der vorhandene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz aktualisiert, wenn bereits eine Übersetzung vorhanden ist. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Übersetzter Name/Feldtabelle.

Übersetztes Feld



Übersetzen Sie eine Auswahlbezeichnung

Übersetzen Sie die Bezeichnungen der Auswahlmöglichkeiten in einer Liste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um eine Auswahl in einer Liste zu übersetzen, müssen Sie einen Auswahldatensatz für jede Sprache erstellen, die in der Auswahltabelle [sys_choice] unterstützt werden soll. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Auswahltabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Auswahlmöglichkeiten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Auswahlformular

Feld	Beschreibung
Tabelle	Der Name der Tabelle, die die Auswahl enthält.
Element	Der Spaltenname für das Feld, das die Auswahl enthält.
Sprache	Der BCP 47- Code der Sprache für die übersetzte Auswahl. Der Bezeichner kann einen Sprachcode oder einen Sprachcode gefolgt von einem Länder- oder Regionscode enthalten. Zum Beispiel „*tr*“ für Türkisch oder „*es-MX*“ für Spanisch-Mexiko.
Bezeichnung	Die Bezeichnung für die Auswahl in der angegebenen Sprache.
Wert	Ein Schlüssel, der für die Auswahl in jeder Sprache derselbe ist. Sie können beispielsweise die englische Bezeichnung oder die Sequenznummer als Wert für alle Sprachen verwenden, um sie einander zuzuordnen.
Sequenz	Eine Zahl, die bestimmt, in welcher Reihenfolge die Option in der Liste angezeigt wird, wenn Sie die Auswahlmöglichkeiten nicht in alphabetischer Reihenfolge auflisten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example
Der folgende Datensatz übersetzt die Auswahl „E-Mail“ im Feld „Unterkategorie“ in der Incident-Tabelle ins Spanische.

- **Tabelle**: Incident [incident]
- **Element**: subcategory
- **Sprache**: es
- **Bezeichnung**: Correo electrónico
- **Wert**: E-Mail

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie im Kontextmenü **Einfügen und beibehalten aus,** und aktualisieren Sie das Formular, um die Auswahl in eine andere Sprache zu übersetzen.

Textfelder werden übersetzt

Übersetzen Sie lange Textabschnitte in die Sprache des Anwenders.

Übersetzte Textfelder ermöglichen im selben Feld die Anzeige unterschiedlicher Inhalte je nach Sprache des Anwenders.

Es gibt zwei verschiedene übersetzte Textfelder:

- Übersetzter Text: Speichert lange Textwerte im Nur-Text-Format.
- Übersetzte HTML: Speichern Sie lange Textwerte in HTML.

Diese Felder funktionieren genauso wie normale Text- bzw. HTML-Felder, außer dass sie mehrere Eingaben in mehreren Sprachen speichern können. Die häufigste Verwendung für übersetzte Textfelder sind Servicekatalog Namen, Beschreibungen oder Variablen.

Hinweis:
Das Ändern eines normalen HTML- oder Textfelds in ein übersetztes HTML- oder Textfeld verursacht einen geringfügigen Leistungseinbruch. Übersetzte Felder sollten am besten nur verwendet werden, wenn die übersetzte Fähigkeit erforderlich ist.

Für übersetzten Text und HTML-Felder wird der Text in englischer Sprache in der Haupttabelle gespeichert, die Werte anderer Sprachen werden jedoch in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] gespeichert. Jedes übersetzte Feld in jeder Zeile hat einen oder mehrere Einträge in der Tabelle „Übersetzter Text“: einen pro Sprache, für die ServiceNow eine Übersetzung bereitstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzte Texttabelle.

Hinweis:
Die Übersetzung von Wissensartikeln verwendet ein separates System, das auf dem Plugin „I18N: Knowledge Management Internationalization“ basiert. Wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, greift die Übersetzung von Wissensartikeln auf das hier beschriebene System zurück, wobei die Übersetzungen in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] gespeichert werden. Weitere Informationen zur Internationalisierung von Knowledge Management finden Sie unter Übersetzungsverwaltung in der Knowledge Management-Dokumentation.

Langer Textinhalt übersetzen

Übersetzen Sie den Inhalt von übersetztem Text und HTML-Feldern direkt in das Formular, in dem der Inhalt angegeben ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gehen Sie wie folgt vor, um den Inhalt für vom Kunden erstellte Textfelder zu übersetzen. Um vorhandene Textübersetzungen zu bearbeiten, exportieren Sie die Datensätze aus der Tabelle „Übersetzter Text“, und befolgen Sie das Verfahren in Exportieren und bearbeiten Sie Übersetzungsdatensätze.

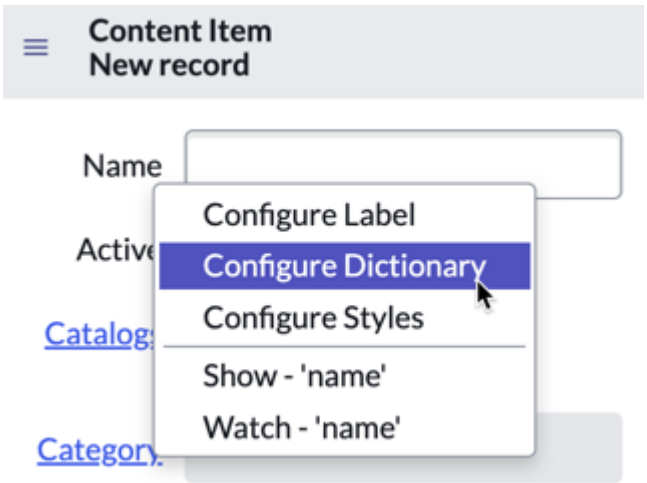
Prozedur

1. Öffnen Sie den Datensatz mit dem Feld, das Sie übersetzen möchten.
2. Vergewissern Sie sich, dass das Feld, dessen Inhalt Sie übersetzen möchten, ein „translated_text“- oder „translated_html“-Feld ist.
   Die folgenden Schritte sind eine Möglichkeit, einen Feldtyp zu überprüfen:

   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Bezeichnung des Felds, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.

   Example
   In diesem Beispiel wurde das Kontextmenü für das Feld **Name** für einen Datensatz in der Tabelle „Datensatzersteller“ [sc_cat_item_producer] geöffnet.

   Kontextmenü für Feld

   b. Vergewissern Sie sich, dass im Datensatz **„Wörterbucheintrag“**, der sich öffnet, das Feld **Typauf Übersetzter Text** oder **Übersetzter HTML-Code**festgelegt ist.

   Example
   In diesem Beispiel sehen Sie, dass das Feld **Name** den Typ **Übersetzter Text**hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wörterbucheintrag für Feld

c. Navigieren Sie zurück zum Formular.

3. Verwenden Sie die Sprachauswahl, um zur gewünschten Sprache zu wechseln.
4. Ersetzen Sie im entsprechenden Feld den englischen Text durch den Text der Zielsprache.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Ein neuer Datensatz in der Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] für die aktive Sprache wird hinzugefügt. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Übersetzte Texttabelle.

Übersetzen Sie den Namen einer zugehörigen Liste

Zugehörige Listen werden unten auf Formularen angezeigt. Sie können den Namen einer zugehörigen Liste übersetzen, indem Sie das Listensteuerelement konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: personalize_control

Prozedur

1. Verwenden Sie die Sprachauswahl, um zur gewünschten Sprache zu wechseln.
2. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste im Formular.
3. Öffnen Sie das Listensteuerelement für die zugehörige Liste, indem Sie die entsprechende Aktion für die Listenversion ausführen.
4. Ersetzen Sie im Formular „Listensteuerelement“ die vorhandene *Bezeichnung* durch den Text der Zielsprache.
5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Das System erstellt einen neuen Eintrag in der Tabelle „Übersetzter Name/Feld“ [sys_translated] oder aktualisiert den vorhandenen Eintrag für diese Sprache. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Übersetzter Name/Feldtabelle.

Übersetzen Sie eine Client-Skript-Nachricht

Übersetzen Sie die von Client-Skripts verwendeten Nachrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

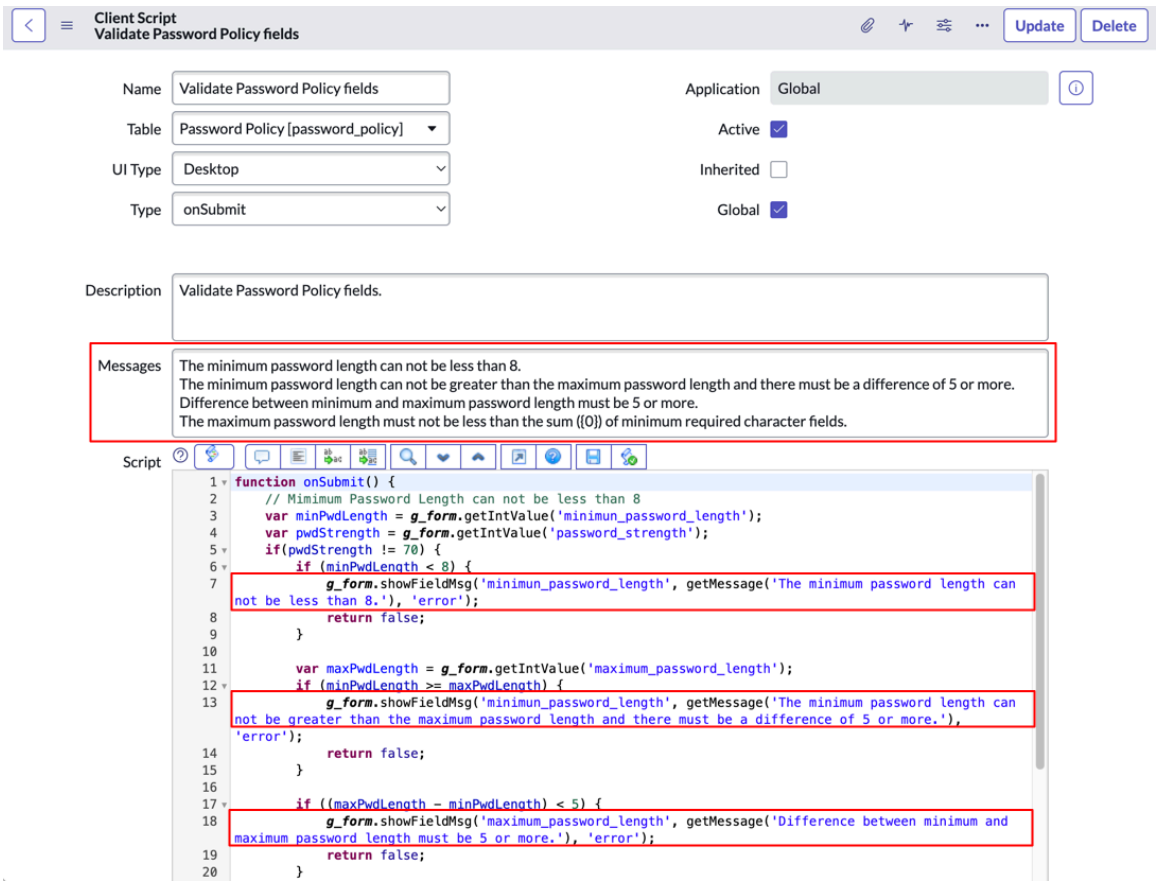
Vorbereitungen

Erstellen Sie ein Client-Skript, das Nachrichten enthält. Informationen zum Erstellen von Client-Skripts finden Sie unter Client-Skripts .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Client-Skripts enthalten ein mehrzeiliges Feld *Nachrichten* für Nachrichtenzeichenfolgen, die das Client-Skript als Schlüssel zum Suchen einer lokalisierten Nachrichtenalternative in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] verwenden kann. Jeder Nachrichtenschlüssel in einem Client-Skript befindet sich in einer separaten Zeile im Feld *Nachrichten*. Die Instanz von sucht nach einer lokalisierten Nachrichtenzeichenfolge, wenn das Clientskript einen getMessage(msg)-Aufruf durchführt, wobei die Nachrichtenzeichenfolge mit einem Schlüssel im Feld *Nachrichten* im Clientskript übereinstimmt.



Wenn Sie beispielsweise die Zeichenfolge Bitte füllen Sie das Feld Grund zum Feld *Nachrichten* im Client-Skript hinzufügen, sucht die Instanz bei jedem Aufruf des Client-Skripts nach einer lokalisierten Zeichenfolge aus der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] :

```
getMessage("Bitte Feld „Grund“ ausfüllen)
```

Hinweis:

Wenn Sie in der Tabelle „Nachricht“ [sys_ui_message] einen Datensatz erstellen, der einen vorhandenen Schlüssel und dieselbe Sprache verwendet, kann sich die Nachricht für vorhandene Referenzen, die den Schlüssel verwenden, ändern. Wenn beispielsweise ein Datensatz mit „Aktualisieren“ für den Schlüssel, Englisch für die Sprache und „Aktualisieren“ für die Nachricht vorhanden ist und Sie einen weiteren Datensatz mit demselben Schlüssel und derselben Sprache, aber einer anderen Nachricht erstellen: „Bildschirm neu laden“, Wenn Sie vorhandene UI-Zeichenfolgen mit der Taste „Aktualisieren“ verwenden, wird die neue Meldung „Bildschirm aktualisieren“ angezeigt. Datensätze in dieser Tabelle werden im globalen Bereich erstellt und sind nicht vom Bereich eingeschränkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

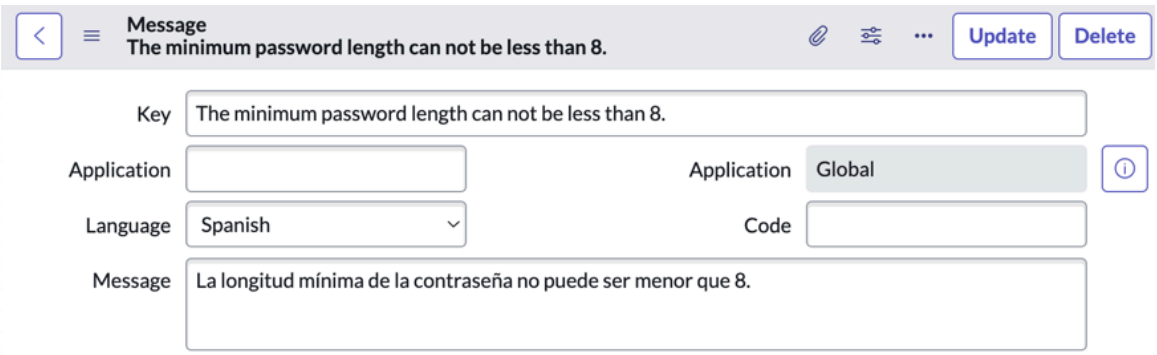
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Nachrichten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.

Nachrichtenformular

Feld	Beschreibung
Key	Der interne eindeutige Bezeichner für diese Nachricht.
Sprache	Die Sprache, in die die Nachricht übersetzt wird.
Nachricht	Der übersetzte Text, der Anwendern angezeigt wird.

Example



4. Wählen Sie **Absenden**.
   Ein neuer Datensatz wird der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] für die lokalisierte Nachrichtenschlüsselzeichenfolge hinzugefügt. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Nachrichtentabelle.

Fügen Sie Übersetzungen für Playbooks hinzu

Stellen Sie Playbooks zur Laufzeit in mehreren Sprachen zur Verfügung, um weltweite Geschäftsprozesse zu unterstützen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin oder playbook.admin
- Um anwenderdefinierte Übersetzungen für Playbooks zu aktivieren, installieren Sie die App-Version 27.1 oder höher.
- Aktivieren Sie alle Playbooks, die Sie übersetzen möchten.
- Weitere Informationen über das Übersetzen von anwenderdefinierten Inhalten im Allgemeinen finden Sie unter Anwenderdefinierte Inhalte werden übersetzt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

UI-Nachrichtendatensätze werden verwendet, um den Text in Ihren Playbooks zur Laufzeit in andere Sprachen zu übersetzen, ähnlich wie Systemnachrichten auf der Plattform übersetzt werden. Weitere Informationen über die Nachrichtentabelle [sys_ui_message] im Allgemeinen finden Sie unter Nachrichtentabelle.

Der Playbook-Text, für den Sie Übersetzungen erstellen können, ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Playbook-Bezeichnung
- Phasenbezeichnung
- Aktivitätsbezeichnung
- Aktivitätsbeschreibung
- HTML- und Zeichenfolgen-Aktivitäts-UI-Layouteigenschaften

Hinweis:
Automatisierungseingaben wie Text, der zum Erstellen von E-Mails oder Datensätzen verwendet wird, werden nicht übersetzt. Nur Text, der zur Laufzeit in einer Playbook-Experience angezeigt wird, ist übersetzbar.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Workflow-Studio, öffnen Sie das Playbook, und aktivieren Sie das Playbook.
2. Öffnen Sie das Menü **Alle**.
3. Geben Sie in der Filterleiste **sys_pd_process_definition.list**ein, und geben Sie es ein.
4. Wählen Sie das Playbook aus, für das Sie Übersetzungen hinzufügen möchten.
5. Öffnen Sie die Registerkarte **Übersetzte Nachrichten**.
   Alle Ihre Playbook-Texte werden hier aufgelistet.
6. Öffnen Sie einen Textabschnitt, den Sie übersetzen möchten.
7. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Sprache** die Sprache aus, in die übersetzt werden soll.
8. Geben Sie im Feld **Nachricht** die Übersetzung ein.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, um das Kontextmenü zu öffnen, und wählen Sie **Einfügen**aus.
   Ihre Übersetzung wird gespeichert.
10. Wiederholen Sie die Schritte 1–8, um weitere Übersetzungen hinzuzufügen.

Example

Ergebnisse

Wenn das Playbook ausgeführt wird, wird der übersetzte Inhalt für Service Desk-Mitarbeiter in der Sprache ihrer Benutzersitzung angezeigt.

Exportieren und bearbeiten Sie Übersetzungsdatensätze

Exportieren Sie Übersetzungsdatensätze, um in Ihrer bevorzugten Übersetzungsumgebung in zusätzliche Sprachen zu übersetzen, und importieren Sie die neuen oder bearbeiteten Übersetzungsdatensätze über Importsätze.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Verwendung der Anwendung Lokalisierungs-Framework wird für die Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache oder die Übersetzung großer Mengen von anwenderdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in einer unterstützten Sprache empfohlen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Übersetzen Sie in den folgenden Fällen Zeichenfolgen in der Anwenderoberfläche außerhalb von Now Platform, und importieren Sie sie über Importsätze:

- Sie haben eine erhebliche Menge von vom Kunden erstellten UI-Komponenten und möchten diese Komponenten in andere Sprachen übersetzen.
- Sie möchten Übersetzungen ändern, die ServiceNow in Internationalisierungs-Plugins bereitstellt.
- Sie möchten eine Instanz in eine Sprache übersetzen, die ServiceNow mit Internationalisierungs-Plugins nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache.

Alle übersetzbaren UI-Zeichenfolgenelemente werden in Übersetzungstabellen-Datensätzen gespeichert. Sie würden UI nur dann direkt in Übersetzungsdatensätzen übersetzen, wenn Sie über eine kleine Menge von vom Kunden erstellten UI-Komponenten verfügen und genau wissen, wo sie sich befinden. Weitere Informationen zu Übersetzungstabellen finden Sie unter Übersetzungstabellen und Einzelne UI-Zeichenfolgen werden übersetzt.

Prozedur

1. Wenn Sie vom Kunden erstellte UI-Komponenten übersetzen, suchen Sie die übersetzbaren Zeichenfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzbare UI-Zeichenfolgen werden gesucht.
2. Exportieren Sie die relevanten Datensätze der Übersetzungstabelle in ein Format (z. B. Excel), das sich leicht bearbeiten lässt.
   Weitere Informationen zum Exportieren einer Liste von Datensätzen finden Sie unter Exportieren Sie Daten aus einer Liste.
3. Übersetzen Sie im exportierten Dokument je nach Übersetzungstabelle in jeder Zeile die folgenden Felder:

Übersetzungstabelle	Zu übersetzende Felder
Feldbezeichnungen	Bezeichnung, Plural, Hinweis
Übersetzter Name/Feld	Bezeichnung (übersetzen)
Nachricht	Nachricht
Auswahlmöglichkeiten	Bezeichnung
Übersetzter Text	Wert

4. Ändern Sie in jeder Zeile die Spalte „Sprache“ in den BCP 47- Code der neuen Sprache.
   Geben Sie in den Datensätzen „Übersetzter Text“ und „Übersetzte Nachricht“ den vollständigen Namen der Sprache anstelle des BCP 47-Codes ein.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Nächste Maßnahme

Importieren Sie das übersetzte Dokument als Importsatz zurück in die Instanz.

Importieren Sie eine Übersetzung aus einer Excel-Tabelle

Die Anwendung „System-Importsätze“ enthält Importtabellen und entsprechende Transformationszuordnungen, die Sie beim Importieren von Übersetzungen aus einer Excel-Tabelle unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**.
2. Wählen Sie **Vorhandene verwenden** und den **Tabellennamen**, der dem Typ der zu importierenden Daten entspricht, wie folgt aus.
   - Wählen Sie zur Auswahl die Tabelle [u_sys_choice] aus.
   - Wählen Sie für Feldbezeichnungen die Tabelle [u_sys_documentation] aus.
   - Wählen Sie für übersetzte Namen und Felder die Tabelle [u_sys_translated] aus.
   - Wählen Sie für Nachrichten die Tabelle [u_sys_ui_message] aus.
   - Wählen Sie für übersetzten Text die Tabelle [u_sys_translated_text] aus.
3. Wählen Sie **Excel-Datei hochladen**aus, und klicken Sie dann auf **Durchsuchen**, um die Excel-Quelltabelle auszuwählen.
4. Geben Sie gegebenenfalls das *Arbeitsblatt* und *die Header-Zeilennummer*an.
5. Wählen Sie **Start**.

   Die Übersetzungen sind jetzt in der entsprechenden *Importsatztabelle*verfügbar.
6. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Tabellenname** und überprüfen Sie die importierten Informationen, um sicherzustellen, dass der Import erfolgreich war.
7. Um die importierten Daten in die entsprechende Tabelle umzuwandeln, navigieren Sie zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Umwandlung ausführen**.
8. Wählen Sie die entsprechende Transformationszuordnung wie folgt aus.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass Sie eine Transformationszuordnung auswählen, bei der die Option **Business-Regel ausführen** ausgewählt ist. Wenn diese Option in der Transformationszuordnung nicht ausgewählt ist, werden Ihre anwenderdefinierten Übersetzungen möglicherweise beim nächsten Upgrade überschrieben.

   - Wählen Sie für Auswahlmöglichkeiten die **Sys-Auswahl-Übersetzungszuordnung**aus.
   - Wählen Sie für Feldbezeichnungen die **Sys-Dokumentations-Übersetzungszuordnung**aus.
   - Wählen Sie für übersetzte Namen und Felder die **vom System übersetzte Übersetzungszuordnung**aus.
   - Wählen Sie für Nachrichten die **Sys-UI-Nachrichtenübersetzungszuordnung**aus.
   - Wählen Sie für übersetzten Text die **von Sys übersetzte Textübersetzungszuordnung**aus.
9. Wählen Sie **Umwandeln**.

Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache

Übersetzen Sie die Schnittstelle einer Instanz in eine Sprache, für die ServiceNow kein Internationalisierungs-Plugin (I18N) bereitstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die Verwendung der Anwendung Lokalisierungs-Framework wird für die Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache oder die Übersetzung großer Mengen von anwenderdefinierten UI-Zeichenfolgeninhalten in einer unterstützten Sprache empfohlen. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework.

Kontakt Kundenservice und Support um eine Datei mit Zeichenfolgen von der Schnittstelle in englischer Sprache anzufordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Schnittstellenelemente werden als übersetzbare Zeichenfolgen in den Übersetzungstabellen gespeichert. Standardmäßig enthalten diese Übersetzungstabellen nur englische Zeichenfolgen. Führen Sie diesen Workflow aus, um diese Tabellen mit übersetzten Zeichenfolgen in einer nicht unterstützten Sprache zu füllen. Weitere Informationen zu Übersetzungstabellen finden Sie unter Übersetzungstabellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Sprachdatensatz für die nicht unterstützte Sprache.
2. Exportieren und übersetzen Sie die zu übersetzenden Zeichenfolgen wie in Exportieren und bearbeiten Sie Übersetzungsdatensätzebeschrieben.
   Die Plattform enthält eine sehr große Anzahl übersetzbarer Zeichenfolgen. Sie alle zu exportieren und manuell zu übersetzen, ist wahrscheinlich keine realistische Möglichkeit. Erwägen Sie, gefilterte Teilmengen der Zeichenfolgen aus jeder Tabelle zu exportieren und anschließend zu übersetzen.
3. Importieren Sie das übersetzte Dokument als Importsatz zurück in die Instanz, wie in Importieren Sie eine Übersetzung aus einer Excel-Tabellebeschrieben.
4. Erstellen Sie eine Sprachauswahl für Anwender um die neue Sprache auszuwählen.

Erstellen Sie einen Sprachdatensatz

Fügen Sie einen Datensatz für eine Sprache hinzu, die nicht von einem Internationalisierungs-Plugin (I18N) bereitgestellt wird, um neue Übersetzungen zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Schnittstelle einer Instanz in eine Sprache zu übersetzen, für die ServiceNow kein Internationalisierungs-Plugin bereitstellt, müssen Sie einen Sprachendatensatz für eine neue Übersetzung in der Tabelle „Sprachen“ [sys_language] erstellen. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Sprachentabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Sprachen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die Sprachinformationen an.
   - **Name**: Der Name der Sprache, z. B. Türkisch.
   - **ID**: Der BCP 47- Code für die Sprache, z. B. „tr“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Textrichtung**: Die Richtung, in der die Instanz die Sprache anzeigen soll: von links nach rechts oder von rechts nach links.
- **Aktiv**: Option zum Aktivieren der Sprache für die Instanz.
- **Fallback**: Der Name einer anderen aktiven Sprache, die als Fallback-Sprache verwendet werden soll. Weitere Informationen zu Fallback-Sprachen finden Sie unter Legen Sie eine Fallback-Sprache fest.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Sprachauswahl für Anwender

Ermöglicht Anwendern, die Sprache als gültige Option in der Sprachauswahl oder einem Anwenderdatensatz auszuwählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen einen Auswahldatensatz für eine neue Übersetzung in der Tabelle „Auswahl“ [sys_choice] erstellen. Weitere Informationen zu dieser Tabelle finden Sie unter Auswahltabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Auswahlmöglichkeiten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Felder ein.

Auswahldatensatzfelder zum Auswählen der neuen Sprache

Feld	Einzugebende Werte
Tabelle	sys_user
Element	preferred_language
Sprache	Geben Sie einen Bezeichner ein, der BCP 47 entspricht. Der Bezeichner kann einen Sprachcode oder einen Sprachcode gefolgt von einem Länder- oder Regionscode enthalten. Zum Beispiel „*tr*“ für Türkisch oder „*es-MX*“ für Spanisch-Mexiko.
Bezeichnung	Geben Sie den Namen der neuen Sprachauswahl so ein, wie er in der Sprachauswahl angezeigt werden soll. Beispiel: Mongolisch.
Wert	Geben Sie einen Bezeichner ein, der BCP 47 entspricht. Der Bezeichner kann einen Sprachcode oder einen Sprachcode gefolgt von einem Länder- oder Regionscode enthalten. Zum Beispiel „*tr*“ für Türkisch oder „*es-MX*“ für Spanisch-Mexiko.
Sequenz	Geben Sie eine Zahl ein, um die Reihenfolge der Option in der Auswahlliste zu bestimmen, wenn Sie die Auswahlmöglichkeiten nicht in alphabetischer Reihenfolge auflisten möchten. Beispiel: 5.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example
Mit dem folgenden Datensatz kann ein Benutzer, der die Niederländische Lokalisierung seiner Instanz verwendet, die Sprache in Mongolisch ändern:

- **Tabelle:** Benutzer [sys_user]
- **Element:** preferred_language
- **Sprache:** nl
- **Bezeichnung:** Mongoolse
- **Wert:** mn

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie eine Sprache als von rechts nach links gelesen

Verwenden Sie das Feld Textrichtung, um eine Sprache zu konfigurieren, die von rechts nach links liest, z. B. Hebräisch.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie die Sprachen, die Ihre Anwender benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Unterstützung von linksläufigen Sprachen ist nur auf der Hauptanwenderoberfläche und im Live-Feed verfügbar. Andere Benutzeroberflächen und Anwendungen wie der grafische Workflow-Editor, Berichterstellung, CMS, Chat und die Dokumentationswebsites ServiceNow werden nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Sprachen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie den **Namen** der Sprache ein, z. B. Hebräisch.
4. Geben Sie den BCP 47- Code für die Sprache ein.

   Example
   Beispiel: Hebräisch ist `er`.

5. Wählen Sie im Feld Textrichtung **die Option Von rechts nach links**aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie Sortierungsinformationen für eine nicht unterstützte Sprache hinzu

Fügen Sie Sortierinformationen für eine nicht unterstützte Sprache hinzu, um die Sortierung von Spalten in Listen nach der Sprache zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Fügen Sie einen Datensatz für eine Sprache hinzu, die nicht von einem Internationalisierungs-Plugin (I18N) bereitgestellt wird, um neue Übersetzungen zuzuordnen und Inhalte in diese Sprache zu übersetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzung in eine nicht unterstützte Sprache.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sammlungsinformationen müssen aus dem zugrunde liegenden relationalen Datenbank-Managementsystem (RDBMS) stammen, das von der Instanz verwendet wird: MariaDB, RaptorDBoder Oracle. Um zu bestimmen, welches RDBMS eine Instanz verwendet, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Datenbank** > **Informationen**. Sehen Sie in der von RDBMS bereitgestellten Dokumentation nach, ob die Datenbank eine Sammlung für eine bestimmte Sprache enthält und wie die Sammlung heißt.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_db_collation_info.list`ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „DB-Sammlungsinformationen“.

Feld	Beschreibung
Sprache	Der BCP 47- Code für die Sprache.
Name der Sammlung	Der vom relationalen Datenbank-Verwaltungssystem (RDBMS) bereitgestellte Name der Sammlung
Anwendung	Anwendungsbereich
Datenbank	Das relationale Datenbankmanagementsystem (RDBMS), für das die Sammlung gilt: MariaDB, RaptorDBoder Oracle.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn das Sortieren von Spalten nach Sitzungssprache aktiviert ist, können Anwender Spalten nach der Sortierung der nicht unterstützten Sprache sortieren. Weitere Informationen finden Sie unter Sortierung nach Sitzungssprache.

Systemlokalisierungsreferenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Konfigurationseigenschaften, Tabellen und mehr.

Systemlokalisierungseigenschaften

Die Systemlokalisierungseigenschaften konfigurieren Übersetzungs-, Währungs- und Gebietsschemaeinstellungen in der Instanz für Benutzer aus mehreren Ländern.

Einige Lokalisierungseigenschaften werden erst angezeigt, nachdem das Plugin „I18N: Internationalization“ aktiviert ist. Einige Eigenschaften sind auf der Seite mit den Systemlokalisierungseigenschaften verfügbar, einige weniger verwendete Eigenschaften sind jedoch nur in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] verfügbar.

Greifen Sie auf die folgenden Eigenschaften zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Systemlokalisierung**.

Eigenschaft	Beschreibung
Sortierung (für Listen) in der Sitzungssprache des Anwenders aktivieren,	Aktivieren Sie die Sortierung von Zeichenfolgenwerten in einer Spalte gemäß den Regeln der Sitzungssprache des Anwenders. Wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
wenn die Sprache eine andere als Englisch ist *com.glide.db.session_language_collation_feature*	diese Option nicht ausgewählt ist, werden Feldwerte gemäß dem englischen Alphabet sortiert. • Optionen: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Weitere Informationen: Sortierung nach Sitzungssprache
Sprachauswahlfeld auf Anmeldeseite anzeigen, damit Anwender die gewünschte Sprache angeben können. *glide.ui.login.language.select*	Aktiviert die Sprachauswahl bei der Anmeldung. • Optionen: Ja | Nein • Standardwert: Ja • Abhängigkeit: Das Plugin „I18N: Internationalization“ muss aktiv sein
Sprache der Wortstammerkennung für Textsuche. *glide.ts.stemming_language*	Wählt die Sprache für die Übereinstimmung mit abgeleiteten Wörtern in der Textsuche aus. • Optionen: Englisch, Deutsch und Französisch • Standardwert: Englisch • Abhängigkeit: Das Plugin „I18N: Internationalization“ muss aktiv sein • Weitere Informationen: Zing gleicht abgeleitete Wörter mit Wortstammerkennung ab
Zeigt Übersetzungspräfix für übersetzbare Zeichenfolgen an. *glide.ui.i18n_test*	Fügt übersetzbaren Feldern ein Übersetzungspräfix hinzu, um anzugeben, wo die zu übersetzende Zeichenfolge zu finden ist. • Optionen: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Weitere Informationen: Debuggen Sie Übersetzungen
Verwenden Sie ein Einzelwährungsmodell. Alle Währungen im gleichen Währungscode anzeigen, unabhängig von Gebietsschema, Land oder Sprachcode eines Anwenders. *glide.i18n.single_currency*	Einzelwährungsmodus aktivieren. • Optionen: Ja | Nein • Standardwert: Nein • Weitere Informationen: Währungsverwaltung
Standardsprache für das System (zweistellige Werte) *glide.sys.language*	• Optionen: en, fr, es, it, de • Standardwert: en

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Bei Verwendung des Einzelwährungsmodells alle Währungen mit diesem Währungscode anzeigen. Währungscodes verwenden das ISO 4217-Format mit drei Buchstaben. `glide.i18n.single_currency.code`	• Optionen: Dreistelliger Währungscode nach ISO 4217 • Standardwert: USD • Weitere Informationen: Währungsverwaltung
Für die Lokalisierung zu verwendender Gebietsschemacode. `glide.system.locale`	Bestimmt die Standardwährung des Systems, in die alle Preise automatisch umgerechnet werden, bevor andere Summen oder Umrechnungen durchgeführt werden. Das Ändern dieser Eigenschaft, nachdem in ein Preis- oder Währungsfeld ein Wert angegeben wurde, kann zu einer nicht ordnungsgemäßen Umrechnung oder zu einer falschen Summe der Preise führen. • Optionen: [Sprachcode].[Ländercode] (z. B. en.GB für GB, fr.FR für Frankreich, de.DE für Deutschland oder ja.JP für Japan) • Standardwert: keiner • Weitere Informationen: Gebietsschemaeinstellungen **Hinweis:** Sie haben bereits einen Wert für diese Systemeigenschaft festgelegt. Ändern Sie diesen Wert nicht, wenn ein System in Produktion geht. Wenn das Gebietsschema eines Anwenders geändert werden muss, aktualisieren Sie das Feld „Ländercode“ im Anwenderdatensatz.
Rechtschreibprüfungswörterbuch für englische Anwender. `glide.spell.dictionary.en`	Legt das Dictionary der Rechtschreibprüfung im System für englische Benutzer fest. • Optionen: Portugiesisch (Brasilien), Niederländisch, Englisch (USA), Englisch (GB), Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch, Russisch, Spanisch und Tausänisch • Standardwert: Englisch (USA) • Weitere Informationen: Gebietsschemaeinstellungen

Greifen Sie auf die folgenden Eigenschaften zu, indem Sie im Navigationsfilter sys_properties.list eingeben, um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.db.i18n_session_language_sortable_default	Option zum Festlegen des Standardverhaltens der Spaltensortierung. Bei „wahr“ werden Spalten standardmäßig nach der Sitzungssprache des Benutzers sortiert. Bei „false“ werden Spalten standardmäßig nach dem englischen Alphabet sortiert. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Abhängigkeit: Die Eigenschaft *com.glide.db.session_language_collation_feature* muss auf „true“ festgelegt werden. • Weitere Informationen: Sortierung nach Sitzungssprache
glide_i18n.language_fallback_enabled	Option, um das Festlegen von Fallback-Sprachen für die Instanz zuzulassen. Durch das Festlegen von Fallback-Sprachen wird eine dreistufige Hierarchie erstellt, in der eine Zwischensprache verwendet wird, bevor der Standardwert auf Englisch festgelegt wird, wenn der Benutzeroberflächentext nicht in die bevorzugte Sprache des Benutzers übersetzt wird. • Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr • Weitere Informationen: Legen Sie eine Fallback-Sprache fest

Übersetzungstabellen

ServiceNow speichert Übersetzungsinformationen in diesen Tabellen.

- Sprachen [sys_language]
- Übersetzter Name/Feld [sys_translated]
- Nachrichten [sys_ui_message]
- Feldbezeichnung [sys_documentation]
- Auswahl [sys_choice]
- Übersetzter Text [sys_translated_text]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um zu sehen, welche Tabelle eine bestimmte übersetzte Bezeichnung enthält, aktivieren Sie die Anzeige von Übersetzungspräfixen. Weitere Informationen finden Sie unter Debuggen Sie Übersetzungen.

Hinweis:
Die Tabelle „Sprachen“ ist erst verfügbar, nachdem mindestens ein Plugin „I18N:Internationalization“ aktiviert wurde.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie eine Sprache

Sprachentabelle

Die Tabelle „Sprachen“ [sys_language] enthält eine Liste der Sprachen, für die übersetzter Text verfügbar ist.

Um die Übersetzung in eine neue Sprache zu aktivieren, fügen Sie der Tabelle „Sprachen“ einen Datensatz hinzu. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Name: Name der Sprache
- ID: BCP 47 -Code für die Sprache
- Textrichtung: Richtung des Texts in dieser Sprache
- Aktiv: Indikator, der anzeigt, ob die Sprache für diese Instanz aktiviert wurde (wahr) oder nicht (falsch)
- Fallback: Name der Sprache, die von der Instanz verwendet wird, wenn eine Übersetzung nicht verfügbar ist

Auswahltabelle

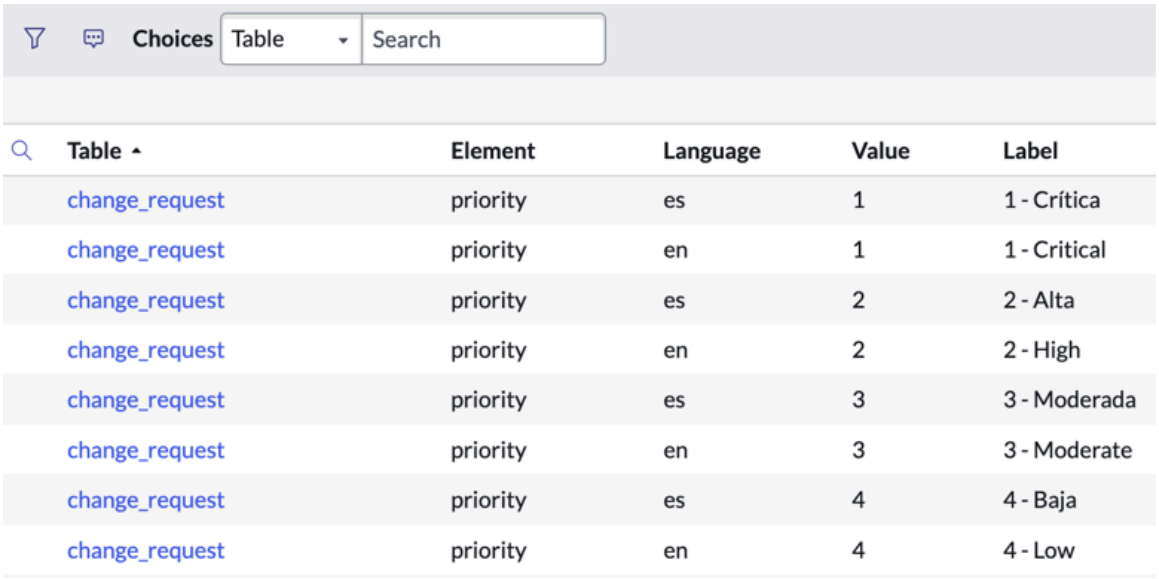
Die Tabelle „Auswahl“ [sys_choice] enthält übersetzten Text für Optionen, die in Listen angezeigt werden.

Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Tabelle: Der Name der Tabelle, für die diese Übersetzung gilt.
- Element: Der Name des Felds, für das diese Übersetzung verwendet wird.
- Sprache: Der BCP 47- Code der Sprache für die übersetzte Auswahl.
- Wert: Ein Schlüssel, der für die Auswahl in jeder Sprache derselbe ist. Sie können beispielsweise die englische Bezeichnung oder die Sequenznummer als Wert für alle Sprachen verwenden, um sie einander zuzuordnen.
- Bezeichnung: Die Bezeichnung für die Auswahl in der angegebenen Sprache.
- Reihenfolge: Eine Zahl, die bestimmt, in welcher Reihenfolge die Option in der Liste angezeigt wird, wenn Sie die Auswahlmöglichkeiten nicht in alphabetischer Reihenfolge auflisten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

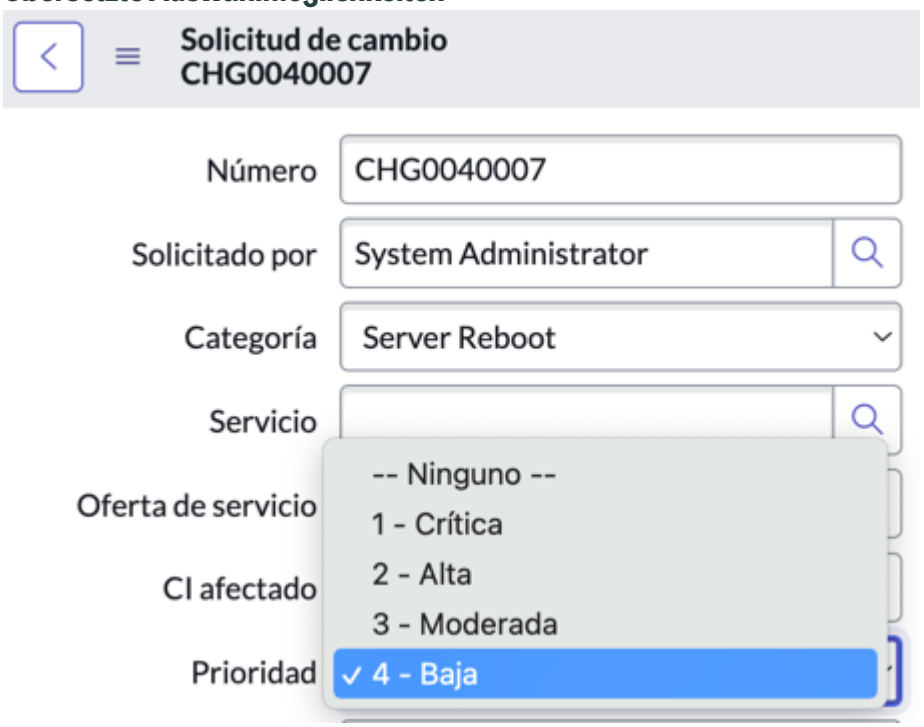
Auswahlliste



Choices | Table | Search

Table	Element	Language	Value	Label
change_request	priority	es	1	1 - Crítica
change_request	priority	en	1	1 - Critical
change_request	priority	es	2	2 - Alta
change_request	priority	en	2	2 - High
change_request	priority	es	3	3 - Moderada
change_request	priority	en	3	3 - Moderate
change_request	priority	es	4	4 - Baja
change_request	priority	en	4	4 - Low

Übersetzte Auswahlmöglichkeiten



Übersetzter Name/Feldtabelle

In der Tabelle „Übersetzter Name/Übersetzte Felder“ [sys_translated] werden übersetzte Werte für Textfelder gespeichert, bei denen der Feldtyp „translated_field“ lautet (siehe Wörterbucheintrag).

Diese Option ist für Textfelder mit einer Länge von bis zu 255 Zeichen verfügbar. Einige Beispiele sind Namen, Titel und Kurzbeschreibungen. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Tabelle: Name der Tabelle, für die diese Übersetzung gilt.
- Element: Name des Felds, für das diese Übersetzung gilt.
- Bezeichnung (übersetzen): übersetzter Text, den Anwender in Formularen und Listen sehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sprache: BCP 47 -Code der Sprache für diesen übersetzten Text.
- Wert: Englischer Wert, der bewirkt, dass dieser übersetzte Text angezeigt wird.

Tabelle mit übersetzten Namen/Feldern

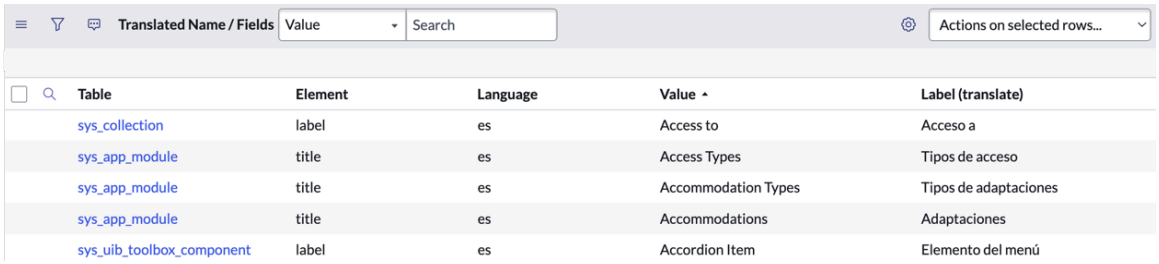


Table	Element	Language	Value	Label (translate)
sys_collection	label	es	Access to	Acceso a
sys_app_module	title	es	Access Types	Tipos de acceso
sys_app_module	title	es	Accommodation Types	Tipos de adaptaciones
sys_app_module	title	es	Accommodations	Adaptaciones
sys_uib_toolbox_component	label	es	Accordion Item	Elemento del menú

Feldbezeichnungstabelle

In der Tabelle „Feldbezeichnung“ [sys_documentation] wird der Text von Tabellennamen zusammen mit den Bezeichnungen für Singular und Plural für jedes Feld in der Tabelle gespeichert.

Für jeden Tabellennamen und jede Feldbezeichnung enthält die Tabelle „Feldbezeichnung“ einen Datensatz für jede installierte Sprache. ServiceNow verwendet die Tabellen- und Feldnamen aus dieser Tabelle, um Listen und Formulare in der richtigen Sprache anzuzeigen. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

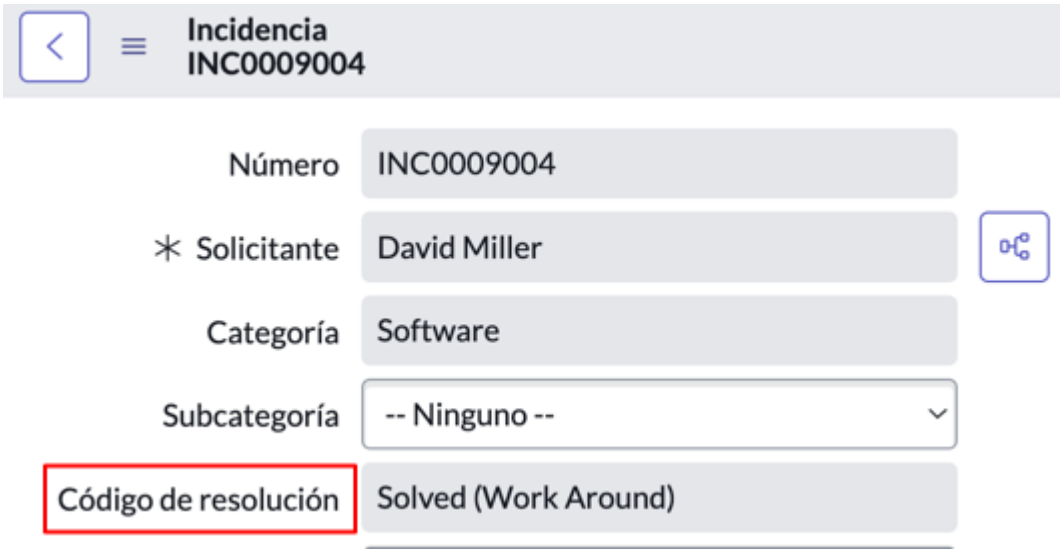
- Tabelle: Name der Tabelle, für die diese Übersetzung gilt.
- Element: Name des Felds, für das diese Übersetzung gilt.
- Sprache: BCP 47 -Code der Sprache für den übersetzten Text.
- Bezeichnung: Übersetzter Text, den Anwender sehen.
- Plural: Plural der Bezeichnung.
- Hilfe: reserviert für zukünftige Verwendung. Ein Fragezeichen (?) wird neben Hinweisbezeichnungen angezeigt, wenn der Barrierefreiheitsmodus aktiviert ist.
- Hinweis: Text, der eingeblendet wird, wenn der Cursor auf dem Feld steht.
- URL: URL für eine Webseite, die Informationen zum Feld enthält. Wenn eine URL angegeben wird, wird der Text blau und unterstrichen angezeigt, um anzuzeigen, dass die Bezeichnung anklickbar ist.

Feldbezeichnung

Table	Element	Language	Label	Plural
incident	close_code	en	Resolution code	Resolution codes
incident	close_code	es	Código de resolución	Códigos de resolución
incident_fact_table	close_count	en	Close count	Close counts
incident_fact_table	close_count	es	Número de cierre	Número de cierres

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetztes Feld



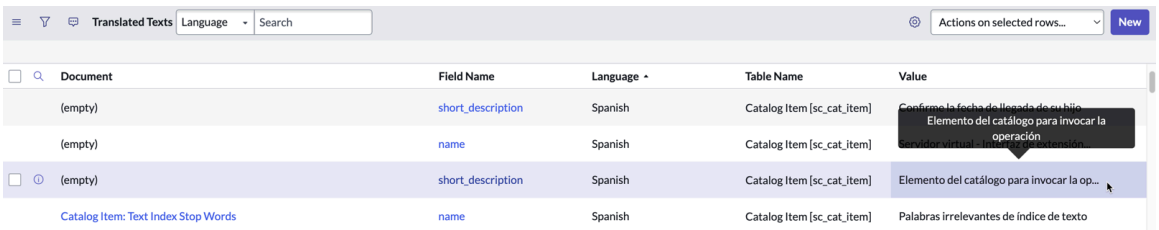
Übersetzte Texttabelle

Die Tabelle „Übersetzter Text“ [sys_translated_text] speichert Übersetzungen für Felder vom Feldtyp „translated_text“ oder „translated_html“ (siehe Wörterbucheintrag).

Dieser Feldtyp wird normalerweise für lange Textfelder mit einer Länge von bis zu 65.000 Zeichen verwendet, z. B. Name der Umfrage und Einführung. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Dokument: Interner Bezeichner des Datensatzes, für den diese Übersetzung gilt.
- Feldname: Feld, in dem dieser übersetzte Text angezeigt wird, z. B. Abschlussnotizen.
- Sprache: Sprache, in die der Text übersetzt wird.
- Tabellenname: Tabelle, für die diese Übersetzung gilt.
- Wert: Übersetzter Text, den der Anwender sieht.

Übersetzte Textliste



Zugehörige Informationen

Textfelder werden übersetzt

Nachrichtentabelle

Die Tabelle „Nachricht“ [sys_ui_message] enthält die Übersetzungen für Informationsnachrichten, Bestätigungsnachrichten, Fehlermeldungen und andere Arten von Systemnachrichten auf der gesamten Plattform.

Die Nachrichtentabelle enthält anwenderdefinierten übersetzbaren Text aus den folgenden Quellen, wenn diese Texte korrekt umgebrochen werden:

- HTML auf einer UI-Seite in einer vom Kunden erstellten Anwendung
- Nachrichten im Serviceportal-Widget (auch in Umfragen)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Playbook-Text:
  - Playbook-Bezeichnung
  - Phasenbezeichnung
  - Aktivitätsbezeichnung
  - Aktivitätsbeschreibung
  - HTML- und Zeichenfolgen-Aktivitäts-UI-Layouteigenschaften

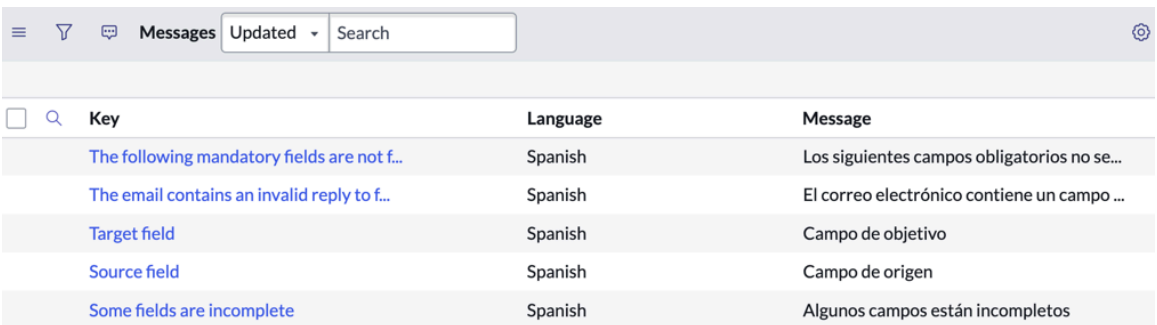
ServiceNow überprüft diese Tabelle auf übersetzten Text, wenn ein Client-Skript einen getMessage-Aufruf oder ein Serverskript einen `gs.getMessage-` Aufruf enthält. Die Hauptfelder für diese Tabelle sind:

- Schlüssel: interner, ohne Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung, eindeutiger Bezeichner dieser Nachricht.
- Sprache: Sprache, in die die Nachricht übersetzt wird.
- Nachricht: Übersetzter Text, den Anwender sehen.

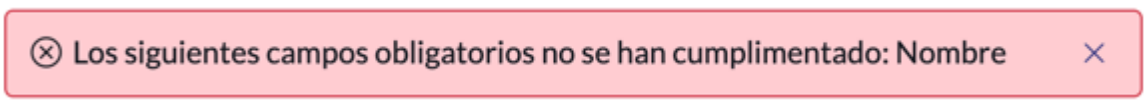
Hinweis:
Wenn Sie in der Tabelle „Nachricht“ [sys_ui_message] einen Datensatz erstellen, der einen vorhandenen Schlüssel und dieselbe Sprache verwendet, kann sich die Nachricht für vorhandene Referenzen, die den Schlüssel verwenden, ändern. Wenn beispielsweise ein Datensatz mit „Aktualisieren“ für den Schlüssel, Englisch für die Sprache und „Aktualisieren“ für die Nachricht vorhanden ist und Sie einen weiteren Datensatz mit demselben Schlüssel und derselben Sprache, aber einer anderen Nachricht erstellen: „Bildschirm neu laden“, Wenn Sie vorhandene UI-Zeichenfolgen mit der Taste „Aktualisieren“ verwenden, wird die neue Meldung „Bildschirm aktualisieren“ angezeigt. Datensätze in dieser Tabelle werden im globalen Bereich erstellt und sind nicht vom Bereich eingeschränkt.

Weitere Informationen zu übersetzbaren anwenderdefinierten Inhalten in der Nachrichtentabelle finden Sie unter Anwenderdefinierte Inhalte werden übersetzt.

Nachrichtenliste



Übersetzte Nachricht



Dynamische Übersetzung

Sie können in einer Anwendung eingegebenen Text (z. B. vom Benutzer eingegebener Text in Formularen) dynamisch übersetzen, um eine nahtlose Lokalisierungs-Experience zu gewährleisten.

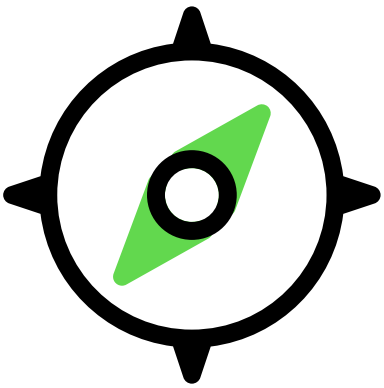
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über Dynamische Übersetzung

Mit Dynamische Übersetzung können Sie Lokalisierungsunterstützung in Echtzeit für Ihre gesamte Instanz konfigurieren. Nach der Konfiguration können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Formularfelder, Mitarbeiterchat-Nachrichten und Wissensartikel schnell und effizient übersetzen.

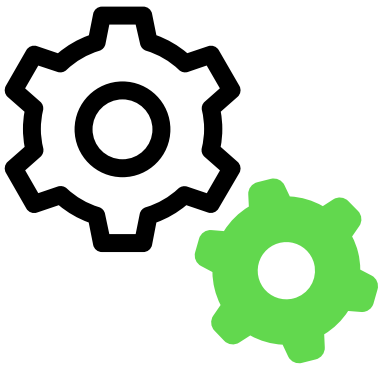
Erste Schritte

Untersuchen



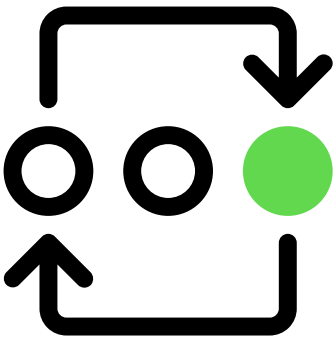
Erkunden Sie Dynamische Übersetzung

Konfigurieren



Dynamische Übersetzung konfigurieren

integrieren

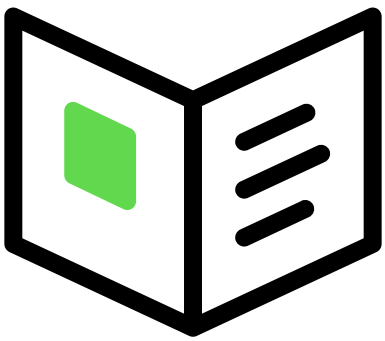


Integration mit Übersetzungsservices von Drittparteien

Verwenden

Verwenden Sie Dynamische Übersetzung in Ihrer Instanz

Referenz



Referenz für Eigenschaften, Aktionen und Fehlermeldungen von Dynamische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Lokalisierung im ServiceNow Customer Success Center
- Artikel auf der Now Community-Website lesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Dynamische Übersetzung erkunden

Erfahren Sie mehr über Dynamische Übersetzung, einschließlich der Möglichkeit der Live-Übersetzung von Formularfeldern, der Übersetzung von Wissensartikeln und der Integration mit Übersetzungsservices von Drittparteien.

Dynamische Übersetzung – Übersicht

Wenn Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) aktivieren, ermöglichen Sie die maschinelle Übersetzung in Ihrer Instanz, einschließlich Formularen, Aktivitätenströmen und Chats. Sie können einen Service Provider für maschinelle Übersetzung Ihrer Wahl verwenden. Sie können konfigurieren, welche Tabellen und Funktionen dynamische Übersetzung für Ihre Benutzer aktivieren.

Dynamische Übersetzung – Workflow

1. Erwerben Sie ein ServiceNow, Inc. -Abonnement, das Professional oder höher ist und Dynamische Übersetzungenthält.
2. Aktivieren Sie die Sprache(n) Ihrer Wahl. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Sprache. Das Sprach-Plugin aktiviert auch Lokalisierungs-Framework.
3. Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation). Informationen hierzu finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung.
4. Registrieren und erstellen Sie ein Konto bei einem Übersetzungsdienstanbieter. Standardmäßig werden die folgenden Übersetzungsdienstanbieter unterstützt:
   - Microsoft Informationen zur Anmeldung finden Sie in der Microsoft- Dokumentation . Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Azure Translator-Service-Spoke.
   - Google Informationen zur Anmeldung finden Sie auf der Google -Website . Weitere Informationen finden Sie unter Google Cloud Translator-Service-Spoke und Google Cloud Translator-Service-Spoke einrichten.

     Hinweis:
     Die Google Cloud Translation-Spoke wird von ServiceNow Storeaus installiert.

   Sie können auch einen beliebigen Übersetzungsdienstanbieter Ihrer Wahl konfigurieren. Informationen zu anwenderdefinierten Konfigurationen finden Sie unter Integration mit einem Übersetzungsdienstanbieter.
5. Konfigurieren Sie Ihren Übersetzungsservice in Dynamische Übersetzung.
   - Nachdem Sie sich bei einem Übersetzungsdienstanbieter angemeldet haben, gehen Sie in Ihrer Instanz wie folgt vor: Erstellen Sie eine Verbindung, geben Sie die Anmeldeinformationen an, und aktivieren Sie dann die Übersetzerkonfiguration.
   - Legen Sie mindestens eine Übersetzerkonfiguration als Standard für die Erkennung fest, um die Sprache des vom Anwender eingegebenen Texts zu erkennen.
   - Legen Sie mindestens eine Übersetzerkonfiguration als Standard für Übersetzungsanforderungsaufrufe fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dynamische Übersetzung verwendet die Sprachcodes ServiceNow® und unterstützt alle Sprachen, die von den Übersetzungsdienstanbietern unterstützt werden.

  Hinweis:
  Bei Sprachen mit unterschiedlichen Sprachcodes siehe Erstellen Sie eine Sprachcode-Zuordnung, um einen Sprachcode-Zuordnungsdatensatz zu erstellen und ihn dem Übersetzerkonfigurationsdatensatz zuzuordnen.

6. Konfigurieren Sie Ihre Anwendungsfälle nach Bedarf.
   - Konfigurieren Sie das Dictionary-Attribut, um die dynamische Übersetzung in einem Formularfeld zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für ein Feld.
   - Um die dynamische Übersetzung in einem Aktivitätenstrom zu aktivieren, fügen Sie den Tabellennamen in die Allow-Listeneigenschaft ein. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Übersetzung in Formularen und Aktivitätenströmen.
   - Informationen zu anderen Anwendungsfällen finden Sie unter den Links in der Spalte Funktionen der folgenden Vorteilstabelle Dynamische Übersetzung.

Dynamische Übersetzung – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Live-Übersetzung in Formularen	Dynamische Übersetzung in Formularen und Aktivitätenströmen	Service Desk-Mitarbeiter
Übersetzung von Wissensartikeln	Zusammen mit Lokalisierungs-Frameworkdie Übersetzung von Knowledge Base-Artikeln aktivieren.	Service Desk-Mitarbeiter
Legen Sie Ihre bevorzugten Übersetzungsservices fest	Dynamische Übersetzung -Spoke und Integration mit Drittparteiservices	Administrator
Live-Übersetzung für mehrere Sprachen aktivieren	DynamicTranslation-API	Administrator
Übersetzen Sie Text in Konversationen zwischen Endanwendern und Service Desk-Mitarbeitern	Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat	Endanwender, Service Desk-Mitarbeiter

Dynamische Übersetzung wird konfiguriert

Aktivieren und konfigurieren Sie Dynamische Übersetzung für die Integration mit ServiceNow-Übersetzungsservices oder mit einem Drittanbieter, um die Live-Übersetzung von anwendergenerierten Inhalten im gesamten Now Platformzu ermöglichen.

Konfiguration – Übersicht

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung, und integrieren Sie sie in Ihren bevorzugten Service Provider.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation), um alle erforderlichen APIs zu aktivieren.

Vorbereitungen
Dazu muss das Plugin „Glide Notification Translation“ (com.glide.notification.translation) installiert und aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dynamische Übersetzung Das Plugin „“ (com.glide.dynamic_translation) aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation)

Plugin	Beschreibung
Flow Designer – Installationsprogramm [com.glide.hub]	Unterstützt die Anwendung Flow Designer.
ServiceNow IntegrationHub Runtime [com.glide.hub.integration.runtime]	Ermöglicht die Ausführung von IntegrationHub-Aktionen und -Flows.
ServiceNow IntegrationHub-Aktionsschritt – REST [com.glide.hub.action_step.rest]	Aktionsschritt: REST
Microsoft Azure Translator-Service-Spoke [com.glide.microsoft_translation_spoke]	Stellt Subflows und Aktionen bereit, um den vom Benutzer eingegebenen Text dynamisch zu übersetzen und die Sprache des Texts mithilfe von Microsoft-Übersetzungsservices zu erkennen.
Spoke des ServiceNow-Spracherkennungsservice [com.glide.language_detection_spoke]	Verwendet den Spracherkennungsservice ServiceNow®, um die Möglichkeit bereitzustellen, die Sprache des angegebenen Texts zu erkennen.
Dynamische Übersetzungs-Spoke [com.glide.dynamic_translation.spoke]	Stellt Aktionen bereit, mit denen Text aus einer Sprache in eine andere Sprache übersetzt und die Sprache des angegebenen Texts erkannt werden kann.
Gemeinsame Übersetzungen [com.glide.translation.commons]	Gängige Dienstprogramme für Übersetzungsfunktionen.

Hinweis:
Wenn Sie das Microsoft Azure Translator Service-Spoke-Plugin aktivieren, während das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) inaktiv ist, werden die Subflows und Aktionen des Microsoft Azure Translator Service Spoke-Plugins aktiviert. Diese Subflows können in anderen Flows und Subflows verwendet werden. Sie können jedoch keine dynamischen Übersetzungs-APIs aufrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Anforderung für Domain Separation in Dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie die Unterstützung für das -Framework Dynamische Übersetzung in domänengetrennten Instanzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

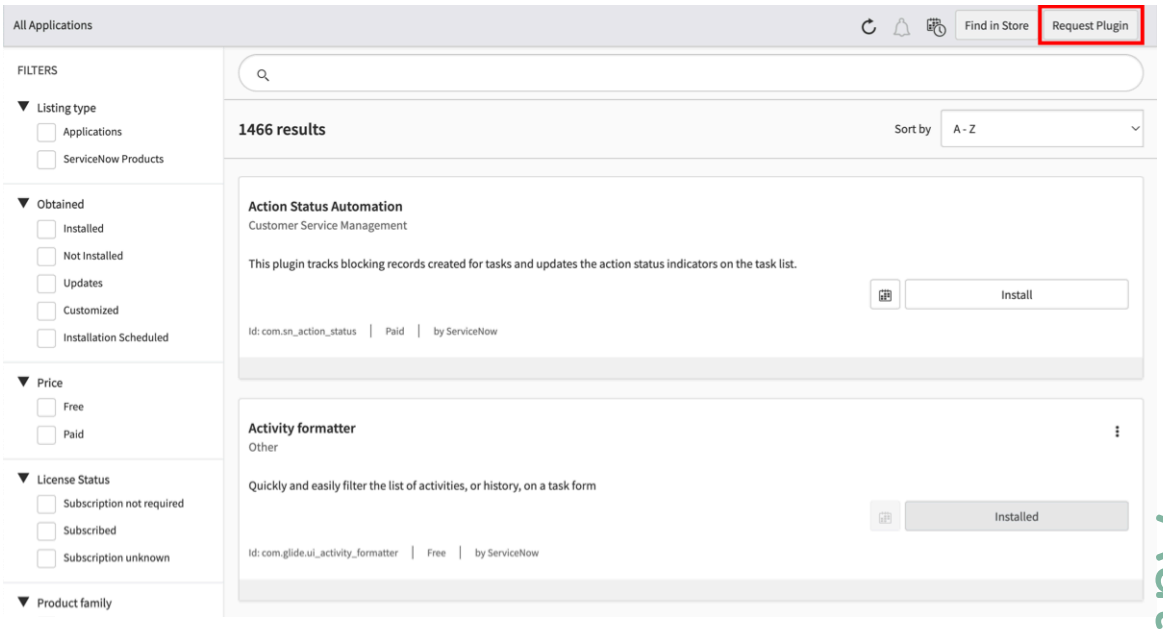
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern.

- Greifen Sie direkt auf den Servicekatalog Now Support zu, indem Sie auswählen **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** auf Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

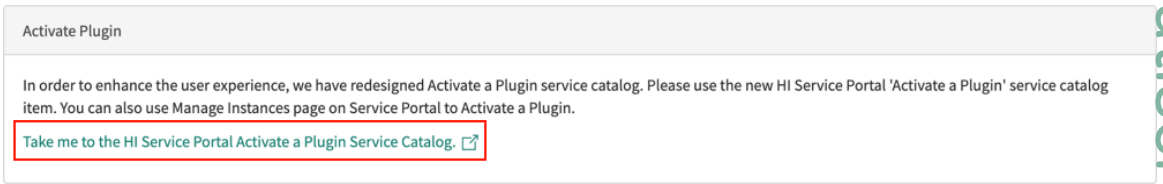
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.

5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.

6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

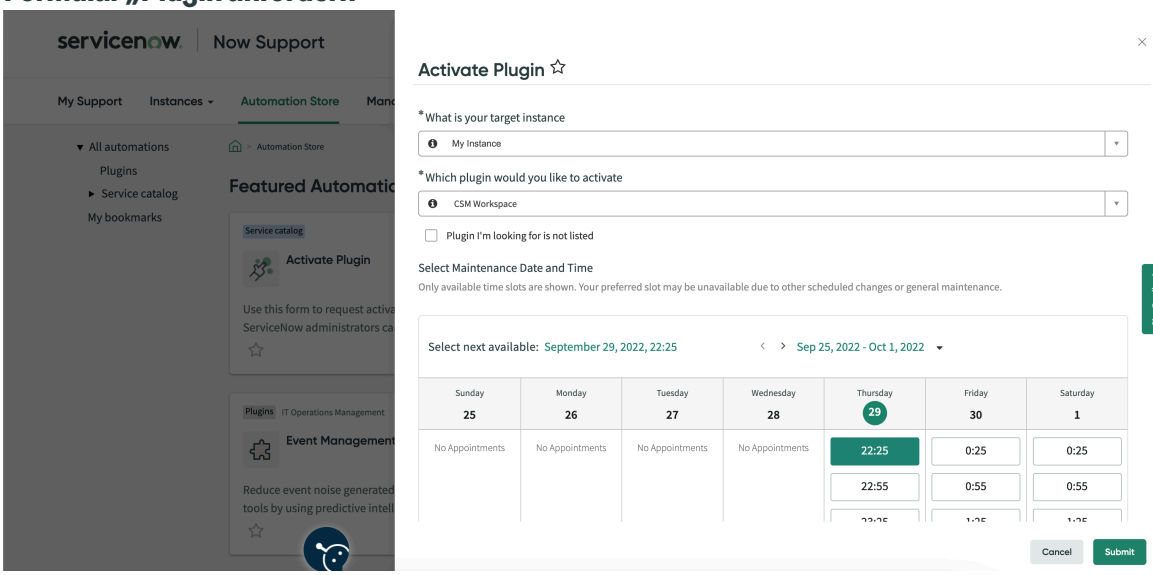
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Konfigurieren der Domänentrennung in Dynamische Übersetzungfinden Sie unter Domain Separation und Dynamische Übersetzung.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Ausschluss-Framework in Dynamische Übersetzung

Text wie Produktnamen oder technische Begriffe während der maschinellen Übersetzung beibehalten. Mit Framework für Ausschlüsse in Dynamische Übersetzungkönnen Sie Wörter und Muster angeben, die nicht übersetzt werden sollen.

Framework für Ausschlüsse ist ein Regelsatz, der sicherstellt, dass der von Ihnen angegebene Text den maschinellen Übersetzungsprozess umgeht und in der Ausgabe unverändert angezeigt wird. Dynamische Übersetzung wendet Ausschluss-Framework-Regeln auf Ihren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Text an, bevor die Anforderung an Ihren Anbieter für maschinelle Übersetzung übermittelt wird. Zwei Arten von Regeln werden unterstützt: *Genaue Übereinstimmung* (spezifische Begriffe) und *Musterübereinstimmung* (regulärer Ausdruck).

Beispiele für Text, der für den Ausschluss von der maschinellen Übersetzung zu berücksichtigen ist

Als Reaktion auf die Geschäftsanforderungen Ihrer Organisation können Sie Ausschluss-Framework-Regeln für Textzeichenfolgen wie die folgenden erstellen.

Beispiele für Ausschlussregeln

Regeltyp	Beispiele
Genaue Übereinstimmung	• Produkt- oder Unternehmensnamen • Akronyme, Aktienkurssymbole • Technische Begriffe oder Bezeichner • Terminologie, die in Ihrer Organisation eine eindeutige Bedeutung hat
Musterübereinstimmung	• Fallnummern, Incident-Nummern • KB-Artikelnummern • Sys-IDs

Überprüfen Sie die Glossare und Taxonomien Ihrer Organisation, um Kandidaten für den Ausschluss zu identifizieren.

Framework für Ausschlüsse aktivieren

Ein Upgrade auf Xanadu Patch 3 oder höher beinhaltet, wenn Dynamische Übersetzung aktiv ist, standardmäßig die Aktivierung von Framework für Ausschlüsse.

Hinweis:
Dynamische Übersetzung erfordert mindestens ein Professional-Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung.

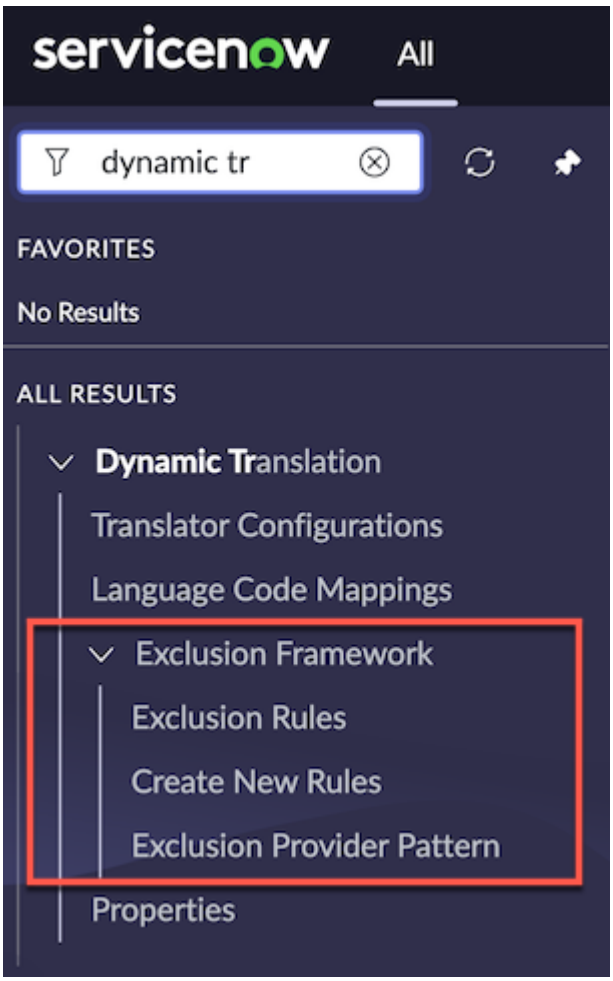
Ein Upgrade auf Xanadu Patch 3 oder höher konvertiert auch die Dynamische Übersetzung -Flows von v3 in v4. Die v4-Flows enthalten Subflows für die Arbeit mit Framework für Ausschlüsse. Standardmäßig verfügbare Übersetzerkonfigurationen werden automatisch auf v4 aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows.

Eine Systemeigenschaft in **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Eigenschaften** Mit können Sie Framework für Ausschlüsse: sn_dt.dynamic_framework.enable_exclusion_framework aktivieren oder deaktivieren.

Framework für Ausschlüsse wird als Modul unter Dynamische Übersetzungangezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Ausschluss-Framework-Modul



Standardmäßig stellt Framework für Ausschlüsse mehrere Ausschlussregeln bereit, und Sie können während der Konfiguration eigene Regeln hinzufügen.

Exclusion Rules | Order | Search | Actions on selected rows...

All

Name	Active	Rule type	Order	Exclusion term	Ignore Case	Description	Domain
KB numbers	true	Pattern Match		KB\d+	false	Matches any string that starts with "KB"...	global
Stock name	true	Exact Match		NOW	false		global

Framework für Ausschlüsse konfigurieren

Da Framework für Ausschlüsse standardmäßig aktiviert ist, können Sie die Konfiguration wie folgt durchführen.

1. Stellen Sie sicher, dass der maschinelle Übersetzungsservice einer Drittpartei über einen aktiven Datensatz in der Tabelle „Ausschlussanbietermuster“ [sn_dt_provider_exclusion_pattern] verfügt. Wenn Sie einen anwenderdefinierten Übersetzerservice ausgewählt haben, müssen Sie dessen Ausschluss-Tags eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Ausschlussanbietermuster hinzu.
2. Überprüfen Sie alle vorhandenen Datensätze in der Tabelle „Ausschlussregeln“ [sn_dt_exclusion_rules], um sicherzustellen, dass sie für Ihre

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen geeignet sind. Standardmäßig bereitgestellte Regeln können durch Deaktivieren des Kontrollkästchens Aktiv deaktiviert, aber nicht bearbeitet werden.

3. Fügen Sie weitere Ausschlussregeln gemäß Ihren organisatorischen Anforderungen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie dem Ausschluss-Framework neue Regeln hinzu.

Framework für AusschlüsseBetriebsprozess von

Nach der Konfiguration werden die Subflows von Framework für Ausschlüsseinnerhalb von Dynamische Übersetzungausgeführt. Der Prozess Framework für Ausschlüsse wird wie folgt beschrieben.

1. Framework für Ausschlüsse durchsucht den Originaltext (vor der Übersetzung), um Übereinstimmungen mit Begriffen und Mustern zu finden, die in der Tabelle „Ausschlussregeln“ aktiv sind.
2. Alle Übereinstimmungen sind in Ausschluss-Tags eingeschlossen. Diese Tags werden aus dem relevanten Datensatz in der Tabelle „Ausschlussanbietermuster“ abgerufen.
3. Der mit Tags markierte Text wird an Ihren Anbieter für maschinelle Übersetzung übermittelt.

Text, der in Ausschluss-Tags eingeschlossen ist, kann nicht übersetzt werden. Es wird in der ursprünglichen Sprache in die Übersetzungsergebnisse geschrieben, sodass die Ausgabe unveränderten Text enthält, der in übersetzten Text eingebettet ist.

Unterstützung für Domänentrennung in Framework für Ausschlüsse

Framework für Ausschlüsse unterstützt Domänentrennung. Jede Domäne in einer Instanz kann über einen eigenen Satz von Framework für Ausschlüsse -Regeln verfügen, sodass die Regeln auf Domänenebene gelten. Innerhalb einer Domäne muss jede Regel eindeutig sein. Erstellen Sie Regeln in der Domäne, in der sie wirken sollen.

Wenn in einer Instanz mehrere Domänen vorhanden sind, wird Framework für Ausschlüsse in allen Domänen aktiviert. Das Deaktivieren von Framework für Ausschlüsse auf Pro-Domänen-Basis wird nicht unterstützt. Alternativ können Sie alle Regeln in einer Domäne deaktivieren, in der Framework für Ausschlüsse inaktiv sein soll.

Fügen Sie dem Ausschluss-Framework neue Regeln hinzu

Fügen Sie der Tabelle „Ausschlussregeln“ Begriffe und Muster hinzu, die nicht maschinell übersetzt werden sollen. Sie können entweder exakte Übereinstimmungsregeln oder Muster-Übereinstimmungsregeln erstellen und Ihre Regeln später bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig stellt Framework für Ausschlüsse mehrere aktivierte Regeln in der Tabelle „Ausschlussregeln“ [sn_dt_exclusion_rule] bereit. Überprüfen Sie vor dem Erstellen eigener Regeln die Standardregeln, um sicherzustellen, dass sie Ihren Anforderungen entsprechen. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Ausschluss-Framework** > **Ausschlussregeln** und wählen Sie einen Regelnamen aus, um den zugehörigen Datensatz zu öffnen.

Standardregeln können deaktiviert, aber nicht bearbeitet werden, und befinden sich im Anwendungsbereich Dynamische Übersetzung. Die von Ihnen erstellten Regeln können deaktiviert oder bearbeitet werden.

Es gibt zwei Arten von Ausschlussregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *Genaue* Übereinstimmungsregeln suchen nach dem von Ihnen eingegebenen Begriff. Die Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung kann für diese Regeln mithilfe des Kontrollkästchens **Groß-/Kleinschreibung ignorieren** aktiviert werden.
- *Musterübereinstimmungsregeln* verwenden reguläre Ausdrücke (reguläre Ausdrücke), um Textzeichenfolgen wie Sys-IDs und KB-Artikelnummern zu finden. Diese Zeichenfolgen können unterschiedliche Zeichenkombinationen enthalten, folgen jedoch einem definierten Muster. Das Formular **„Zeile hinzufügen“** führt eine grundlegende Gültigkeitsprüfung des regulären Ausdrucks durch und zeigt den Fehler „Die Eingabe ist kein gültiges Muster für einen regulären Ausdruck“ an, wenn die Prüfung fehlschlägt.

Hinweis:
ServiceNow unterstützt nur reguläre Java-Ausdrücke (reguläre Ausdrücke), nicht Perl oder andere Lieferantenoptionen.

Das Modul **Neue Regeln erstellen** öffnet einen Datensatzersteller, der das gleichzeitige Hinzufügen mehrerer Regeln unterstützt. Es gibt einen maximalen Grenzwert von 50 Regeln pro Typ und Übermittlung. Diese Beschränkung gilt nur für das Übermittlungsformular, nicht für die Tabelle „Ausschlussregeln“.

Ausschlussregeln werden nacheinander auf Ihren Text angewendet. Wenn Framework für Ausschlüsse eine Übereinstimmung findet, wird angehalten, sodass spätere Regeln nicht angewendet werden. Sie können die Reihenfolge festlegen, in der Regeln angewendet werden, indem Sie das optionale Feld **Reihenfolge** ausfüllen.

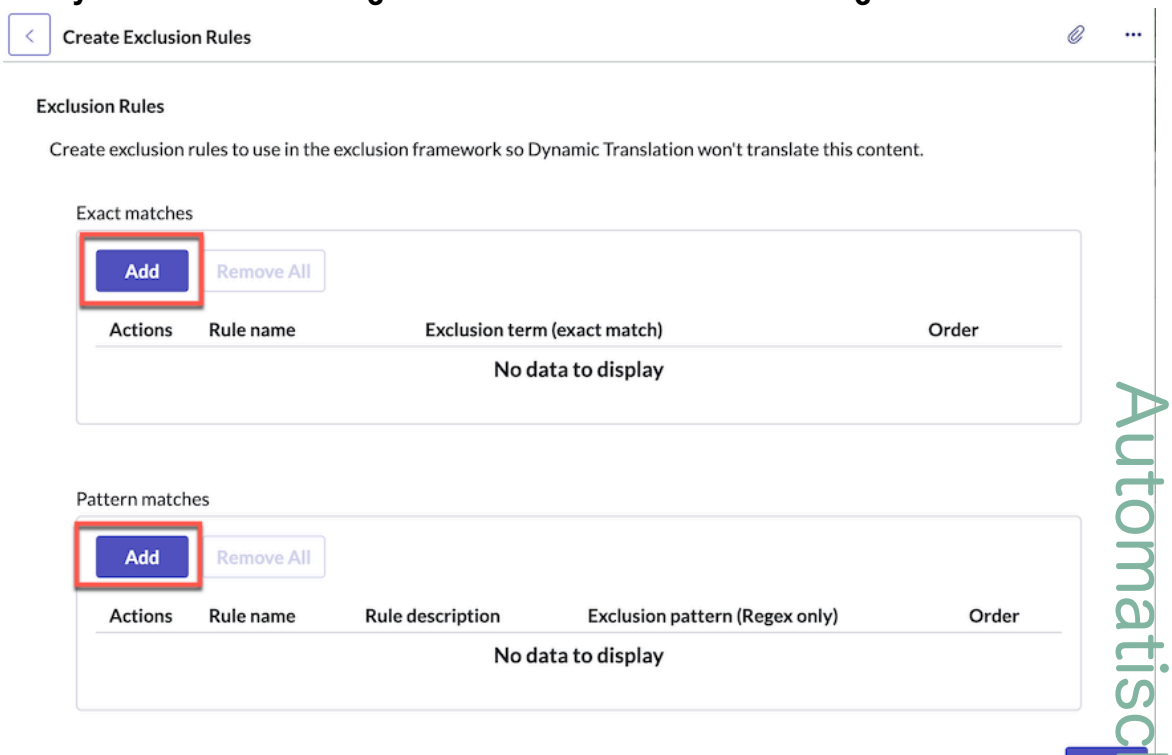
1. Regeln mit einem Wert im Feld **„Reihenfolge“** werden von der niedrigsten Zahl zuerst (z. B. 1) bis zur höchsten Zahl zuletzt (z. B. 100) ausgewertet.
2. Als Nächstes werden Regeln ohne einen Wert im Feld **„Reihenfolge“** nach Alter ausgewertet. Die älteste Regel wird zuerst und die neueste Regel zuletzt ausgewertet.

Ausschlussregeln müssen innerhalb einer Domäne eindeutig sein. Bei einer versuchten doppelten Übermittlung wird ein Banner mit der Meldung angezeigt, dass die Kombination aus Ausschlussbedingung und Domäne bereits vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

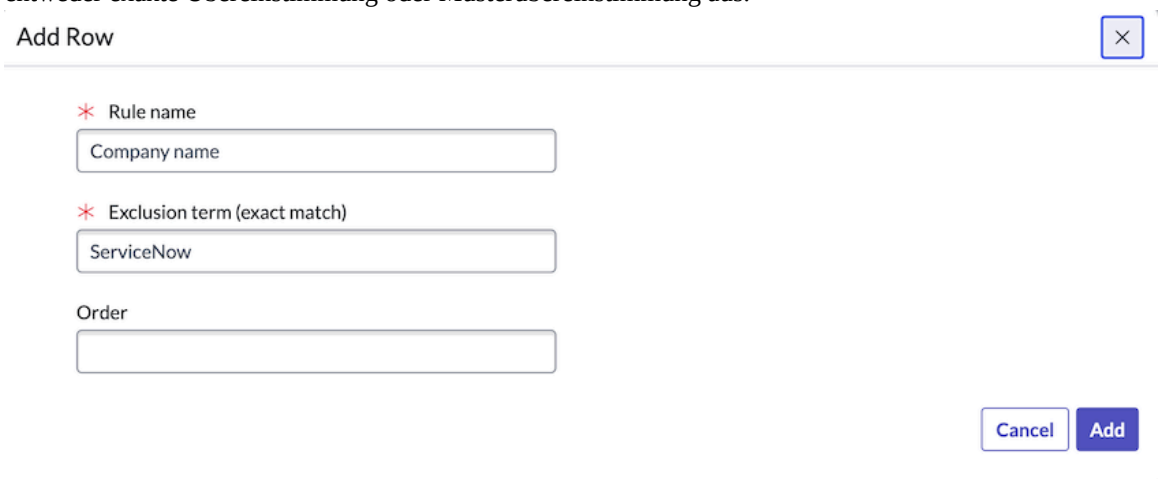
Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Ausschluss-Framework** > **Neue Regeln**



erstellen.
Ein Modal für einen Datensatzersteller wird geöffnet, sodass Sie mehrere Regeln gleichzeitig hinzufügen können.

2. Wählen Sie im Datensatzersteller je nach Bedarf **Hinzufügen** für entweder exakte Übereinstimmung oder Musterübereinstimmung aus.



3. Konfigurieren Sie im Formular **„Zeile hinzufügen“** die Felder gemäß der folgenden Anleitung.

4. Bearbeiten oder löschen Sie die Zeilen nach Bedarf, und wählen Sie dann **Absenden**aus.
Ihre Regeln werden der Tabelle „Ausschlussregeln“ hinzugefügt und aktiviert.

Nächste Maßnahme

Sie können Ihre Regeln in der Tabelle „Ausschlussregeln“ bearbeiten und deaktivieren.
Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Ausschluss-Framework** >

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausschlussregelnund wählen Sie dann den Namen der Regel aus, um den zugehörigen Datensatz zu öffnen.

Für genaue Übereinstimmungsregeln können Sie die Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung im zugehörigen Ausschlussregel-Datensatz ändern.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Groß-/Kleinschreibung ignorieren**, um den Abgleich ohne Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung zu aktivieren (der Eintrag „hello“ würde beispielsweise „Hello“, „hEllo“, „hellLo“ usw. entsprechen).
- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Groß-/Kleinschreibung ignorieren,** um den Eintrag genau so zuzuordnen, wie er in der Tabelle angezeigt wird, einschließlich Groß-/Kleinschreibung.

Fügen Sie ein Ausschlussanbietermuster hinzu

Geben Sie im Rahmen der Konfiguration von Framework für Ausschlüsse in Dynamische Übersetzungdie Tags ein, die von Ihrem Übersetzungsanbieter verwendet werden, um Text zu markieren, der nicht maschinell übersetzt werden darf.

Vorbereitungen

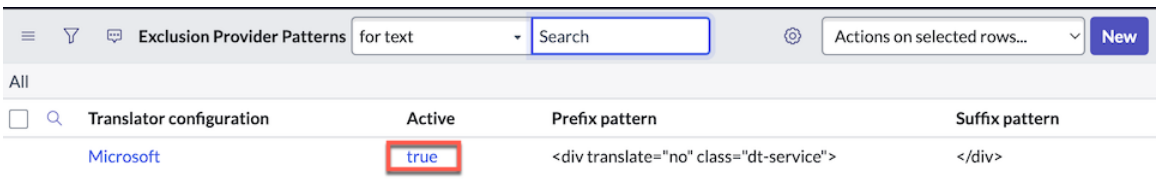
Konsultieren Sie die Dokumentation oder das Kontoportal Ihres Anbieters für maschinelle Übersetzung, um die Tags zu erhalten, mit denen Textzeichenfolgen für den Ausschluss von der Übersetzung markiert werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Tabelle „Ausschlussanbietermuster“ [sn_dt_provider_exclusion_pattern] werden die Ausschluss-Tags gespeichert, die von Anbietern für maschinelle Übersetzung verwendet werden. Wählen Sie in der Listenansicht dieser Tabelle den Wert in der Spalte „Aktiv“ aus, um einen Datensatz anzuzeigen. (Durch Auswahl des Werts in der Spalte Übersetzerkonfiguration wird der entsprechende Tabelleneintrag für Übersetzerkonfiguration in Dynamische Übersetzunggeöffnet).

Verwenden Sie zum Öffnen eines Datensatzes den Wert in der Spalte Aktiv in der Listenansicht des Musters für Ausschlussanbieter



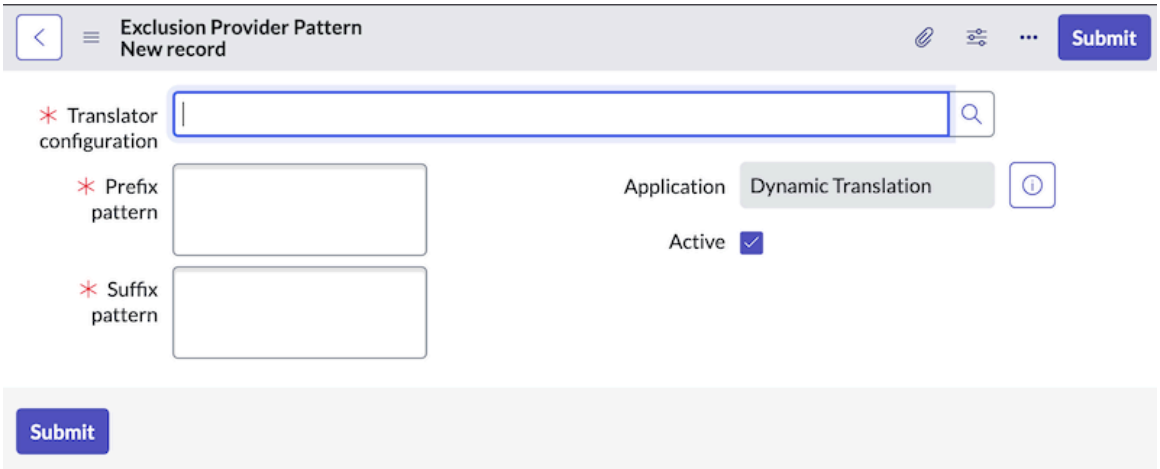
Standardmäßig stellt Framework für Ausschlüsse einen Ausschlussanbieter-Musterdatensatz für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubsbereit. Wenn Sie einen anderen maschinellen Übersetzungsservice haben, fügen Sie mit dem folgenden Verfahren das entsprechende Ausschlussmuster hinzu.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihren Datensatz befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Ausschluss-Framework** > **Ausschlussanbietermuster**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um **den Datensatz „Ausschlussanbietermuster – Neu“**zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Formular „Neuer Datensatz“ in der Tabelle „Ausschlussanbietermuster“.



3. Konfigurieren Sie im Formular die Felder gemäß der folgenden Anleitung.

Felder im Formular „Ausschlussanbietermuster“

Feld	Wert
Übersetzerkonfiguration	Wählen Sie Ihren Drittpartei-Übersetzungsanbieter aus. Sie können das Suchsymbol ( ) verwenden oder den Namen in das Feld eingeben. Die verfügbaren Datensätze werden aus der Übersetzerkonfigurationstabelle von Dynamische Übersetzungabgerufen.
Präfixmuster	Das Start- oder Eröffnungs-Tag zum Markieren einer Textzeichenfolge für den Ausschluss.
Suffixmuster	Das End- oder Abschluss-Tag einer ausgeschlossenen Textzeichenfolge.
Anwendung	Zeigt den Anwendungsbereich an, in dem dieser Datensatz erstellt wurde. Dieser Wert kann nicht bearbeitet werden.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um es zu aktivieren, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um es zu deaktivieren.

4. Wählen Sie **Absenden aus,** um den Datensatz zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration mit anderen Übersetzungsservices

Integrieren Sie Übersetzerservices von Drittparteien, um die maschinelle Übersetzung von anwendergeneriertem Text zu ermöglichen, indem Sie einen Anbieter Ihrer Wahl verwenden.

Nachdem Sie Dynamische Übersetzungaktiviert haben, können Sie Ihren bevorzugten Übersetzer-Service Provider direkt in Ihre -Instanz integrieren.

Übersetzerservices werden in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ [sn_dt_translator_configuration] aufgeführt. In dieser Tabelle sind mehrere Übersetzer von Drittparteien standardmäßig teilweise vorkonfiguriert. Sie können die Konfiguration abschließen, indem Sie Ihre Anmeldeinformationen und Verbindungen zu Ihrem bevorzugten Service angeben. Alternativ können Sie auch eine anwenderdefinierte Spoke erstellen.

Hinweis:
Wenn Sie die dynamische Übersetzung in Generative-KI-Controlleraktivieren, einer vollständig vorkonfigurierten Spoke für Microsoft Azure OEM Der Übersetzerservice wird als Zeile in den Übersetzerkonfigurationen hinzugefügt.

Integration mit einem Übersetzungsdienstanbieter

Integrieren Sie mit einem Drittpartei-Übersetzungsanbieter Ihrer Wahl für die maschinelle Übersetzung von anwendergeneriertem Text.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen für die Integration mit Ihrem Drittpartei-Übersetzungsdienstanbieter.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**, und wählen Sie dann **Neu** aus, um Subflows zur Erkennung der Sprache des Eingabetexts zu erstellen und den Eingabetext sowie Aktionen anhand der folgenden Anleitung zu übersetzen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Studio .

   a. Ordnen Sie Fehlercodes von Ihrem Anbieter für maschinelle Übersetzung den von ServiceNowunterstützten Fehlercodes und standardisierten Fehlermeldungen zu.

Standardfehlercodes und -meldung

Fehlercode	Fehlermeldung
40050	Fehlercode zum Ausfüllen von Fehlermeldungen aus dem Anbieter für maschinelle Übersetzung anstelle von standardisierten Fehlermeldungen.
40051	Unbekannter Fehler ist aufgetreten.
40052	Text (Feld „Text“) hat die maximale Länge überschritten.
40053	Ausgangssprache ist ungültig.
40054	Zielsprache ist ungültig.
40055	Die Anforderung ist nicht autorisiert, da die Anmeldeinformationen fehlen oder ungültig sind.
40056	Text kann nicht in Zielsprachen übersetzt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Stellen Sie sicher, dass die Eingabe- und Ausgabefelder das folgende Format für Subflows aufweisen.

Hinweis:
Beim Erstellen von Subflows können Sie bei Bedarf auf die standardmäßig verfügbaren Subflows zugreifen. Beispiel: Sprache erkennen [detect_language_v4] und Text übersetzen [translate_text_v3]. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows.

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
Texte	Eingabetexte, deren Sprache erkannt werden soll. Version v3 unterstützt Massenerkennung (Erkennung mehrerer in einer einzelnen Zeichenfolge eingegebener Texte). Mit dem Release Xanadu Patch 3 unterstützt Version v4 das Ausschluss-Framework sowie die Massenerkennung.	Array.Zeichenfolge
Ausgaben		
Erkennungen	Informationen über den Code und die Konfidenz der vom Übersetzer erkannten Sprachen und ihre jeweiligen Alternativen, Fehlercodes und Fehlermeldungen. ▪ Code: Sprachcode der erkannten Sprache, wie vom Übersetzungsdienstanbieter angegeben. ▪ Konfidenz: Wert, der die Konfidenz des Ergebnisses angibt. Der Wert liegt zwischen null und eins. Ein niedriger Wert zeigt eine geringe Konfidenz an. Beispiel: Französischer Text mit einer Konfidenz von 0,93 `{ 'code' : 'fr', 'confidence' : '0.93' }` Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „getDetectedLanguages“ in DynamicTranslation – Bereichsbezogen.	Array.Objekt Jedes Element des Objekts ist ein Zeichenfolgenwert.

Übersetzen Sie den Subflow

Feldname	Beschreibung	Typ
Eingaben		
Texte	Zu übersetzende Texte. Version v3 und höher unterstützt Massenübersetzung (Übersetzung mehrerer in einer einzelnen Zeichenfolge eingegebener Texte).	Array.Zeichenfolge
target_languages	Array von Sprachencodes, in die der Text übersetzt werden muss.	Array-Zeichenfolge Jedes Element des Arrays ist ein Zeichenfolgenwert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung	Typ
	Beispiel: `['fr','it']`	
source_language	Sprachcode des Quelltexts. Beispiel: `en`	Zeichenfolge
additional_parameters	Array zusätzlicher Parameter. Beispiel: `[{'parameter_name': 'textType', 'parameter_value': 'html'}]`	Array.Objekt Jedes Element des Arrays ist ein Objekt mit Zeichenfolgenwerten.
Ausgaben		
translations	Übersetzte Texte in den angegebenen Zielsprachen. Jedes Element des Arrays ist ein Objekt, das die Zielsprache und den übersetzten Text enthält. Beispiel: `[ {'target_language':'fr', 'translated_text':'Bonjour'}, {'target_language':'it', 'translated_text':'ciao'} ]` Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „getTranslations“ in DynamicTranslation – Scoped.	Array.Objekt Jedes Element des Arrays ist ein Objekt mit Zeichenfolgenwerten.
status	Status der Anforderung.	Auswahl

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass das Feld **Ausführen als** in den Flow-Eigenschaften auf **Benutzer, der die Sitzung initiiert** festgelegt ist.

2. Erstellen Sie in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ eine anwenderdefinierte Übersetzerkonfiguration für Ihren Service Provider, und aktivieren Sie den Datensatz.
   Wenn Sie den Datensatz erstellen, suchen Sie in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ nach den Subflows, die Sie im vorherigen Schritt erstellt haben..
3. **Wahlweise:** Wenn sich Ihre Instanz auf Xanadu Patch 3 oder höher befindet und Sie Framework für Ausschlüsseverwenden möchten, geben Sie die Ausschluss-Tags Ihres Übersetzungsanbieters in die Tabelle „Ausschlussanbietermuster“ ein.
   Informationen zum Abrufen dieser Tags finden Sie in der Dokumentation Ihres Anbieters. Weitere Informationen zur Eingabe der Tags finden Sie unter Fügen Sie ein Ausschlussanbietermuster hinzu.
4. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung, um die Sprachcodes Ihres Providers den Sprachcodes ServiceNow zuzuordnen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Sprachcode-Zuordnung.

Nächste Maßnahme
Informationen zu APIs finden Sie unter DynamicTranslation-API.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Übersetzerkonfiguration

Konfigurieren Sie Dynamische Übersetzung für einen Drittpartei-Anbieter für maschinelle Übersetzung Ihrer Wahl.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Dynamische Übersetzung „“ (com.glide.dynamic_translation) aktiviert ist.

Erstellen Sie Subflows für Ihren Übersetzungsanbieter. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit einem Übersetzungsdienstanbieter.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im gewünschten Anwendungsbereich für Ihren neuen Übersetzungsanbieter befinden, und navigieren Sie dann zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Übersetzerkonfigurationen**.

   Hinweis:
   Standardmäßig sind Google- und Microsoft-Übersetzerkonfigurationen verfügbar und teilweise vorkonfiguriert. Auch die Übersetzerkonfiguration ServiceNow für die Spracherkennung ist verfügbar und aktiv.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „Übersetzerkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der Übersetzerkonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Übersetzerkonfiguration.
Version	Version des in Subflows verwendeten Vertrags. Version v3 wird in Releases vor Xanadu Patch 3 verwendet. Version v4 wird in Releases vor Xanadu Patch 3 verwendet.
Einstellungen	
Einen Übersetzungs-Subflow auswählen	Workflow-Studio Subflow, der mit dem Übersetzungsdienstanbieter interagiert, um den Eingabetext zu übersetzen. Suchen Sie nach dem Subflow, den Sie im vorherigen Verfahren (Integration mit einem Übersetzungsdienstanbieter) erstellt haben.
Als Standard für die Übersetzung markieren	Option zum Markieren der Übersetzerkonfiguration als Standardkonfiguration für die Übersetzung. Wenn bei der Übersetzung des Texts keine Übersetzerkonfiguration angegeben wird, wird die Standardkonfiguration verwendet. ○ Die Konfiguration muss aktiv sein, um als Standard markiert zu werden. ○ Sie können nur eine Konfiguration als Standard für die Übersetzung auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Einen Erkennungs-Subflow auswählen	Workflow-Studio Subflow, der mit dem Anbieter der maschinellen Übersetzung interagiert, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen. Suchen Sie nach dem Subflow, den Sie im vorherigen Verfahren (Integration mit einem Übersetzungsdienstanbieter) erstellt haben.
Als Standard für die Erkennung markieren	Option zum Markieren der Übersetzerkonfiguration als Standardkonfiguration für die Erkennung. Wenn bei der Erkennung des Texts keine Übersetzerkonfiguration angegeben wird, wird die Standardkonfiguration verwendet. ○ Die Konfiguration muss aktiv sein, um als Standard markiert zu werden. ○ Sie können nur eine Konfiguration als Standard für die Erkennung auswählen.
Sprachcode-Zuordnungen	
Sprachcode-Zuordnungen	Zuordnungscodes für Sprachen, die dem Übersetzerkonfigurationsdatensatz zugeordnet werden sollen. Ordnen Sie dem Übersetzerkonfigurationsdatensatz zu, indem Sie das Lupensymbol ( ) und dann die Sprachcodezuordnung auswählen. ○ Es stehen nur Sprachen zur Auswahl, für die die Sprachcodezuordnung erstellt wurde. ○ Sie können nur eine Sprachcodezuordnung pro Sprache auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Sprachcode-Zuordnung.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Xanadu Patch 3 oder höher verwenden und Framework für Ausschlüsse in Dynamische Übersetzungverwenden möchten, fügen Sie die Ausschluss-Tags Ihres Übersetzungsanbieters hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Ausschlussanbietermuster hinzu.

Google Cloud Translation-Service-Spoke

Stellt Subflows und Aktionen bereit, um den vom Benutzer eingegebenen Text dynamisch zu übersetzen und die Sprache des Texts mithilfe des Google-Übersetzungsservice zu erkennen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Abonnement

Diese Spoke erfordert eines der folgenden Abonnements:

- Jedes ServiceNow -Abonnement, das Professional oder höher ist und Dynamische Übersetzungenthält.
- IntegrationHub -Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Zeitpläne # IntegrationHub # Übersicht .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie in der Google Cloud Translator-Service-Spoke in ServiceNow Store.

Unterstützte Versionen

Google Translate API Version v3.

Umfang der Spoke im Framework für dynamische Übersetzung

Um Google Cloud Translator Service-Spoke im Framework Dynamische Übersetzung zu verwenden, stellen Sie sicher, dass die -Spoke in ServiceNow Store installiert und das Plugin „Dynamische Übersetzung“ aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Übersetzung.

Spoke-Flows

Diese Spoke enthält keine Beispiel-Flows.

Spoke-Subflows

Google Cloud Translator Service-Spoke stellt Subflows im Status Veröffentlicht zur Integration in den Übersetzungsservice Google bereit. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows verwendet werden.

Subflow	Beschreibung
Sprache erkennen	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben zum Erkennen der Sprache des Eingabetexts.
Text in mehrere Sprachen übersetzen	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um den Eingabetext in mehrere Sprachen zu übersetzen.

Spoke-Aktionen

Google Cloud Translator Service-Spoke bietet Aktionen zur Integration mit dem Übersetzungsservice Google. Folgende Aktionen sind verfügbar:

Aktion	Beschreibung
Sprache erkennen	Erkennt die Sprache des Eingabetexts.
Text in eine Sprache übersetzen	Übersetzt den Eingabetext in eine einzelne Sprache.
Text in mehrere Sprachen übersetzen	Übersetzt den Eingabetext in mehrere Sprachen.

Anforderungen anGoogle -Accounts

Für Google Cloud Translator Service-Spoke müssen Sie Ihren Google Cloud-Account konfigurieren, um ein OAuth 2.0 JWT Bearer Grant-Token zu generieren.

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen sowie OAuth-Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie die Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Spoke verwendet den GoogleTranslation-Alias-Datensatz (sn_google_trans.GoogleTranslation), um Aktionen zu autorisieren. Informationen zum Einrichten der Spoke finden Sie unter Richten Sie die Spoke des Cloud Translator-Service Google ein.

Richten Sie die Spoke des Cloud Translator-Service Google ein

Integrieren Sie Ihren Account Google in die Instanz ServiceNow.

Vorbereitungen

- Fordern Sie ein IntegrationHub -Abonnement an.
- Aktivieren Sie die Google Cloud Translator Service-Spoke.
- Erstellen Sie ein Servicekonto in Google Cloud, generieren Sie einen Servicekontoschlüssel vom Typ JSON, und laden Sie ihn herunter. Informationen zum Erstellen des Service-Account-Schlüssels finden Sie in der Google- Dokumentation.
- Aktivieren Sie den Cloud Translation-API-Service. Informationen zum Aktivieren eines Service finden Sie in der Google- Dokumentation.
- Erforderliche Rolle: Administrator

Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat

Verschlüsseln Sie die von Google abgerufenen Sicherheitszertifikate, indem Sie eine Java KeyStore-Datei (JKS) erstellen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Laden Sie eine JSON-Datei mit dem Service-Account-Schlüssel aus Googleherunter. Informationen zum Herunterladen der JSON-Datei finden Sie in der Google- Dokumentation. Es folgt eine Beispiel-JSON-Datei:


```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "primeval-nectar-242610",
  "private_key_id": "0c6c7b1511f1c236c1300c5933d528bbf45314e5",
  "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvQKBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQDg97zOxfOeny
u2\niXC8ArQHaAgOiy27sjG3jJXohUdHkawuX+nQLWZkIbZYlZX+cMjNfpUFpzeHRkPm\n5OQ
2bjHCgCTVFCbToKIH+VkMpS7LO+TFKW2TkWJHzWO2Xv30bT+2HkSb4tTZisMg\nV/sI6dGJ
aOko4yTIBwZc7vlr28nGJdw945+9NVkEPm/G8drYJRTIrImyfnnD0RGR\npyKctHAC3wZ/rCE
5b/VIHK5ZKspRT/qXVwZsH5pW7a8NDrB1z+YQIGGOjlfINxBE\nQCE5GhiUF+XscfGdq30culF
oILO9xAk/41yQb8ziDr4Ru5H1UF0Ijp4t6fLw3k2o\noDsr+R
+XAgMBAAECggEAA03QIY9JsSowR6mEE+YsQ7GU8LW9kbSfw0zWxMf0UIpE\np5e0BOEt0E
modmuX/NkmMdJqmN8oUx3GkIULDvuWUn90SwbVPSVuS8SvOJ7SbZyv\nEvA1UkX/1gMftE
V34FecaG3QXyO5MYq2q+pu3uYkNCrsxbN0TIXAE6xU0G81auoL\nYII7pzVfcxDW5Of5VI5Au
Mc8+0rgadvOPu3JThjjauMvnDPKi5sbKDsDCfTqqDys\nHMny8+uhfCOr2JtTgpc4HUgqGKpA
LAUQvRZYmmIKqfBNgXo+dDBKJsd7pD9NnxQn\nM7I8wqQ0kS2kfcJsHNcV4ZUORabz1q1MF
IVdxxeijQKBgQD5r7J/MgN4LLekaimE\n3T27KTA12aikQl0LORQHLbHZRexVD41WoRrQySSzU
vQKXSiwZwRQLO/hptDRnUyh\n6WVQLwtSiNvItLu+8Ak2mb3F+NDEFb/R1FPdTR30G7wXE
eau1+cm8+8N63ehFAW4\n7IXTyDhtO5c3deXN7SDrRFjrnQKBgQDmqAdRkKPwau6q+zSGPx
qcFqlXS+ghpQkT\nUPxe45aZdRuFUOUCWA9BIbMnIVHZUDnQpiIbfBJ9Tcs2/vBwLt2QjziZPb
nIlmkp\nqIF4t5edar8Z6vn0IWmeupAmIFqKN7GoopUD+RIto68BfSKIPczfGLtu3PxLEmgj\nRY
zY5HUTwwKBgCZ05zssCtjBmm9aYpayNMXU7DX/FjhmeEo4Olt4sEHUwTfAs3Y6\nThUGRf7
QsgG+o3u4AjQPF8tblCIU5i6x8gbNmCLYLXHWVGxuMB0WxOHvFsh8yRSa\nbWhSbmCgvPG
Ysj0Px+x5+cHdGInYuaDn3RznY7l/SiUipYh4E2/pEQEJAoGAdu1G\nMMESNkD8ZD5324wn7T
kmATPLMaXFYydLqKVSHjeqg/eszKOY4e09UXiFJjZeSP2P\n8nnrkp4M3INgd4dCiGnANgsEg
```


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
q9C887FSvfmfazvca6dSIXNWqE4+Btf/4ot2RRT\nHyRKQiv2bR8XMgYjXxiCc+wPTank9eLDd
4V79D8CgYEA6Eywngil5bVO5ksW9gyp\n0u5eieKMNYndPq5lyw1POyN9nx/iYQ3m2FI7d2K7a
BpK0AXkLZQqv5tbqrF2fvdO\nbm4eLISLg8kdZ09OohAsRuZ6JG2aICw4vTWgQyRWLe4RxdoY
9gGKh8N844tUU7uN\nPCsWu/rdB8dT8wqerTFo81U=\n-----END PRIVATE KEY-----\n",
 "client_email":
"service-now-google-trans-v3@primeval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com",
 "client_id": "113255944370425109391",
 "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
 "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
 "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
 "client_x509_cert_url":
"https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/service-now-google-trans-v3%40pri
meval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com"
}
```

Prozedur

1. Führen Sie in der JSON-Datei für den Wert `von private_key` den folgenden Vorgang aus.
   a. Entfernen Sie die Escape-Zeichen für die `\n` -Zeichen.

      Tipp:
      Um das Escape-Zeichen für Zeichen in einer JSON-Datei rückgängig zu machen, können Sie eine JSON-Zeichenfolge in ein JavaScript-Objekt analysieren.

   b. Speichern Sie den privaten Schlüssel in einer Datei mit der Erweiterung „.pem“.
2. Führen Sie in der JSON-Datei für den Wert `client_x509_cert_url` den folgenden Vorgang aus.
   a. Öffnen Sie den für `client_x509_cert_url`angegebenen Link.
   b. Deaktivieren Sie die `\n` -Zeichen für das Zertifikat, das der in der JSON-Datei erwähnten private_key_id zugeordnet ist.
   c. Speichern Sie den Zertifikatwert in einer Datei mit der Erweiterung „.pem“.
3. Verwenden Sie den Befehl openedsl, um eine PKCS 12-Datei mit dem kürzlich erstellten privaten Schlüssel und den Zertifikatdateien zu erstellen.

   ```
   openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key] -certfile [path to
    certificate ] -out testkeystore.p12
   ```

   Beispiel: Wenn Certificate.pem das Zertifikat und Privatekey.pem der private Schlüssel sind:

   ```
   openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out
    testkeystore.p12
   ```

   Die PKCS 12-Datei testkeystore.p12 wird erstellt.
4. Geben Sie ein Exportpasswort oder Quellschlüsselspeicher-Passwort an.

   Hinweis:
   Sie sollten dieses Passwort angeben, wenn Sie einen JWT-Schlüssel für Google Cloud Translator Service-Spokeerstellen.
5. Verwenden Sie den Befehl keytool, um eine JKS-Datei aus der PKCS 12-Datei zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore
 wso2carbon.jks -deststoretype JKS
```

Hinweis:
testKeyStore.p12 ist die PKCS 12-Datei und wso2karbon.jks ist die JKS-Datei.

6. Geben Sie ein Zielschlüsselspeicher-Passwort an.

Hinweis:
Sie sollten dieses Passwort angeben, wenn Sie ein JKS-Zertifikat an Google Cloud Translator Service-Spokeanhängen.

Hängen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat an die Google Cloud Translation-Spoke an

Aktivieren Sie die JWT-Client-Authentifizierung, indem Sie ein gültiges Java KeyStore-Zertifikat (JKS) an Google Cloud Translator Service-Spokeanhängen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Gültiges Java KeyStore-Zertifikat

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Zertifikate**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „X.509-Zertifikat“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des Zertifikats.
Benachrichtigung bei Ablauf	Benutzer, die benachrichtigt werden sollen, wenn das Zertifikat abläuft.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage zum Senden einer Benachrichtigung, bevor das Zertifikat abläuft.
Aktiv	Option zum Aktivieren des -Zertifikats.
Typ	Typ des Zertifikats. Wählen Sie **Java Key Store**aus.
Läuft in Tagen ab	Anzahl der Tage, bis das Zertifikat abläuft.
Schlüsselspeicher-Passwort	Passwort für den Zugriff auf das Zertifikat. Verwenden Sie das Zielschlüsselspeicher-Passwort, das beim Erstellen des JKS-Zertifikats angegeben wurde. Weitere Informationen zu diesem Passwort finden Sie unter Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung des Zertifikats.

4. Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge verwalten“ ( ), und hängen Sie ein JKS-Zertifikat an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Um das JKS-Zertifikat zu validieren, klicken Sie auf **Validate Stores/Certificates (Speicher/Zertifikate validieren)**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen JWT-Signaturschlüssel für die Google Cloud Translator-Service-Spoke

Weisen Sie Ihrem Java KeyStore-Zertifikat einen JSON Web Token (JWT)-Signaturschlüssel zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **JWT-Schlüssel**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „JWT-Schlüssel“.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des JWT-Signaturschlüssels.
Signatur-Schlüsselspeicher	Gültiges JKS-Zertifikat, für das Sie den Schlüssel zuweisen möchten.
Schlüssel-ID	Schlüssel-ID, um zu identifizieren, welcher Schlüssel verwendet wird, wenn mehrere Schlüssel zum Signieren von Token verwendet werden.
Signaturalgorithmus	Algorithmus zum Signieren mit dem Schlüssel.
Signaturschlüssel-Passwort	Passwort, das dem Schlüssel zugeordnet ist. Verwenden Sie das Exportpasswort oder das Quellschlüsselspeicher-Passwort, das beim Erstellen des JKS-Zertifikats angegeben wurde. Weitere Informationen zu diesem Passwort finden Sie unter Erstellen Sie ein Java KeyStore-Zertifikat.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Schlüssels.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie einen JWT-Provider für die Google Cloud Translation-Spoke

Fügen Sie Google Cloud Translator Service-Spokeeinen JSON-Web-Token-Provider (JWT) hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **JWT-Anbieter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder des JWT-Providers

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner des JWT-Anbieters.
Ablaufintervall (Sek.)	Anzahl der Sekunden, die die Lebensdauer des JWT-Anbieter-Tokens angeben. Geben Sie `3600` an.
Signierkonfiguration	JWT-Signaturschlüssel.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Geben Sie in der zugehörigen Liste Standardansprüche die Werte für diese Ansprüche ein.

Anspruch

Anspruchsname	Anspruchswert
aud	https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token
iss	*`client_email`* -Wert aus der JSON-Datei.

6. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste Custom Claims (Anwenderdefinierte Ansprüche) die **Bereichsforderung**, und geben Sie als Wert `https://www.googleapis.com/auth/cloud-translation`ein.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Anmeldeinformationen für den GoogleTranslation-Alias

Autorisieren Sie Aktionen von Google Cloud Translator Service-Spoke, indem Sie die Google OAuth 2.0-Anmeldeinformationen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**.
2. Wählen Sie die Anmeldeinformationen für Google OAuth 2.0 aus.
3. Öffnen Sie den im Feld **OAuth-Entitätsprofil** angegebenen Datensatz.
4. Geben Sie im Feld **JWT-Provider** den JWT-Provider an, den Sie verwenden möchten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Um zu überprüfen, ob ein OAuth-Zugriffstoken für die Verbindung mit den Übersetzungsservices von Google generiert wird, klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen** der Google OAuth 2.0-Anmeldeinformationen.

Konfigurieren Sie die Verbindungsattribute für den GoogleTranslation-Alias

Stellen Sie eine Verbindung zum Übersetzungsservice von Google her, indem Sie die Google-Verbindung konfigurieren. Geben Sie Informationen an, die von HTTP(s)-Aktionen oder -Aktivitäten zum Herstellen einer Verbindung mit diesem Service verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: connection_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Verbindungen**.
2. Öffnen Sie für den -Datensatz für **Google**.
3. Füllen Sie die Felder in der zugehörigen Liste „Attribute“ des Formulars „HTTP(S)-Verbindung“ aus.

Formularfelder für HTTP(S)-Verbindung

Feld	Wert erforderlich
location	Standort des Kunden Wenn der Wert beim Erstellen eines Accounts in Google Cloud nicht angegeben wird, geben Sie `global`an.
project_id	Bezeichner eines Projekts. Geben Sie den Wert *`project_id`* aus der JSON-Datei an.
version	API-Version, für die die zugehörigen Spokes erstellt wurden. Der Standardwert ist `v3beta1`. Da Google jetzt die v3-Version unterstützt, können Sie diesen Wert als v3überschreiben.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

Microsoft Azure Translator-Service-Spoke

Die Microsoft Azure Translator-Service-Spoke bietet Subflows und Aktionen zum Erkennen und Übersetzen von vom Benutzer eingegebenem Text mithilfe des Microsoft-Service für maschinelle Übersetzung. Dynamische Übersetzung unterstützt die Erkennung und Übersetzung einzelner und mehrerer Texte.

https://player.vimeo.com/video/1019025021?h=e0b4f4b24b&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Aktivierung

Aktivieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung „ (com.glide.dynamic_translation) oder das Plugin „Microsoft Azure Translator Service Spoke“ (com.glide.microsoft_translation_spoke).

Abonnement

Diese Spoke erfordert ein Abonnement ServiceNow, das Professional oder höher ist, und enthält Dynamische Übersetzung.

Unterstützte Versionen

API-Version v3 und v4.

Spoke-Subflows

Die -Spoke stellt Subflows im Status Veröffentlicht für die Integration mit dem Übersetzungsservice MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs bereit. Diese Subflows können als Teil anderer Subflows und Flows verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spoke-Subflows

Subflow	Beschreibung
Sprache erkennen [detect_language_v3]	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen. Releases vor Xanadu Patch 3 verwenden v3-Flows.
Sprache V4 erkennen [detect_language_v4]	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen. In Releases von Xanadu Patch 3 werden v4-Flows verwendet. Weitere Informationen zu v4-Flows finden Sie unter Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows.
Text übersetzen [translate_text_v3]	Enthält eine Reihe von Eingaben, Aktionen und Ausgaben, um den Eingabetext in mehrere Sprachen zu übersetzen. Dieser Subflow verwendet v3 für Releases vor und nach Xanadu, Patch 3.

Spoke-Aktionen

Die -Spoke bietet Aktionen zur Integration mit Übersetzungsservices MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs.

Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Sprache erkennen [detect_language_v3]	Erkennt die Sprache des Eingabetexts.
Text übersetzen [translate_text_v3]	Übersetzt den Eingabetext in mehrere Sprachen.

Microsoft-Accountanforderungen

Stellen Sie sicher, dass Sie bei Microsoft registriert sind, und rufen Sie die Anmeldeinformationen ab. Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation.

Informationen zur Microsoft Translator-Text-API finden Sie in der Microsoft -Dokumentation.

Alias-Anforderungen für Verbindungen und Anmeldeinformationen

IntegrationHub verwendet Aliasse, um Verbindungs- und Anmeldeinformationen zu verwalten. Wenn Sie ein Alias verwenden, müssen Sie nicht mehrere Anmeldeinformations- und Verbindungsinformationsprofile konfigurieren, wenn Sie mehrere Umgebungen verwenden. Wenn sich die Verbindungs- oder Anmeldeinformationen ändern, müssen Sie Aktionen, die die Verbindung verwenden, nicht aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anmelde- und Verbindungsinformationen

Um die Spoke-Verbindungsaliase zu verwenden, erstellen Sie für jeden Alias einen zugehörigen Verbindungsdatensatz und einen Anmeldeinformationsdatensatz.

Diese Spoke verwendet den MicrosoftTranslation-Alias (sn_ms_trans_spoke.MicrosoftTranslation), um Aktionen zu autorisieren.

Im Folgenden finden Sie die Anforderungen für den Verbindungsalias.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verbindungstyp: HTTP
- Verbindungs-URL: Beispiel: https://api.cognitive.microsofttranslator.com.

Hinweis:
Die hier angegebene URL dient nur als Beispiel. Kunden von Microsoft Translation müssen möglicherweise anwenderdefinierte API-URLs oder API-URLs vom Typ „virtes Netzwerk“ verwenden, auch wenn sie kein virtuelles Netzwerk abonnieren. Microsoft-Kunden, die *Multiservice-* oder *regionale Übersetzungsservices* verwenden, müssen auch deren Attribut *„OCP-Apim-Subscription-Region“* kennen. Außerdem kann ihre API-URL einen regionalen Verweis enthalten. Diese Informationen finden Sie im Azure-Portal. Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um eine Verbindung zum maschinellen Übersetzungsservice von Microsoft herzustellen.

Erstellen Sie Anmeldeinformationen für den MicrosoftTranslation-Alias

Autorisieren Sie Aktionen der Microsoft Azure Translator-Service-Spoke, indem Sie Anmeldeinformationen für die MicrosoftTranslation-Verbindung und den Alias für Anmeldeinformationen erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Anmeldeinformationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **API Key-Anmeldeinformationen**aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „API-Schlüssel-Anmeldeinformationen“ aus.

Formularfelder für API-Schlüssel-Anmeldeinformationen

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichner der Anmeldeinformationen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der -Anmeldeinformationen für die Verwendung.
Betrifft	MID-Server, für die die Anmeldeinformationen gelten. Mögliche Optionen sind: ○ Alle MID-Server in Ihrem Netzwerk. ○ Bestimmte MID-Server. Geben Sie in diesem Fall die Server im Feld **MID-Server** an.
MID-Server	Spezifische MID-Server, für die die Anmeldeinformationen gelten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **im Feld Gilt** für die Option **Spezifische MID-Server** auswählen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Anmeldeinformationen angewendet werden.
API-Schlüssel	Eindeutiger Code, der an eine API übergeben wird, um die Verbindung zu identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anmeldeinformationsalias	Alias zur Verwendung der Anmeldeinformationen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Verbindung für den MicrosoftTranslation-Alias

Stellen Sie eine Verbindung zum Microsoft-Übersetzungsservice her, indem Sie eine Verbindung erstellen. Geben Sie Informationen an, die von HTTP(s)-Aktionen oder -Aktivitäten zum Herstellen einer Verbindung mit diesem Service verwendet werden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereich befinden, den Sie für Ihre Verbindung verwenden möchten. Der Standardanwendungsbereich ist **Microsoft Azure Translator Service Spoke**.

Erforderliche Rolle: connection_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Wählen Sie den MicrosoftTranslation-Alias (sn_ms_trans_spoke.MicrosoftTranslation) aus.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verbindungen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „HTTP(S)-Verbindung“ aus.

Formularfelder für HTTP(S)-Verbindung

Feld	Beschreibung
Name	Name der HTTP(s)-Verbindung.
Referenz	Anmeldeinformationsdatensatz, der zum Autorisieren der Verbindung verwendet wird.
Verbindungsalias	Alias-Datensatz zum Zuordnen zu der Verbindung. Mit einem Alias können Sie den Verbindungsdatensatz aktualisieren, ohne Aktionen oder Aktivitäten, die den Alias verwenden, neu zu konfigurieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verbindung
Domäne	Domäne, für die die Verbindung gilt
URL-Builder	Option, mit der das System die Verbindungs-URL erstellen kann. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Verbindungs-URL	Basis-URL zum Herstellen einer Verbindung mit dem Übersetzungsservice von Microsoft. Beispiel: https://api.cognitive.microsofttranslator.com. **Hinweis:** Diese URL dient nur als Beispiel. Kunden von Microsoft Translation müssen möglicherweise anwenderdefinierte API-URLs oder API-URLs vom Typ „virtes Netzwerk“ verwenden, auch wenn sie kein virtuelles Netzwerk abonnieren. Überprüfen Sie Ihr Azure-Portal, um Ihre API-URL abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft- Dokumentation.
MID-Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers für diese Verbindung.
Verbindungszeitüberschreitung	Zeitüberschreitungswert in Millisekunden. Überschreibt die globale Eigenschaft für diese Nutzung.
Attribute	
Version	API-Version, für die die zugehörigen Spokes erstellt wurden. Der Standardwert ist v3. Bearbeiten Sie diesen Wert nicht.
Ocp-Apim-Subscription-Region	Wert der regionalen Übersetzerressource. Dieser Wert ist optional, wenn eine globale Übersetzerressource verwendet wird. **Hinweis:** Dieser Wert ist obligatorisch für Kunden, die *die Multiservice*- oder *regionalen* Übersetzerressourcen von Microsoft verwenden. Informationen zu unterstützten Regionen finden Sie in der Microsoft- Dokumentation.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktivieren Sie die Microsoft Translator-Konfiguration

Machen Sie den Übersetzungsservice MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs zur Verwendung verfügbar, indem Sie die Übersetzerkonfiguration MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Übersetzerkonfigurationen**.
2. Wählen Sie **Microsoft**aus.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Wählen Sie im Abschnitt **„Preferences“ (Voreinstellungen**) einen Übersetzer als Standard für die Übersetzung und/oder Erkennung aus.

Einstellungen

Feld	Beschreibung
Als Standard für die Übersetzung markieren	Option, um den Übersetzer als Standard für die Übersetzung zu markieren.
Als Standard für die Erkennung markieren	Option zum Markieren des Übersetzers als Standard für die Erkennung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Legen Sie mindestens eine Übersetzerkonfiguration als Standardkonfiguration für die Übersetzung fest, um die Dynamische Übersetzung -Experience für Formulare und Aktivitätenströme zu ermöglichen.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

IBM Watson Language Translator Service-Spoke

Mit dem Release Yokohama ist die Spoke des IBM Watson Language Translator-Service nicht mehr verfügbar, da sie veraltet ist. Diese Informationen werden für den Legacy-Kontext bereitgestellt. Die -Spoke stellte Subflows und Aktionen bereit, um vom Benutzer eingegebene Texte dynamisch zu übersetzen und die Sprache des vom Benutzer eingegebenen Texts mithilfe des Übersetzungsservice IBM zu erkennen.

Integrieren Sie Dynamische Übersetzung mit dem Übersetzungsservice IBM.

Wichtig:
IBM hat die Einstellung des IBM Watson Translator-Service für IBM Cloud in allen Regionen bekannt gegeben. Ab dem 10. Juni 2023 wird die Kachel „Übersetzer“ für Neukunden aus der IBM Cloud Platform entfernt. Nur Bestandskunden können auf das Produkt zugreifen. Am 10. Juni 2024 erreicht der Service das Datum, an dem der Support ausläuft. Ab dem 10. Dezember 2024 wird der Service vollständig zurückgezogen und steht Kunden nicht mehr zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v3-Flows

Implementieren Sie den Vertrag mit Subflows unter Verwendung komplexer Objekte in den Eingabe- und Ausgabefeldern für die dynamische Übersetzung von Text.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Mit Release Xanadu Patch 3 werden die standardmäßigen Übersetzerkonfigurationen automatisch auf v4-Flows aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows.

Die vorherigen v3-Flows werden weiterhin wie folgt unterstützt. Die Funktionalität Framework für Ausschlüsse ist jedoch möglicherweise nicht mit v3 verfügbar.

Nach einem Upgrade auf Releases vor Xanadu Patch 3 werden nicht angepasste Standardübersetzerkonfigurationen automatisch auf v3-Flows aktualisiert.

Für die folgenden Übersetzerkonfigurationen müssen Sie manuell zu Version v3 migrieren:

- Übersetzerkonfigurationen, die standardmäßig verfügbar sind, aber ab New York angepasst werden.
- Anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen, die Sie zur Integration mit einem Drittpartei-Übersetzungsdienstanbieter hinzugefügt haben.

Implementieren Sie für eine Übersetzerkonfiguration, die Sie zur Integration mit einem Übersetzungsdienstanbieter Ihrer Wahl hinzugefügt haben, Subflows IntegrationHub mit komplexen Objekten in den Eingabe- und Ausgabefeldern. Diese Subflows sind für die Interaktion mit dem Übersetzungsdienstanbieter für die Spracherkennung und -übersetzung erforderlich. Informationen zu dieser Implementierung finden Sie unter Integration mit einem Übersetzungsdienstanbieter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Übersetzerkonfigurationen**.
2. Wählen Sie eine Übersetzerkonfiguration aus.
3. Aktualisieren Sie diese Felder im Formular „Übersetzerkonfiguration“.

Formularfelder „Übersetzerkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die Übersetzerkonfiguration für die Integration mit Dynamische Übersetzung.
Version	Version des in Subflows verwendeten Vertrags. Wählen Sie **v3**aus.
Einen Übersetzungs-Subflow auswählen	IntegrationHub Subflow mit komplexen Objekten in den Eingabe- und Ausgabefeldern zur Übersetzung des Eingabetexts. ○ Wählen Sie für die standardmäßig verfügbaren, aber angepassten Übersetzerkonfigurationen die Option Text übersetzen [translate_text_v3] aus. ○ Wählen Sie für eine Übersetzerkonfiguration, die Sie zur Integration mit einem Übersetzungsdienstanbieter Ihrer Wahl hinzugefügt haben, den Subflow aus, den Sie mit komplexen Objekten implementiert haben. Der Vertrag unterstützt jetzt mehrere Texte in einem einzigen Methodenaufruf.
Einen Erkennungs-Subflow auswählen	IntegrationHub Subflow mit komplexen Objekten in den Eingabe- und Ausgabefeldern, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen. ○ Wählen Sie für die standardmäßig verfügbaren, aber angepassten Übersetzerkonfigurationen die Option Sprache erkennen [detect_language_v3] aus. ○ Wählen Sie für eine Übersetzerkonfiguration, die Sie zur Integration mit einem Übersetzungsdienstanbieter Ihrer Wahl hinzugefügt haben, den Subflow aus, den Sie mit komplexen Objekten implementiert haben. Der Vertrag unterstützt jetzt mehrere Texte in einem einzigen Methodenaufruf.
Als Standard für die Übersetzung markieren	Markiert den Übersetzer als Standardkonfiguration für die dynamische Übersetzung von Text.
Als Standard für die Erkennung markieren	Markiert den Übersetzer als Standardkonfiguration, um die Sprache des Eingabetexts zu erkennen.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows

Migrieren Sie Ihre anwenderdefinierten Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows. Die Flows der Version 4 für Dynamische Übersetzung sind ab Release Xanadu Patch 3 verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach dem Upgrade auf Xanadu Patch 3 oder höher wird das Update auf v4-Flows automatisch auf standardmäßige Übersetzerkonfigurationen angewendet, die nicht angepasst werden.

Sie müssen anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen manuell migrieren.

Die Verwendung von v4-Flows stellt sicher, dass die Funktionalität von Ausschluss-Framework in Dynamische Übersetzung verfügbar ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Dynamische Übersetzung* > **Übersetzerkonfigurationen**.
2. Wählen Sie die Übersetzerkonfiguration aus, die Sie zu v4-Flows migrieren möchten.
3. Aktualisieren Sie im Formular „Übersetzerkonfigurationen“ die Felder gemäß der folgenden Anleitung.

Formularfelder „Übersetzerkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die Übersetzerkonfiguration.
Version	Version des in Subflows verwendeten Vertrags. Wählen Sie v4 aus.
Einen Übersetzungs-Subflow auswählen	Der Subflow zum Übersetzen des Eingabetexts. Wählen Sie für angepasste Standardübersetzerkonfigurationen Text übersetzen aus.
Einen Erkennungs-Subflow auswählen	Der Subflow zum Erkennen des Eingabetexts. Wählen Sie für angepasste Standardübersetzerkonfigurationen die Option Sprache erkennen aus.
Als Standard für die Übersetzung markieren	Markiert den Übersetzer als Standardanbieter für die dynamische Übersetzung von Text.
Als Standard für die Erkennung markieren	Markiert den Übersetzer als Standardanbieter für die Erkennung der Sprache des Eingabetexts.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Übersetzen mit Dynamische Übersetzung

Übersetzen Sie anwendergenerierte Inhalte live in Ihrer -Instanz, um die Kommunikation für Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Endanwender zu optimieren.

Ein häufiger Anwendungsfall für Dynamische Übersetzung

Nachdem Sie das Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) aktiviert haben, können Sie mit einem Übersetzungsdienstanbieter folgende Aufgaben ausführen:

- Erkennen Sie die Sprache des Eingabetexts
- Übersetzen Sie vom Anwender eingegebenen Text aus einer Ausgangssprache in eine Zielsprache

Informationen zur Aktivierung dieses Plugins finden Sie unter Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardübersetzungs-Service Provider für Dynamische Übersetzung

Standardmäßig unterstützt Dynamische Übersetzung die folgenden MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs und Google-Service Provider für maschinelle Übersetzung.

- Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen sowie die entsprechenden Verbindungsattribute.

  Hinweis:
  Sie sollten für jeden Übersetzungsdienstanbieter eine Verbindung erstellen und die Anmeldeinformationen angeben.

- IntegrationHub-Subflows und -Aktionen für diese Spokes.
  - Microsoft Azure Translator-Service-Spoke
  - Google Cloud Translator Service-Spoke
- Übersetzerkonfigurationen

Hinweis:
Die Google Cloud Translation-Spoke für Dynamische Übersetzung muss von ServiceNow Storeinstalliert werden.

Mithilfe von Dynamische Übersetzung

Wenn Ihr Administrator die dynamische Übersetzung konfiguriert hat, suchen Sie nach dem Übersetzungssymbol ( ) neben Feldern in Formularen und Arbeitsbereichen.

Dynamische Übersetzung in Formularen und Aktivitätenströmen

Für eine nahtlose Lokalisierungs-Experience in Formularen und Aktivitätenströmen können Sie Texte basierend auf der bevorzugten Sprache eines Benutzers dynamisch übersetzen.

Dynamische Übersetzung in Formularen

Sie können die Feldwerte in Formularen im Now Platform und in den konfigurierbaren Arbeitsbereichen übersetzen. Weitere Informationen zur Unterstützung von Dynamische Übersetzung für konfigurierbare Arbeitsbereiche finden Sie unter Unterstützung für dynamische Übersetzung für konfigurierbare Arbeitsbereiche .

Informationen zum Aktivieren der dynamischen Übersetzung auf Feldebene für Plattformformulare finden Sie unter Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für ein Feld. Wenn die dynamische Übersetzung aktiviert ist, wählen Sie das Übersetzungssymbol ( ), um den übersetzten Inhalt ein- oder auszublenden.

Dynamische Übersetzung in Aktivitätenströmen

Sie können die dynamische Übersetzung in Aktivitätenströmen unter Now Platform, im konfigurierbaren Arbeitsbereich und im Serviceportal aktivieren. Weitere Informationen zur Unterstützung von Dynamische Übersetzung für konfigurierbare Arbeitsbereiche finden Sie unter Unterstützung für dynamische Übersetzung für konfigurierbare Arbeitsbereiche .

Verwenden Sie die dynamischen Übersetzungseigenschaften, um die Option für die dynamische Übersetzung im Aktivitätenstrom der von Ihnen aufgelisteten Tabellen zu aktivieren oder zu verhindern. Wenn diese Option aktiviert ist, wählen Sie das Übersetzungssymbol ( ), um den übersetzten Inhalt für jeden Kommentar oder jede

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom ein- oder auszublenden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der dynamischen Übersetzung.

Längenbeschränkungen für Service Provider für Übersetzungen

Im Folgenden finden Sie die Längenbeschränkungen für Übersetzungsdienstanbieter:

- Für Googlebeträgt die empfohlene maximale Länge jeder Anforderung 5.000 Zeichen. Die maximale Größe des Eingabetexts darf 30.000 Codepunkte nicht überschreiten. Weitere Informationen finden Sie in der Google-Dokumentation .
- Für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubsdarf der zu übersetzende Eingabetext maximal 50.000 Zeichen einschließlich Leerzeichen enthalten. Der Eingabetext für die Erkennung hat auch einen maximalen Grenzwert von 50.000 Zeichen. Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation .

Hinweis:
Ab Release Rome können Sie Dynamische Übersetzung ohne die Rolle snc-internal verwenden.

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für ein Feld

Übersetzen Sie den dynamisch generierten Text für ein Feld in Plattformformularen, indem Sie die dynamische Übersetzung auf Feldebene aktivieren. Sie können den Text basierend auf der bevorzugten Sprache eines Benutzers übersetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator
Aktivieren Sie das Plugin „Dynamische Übersetzung“ (com.glide.dynamic_translation).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dynamische Übersetzung unterstützt nur die folgenden Feldtypen:

- Zeichenfolge
- Zeichenfolge (UTF-8 komplett)
- Kleiner mehrzeiliger Textbereich
- Breiter Text
- HTML

Hinweis:

- Im Folgenden finden Sie die Längenbeschränkungen für Übersetzungsdienstanbieter:
  - Für Googlebeträgt die empfohlene maximale Länge jeder Anforderung 5.000 Zeichen. Die maximale Größe des Eingabetexts darf 30.000 Codepunkte nicht überschreiten. Weitere Informationen finden Sie in der Google-Dokumentation .
  - Für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubsdarf der zu übersetzende Eingabetext maximal 50.000 Zeichen einschließlich Leerzeichen enthalten. Der Eingabetext für die Erkennung hat auch einen maximalen Grenzwert von 50.000 Zeichen. Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation .
- Sie können ein Feld in Mitarbeiterbereich -Formularen nicht übersetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem beliebigen Formular, z. B. zu einem Incident-Formular.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Pflichtfeld, und wählen Sie **Dictionary konfigurieren**aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Attribute“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbuchattribut“ aus.

Formularfelder für Wörterbuchattribut

Feld	Wert
Attribut	Dynamische Übersetzung aktiviert
Wert	Wahr

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Dynamische Übersetzung für ein Feld

Ein Übersetzungssymbol wird neben dem Feld angezeigt. Der angemeldete Anwender kann auf dieses klicken, um den Text mithilfe des in den Übersetzerkonfigurationen angegebenen Standard-Übersetzungsdienstanbieters in die bevorzugte Sprache des Anwenders zu übersetzen. Informationen zu Fehlermeldungen während der Übersetzung finden Sie unter Fehlermeldungen in Dynamische Übersetzung.

Hinweis:

Wenn Sie keine Standardübersetzerkonfiguration haben, können Sie das Übersetzungssymbol nicht anzeigen.

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat – Übersicht

Dynamische Übersetzung für Mitarbeiterchat (DTAC) übersetzt Chatunterhaltungen von einer Sprache in eine andere. Diese Übersetzung ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen, miteinander Chatunterhaltungen zu führen, ohne dass eine gemeinsame Sprache erforderlich ist.

Beispiel: Eine anfordernde Person, die nur Französisch spricht, startet eine Chatunterhaltung mit einem Servicemitarbeiter, der nur Englisch spricht. Aus Sicht der anfordernden Person wird die gesamte Konversation auf Französisch geführt, während sie aus Sicht des Service Desk-Mitarbeiters auf Englisch geführt wird.

DTAC ermöglicht gebietsschemaübergreifenden Supportteams sowie Merger- und Akquisitionsprojekten, durch die Bearbeitung größerer Mengen von Chatunterhaltungen aus anderen Regionen Zeit und Geld zu sparen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- DTAC wird auf Mitarbeiterbereichunterstützt, nicht auf Connect-Support
- DTAC wird derzeit nicht unterstützt, wenn der Autopilot aktiv ist. Wenn die anfordernde Person auf Eingabeaufforderungen von Autopilotthemen antwortet, werden diese Antworten für den Service Desk-Mitarbeiter nicht übersetzt, auch wenn DTAC für diese Konversation aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konversations-Autopilot .

Funktionsweise von DTAC

DTAC verwendet Dynamische Übersetzung und einen Übersetzungsdienstanbieter, um Chatunterhaltungen in Echtzeit zu übersetzen. Verfügbare Übersetzungsdienstanbieter:

- Richten Sie die Google Cloud Translator-Service-Spoke ein
- Microsoft Azure Translator-Service-Spoke
- Microsoft Azure OEM

Mobile Clients

DTAC ist für anfordernde Personen im Mitarbeiterchat für Mobilgeräte für iOS und Androidverfügbar.

Sprachliche Einschränkungen

Obwohl die entsprechenden I18N-Plugins aktiviert sind, unterstützt DTAC die folgenden Sprachübersetzungen nicht:

- Portugiesisch (Brasilien)
- Kanadisches Französisch

Die Übersetzungsunterstützung ist auf eine Sprache beschränkt

DTAC kann nur die Übersetzung von einer Sprache in eine andere unterstützen. Daher müssen zusätzliche Service Desk-Mitarbeiter, die an Chatsitzungen teilnehmen, dieselbe Sprache wie der primäre Service Desk-Mitarbeiter sprechen.

- Mitarbeiterchat-Übertragungen: Service Desk-Mitarbeiter, die eine Chatunterhaltung übertragen, müssen beide dieselbe Sprache sprechen.
- Manager, die der Chatunterhaltung beitreten: Manager, die der Chatunterhaltung beitreten, um Service Desk-Mitarbeiter zu überwachen oder zu unterstützen, müssen dieselbe Sprache wie der primäre Service Desk-Mitarbeiter sprechen.

Chat-Zusammenfassungen

DTAC übersetzt auch Chat-Zusammenfassungen.

Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters

DTAC übersetzt keine Anwesenheitsstatus von Service Desk-Mitarbeitern.

Anhänge in DTAC

Beim Einfügen eines Anhangs in einen Chat übersetzt DTAC weder den Dateinamen noch den Inhalt des Anhangs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzen Sie einen Wissensartikel aus einer Übersetzungsaufgabe

Beginnen Sie mit der Übersetzung von Artikeln, sobald sie veröffentlicht und Ihnen zur Übersetzung zugewiesen wurden.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie das Plugin „Dynamische Übersetzung“ (com.glide.dynamic_translation).
- Aktivieren Sie die Eigenschaft `glide.knowman.translation.enable_translation_task`. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsverwaltung.

Erforderliche Rolle: admin, knowledge_admin oder knowledge

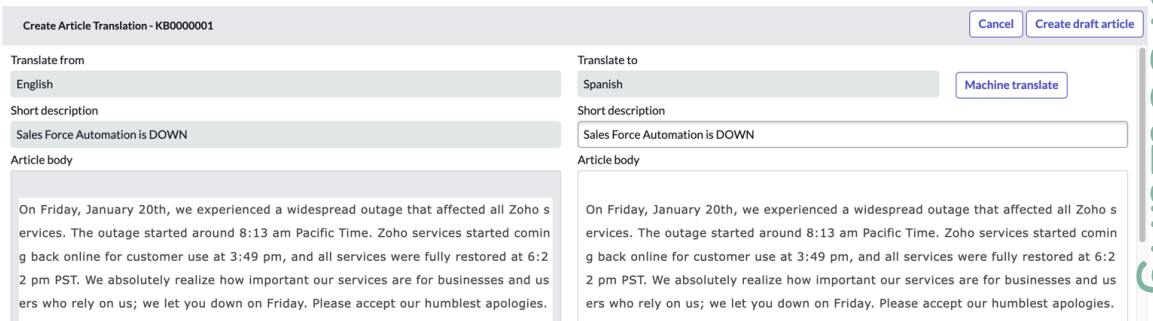
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Dieses Verfahren wurde durch Lokalisierungs-Frameworkersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework Unterstützung für Knowledge Base. Diese Informationen werden für den Legacy-Kontext bereitgestellt.

Informationen dazu, wie Administratoren die Übersetzungs-API konfigurieren, finden Sie unter DynamicTranslation-API.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Wissen** > **Übersetzungsmanagement** > **Meine zugewiesenen Aufgaben**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Wissensübersetzungsaufgaben“ eine der aufgelisteten Übersetzungsaufgaben aus, die Ihnen zugewiesen sind.
3. Wählen Sie **Übersetzen**.
   Die **Bereiche Übersetzen aus** und **Übersetzen in** sind nebeneinander angeordnet, um einen einfachen Vergleich zu ermöglichen (siehe folgende Abbildung).



4. Wählen Sie **Maschinell übersetzen**, um automatisch in die Zielsprachen zu übersetzen.
5. Wählen Sie **Artikelentwurf erstellen aus,** um eine Entwurfsversion des übersetzten Artikels zu erstellen. Wenn für diese Sprache bereits ein übersetzter Artikel vorhanden ist, wird der vorhandene übersetzte Inhalt durch eine neue Entwurfsversion überschrieben.
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Hinweis:
Standardmäßig wird die übersetzte Version immer als v1.0 erstellt, sodass die übergeordnete Version für alle übersetzten Versionen dieselbe bleibt. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzte KB-Artikel zeigen immer die übergeordnete Version 1.0 an, unabhängig von der für die Übersetzung verwendeten Version.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Der neu erstellte Entwurf wird auf der Registerkarte **Übersetzte Versionen** aufgeführt.

DynamicTranslation-API

Sie können die `DynamicTranslation` -API verwenden, um Texte mithilfe von Übersetzungsdienstanbietern in Echtzeit in mehrere Sprachen zu übersetzen.

Diese API ist als Teil von Server-APIs, Client-APIs und Serviceportal-APIs für die Interaktion mit Übersetzungsdienstanbietern verfügbar. Siehe DynamischeÜbersetzung – bereichsbezogen und DynamischeÜbersetzung – Client .

Unabhängig davon, welchen Übersetzungsdienstanbieter Sie auswählen, arbeitet diese API mit einem Standardsatz von Eingaben und Ausgaben und zeigt Standardfehlercodes und -meldungen an.

Es gibt einige Einschränkungen, wenn Sie sich in einen Übersetzungsdienstanbieter integrieren, um die Experience Dynamische Übersetzung zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen bei dynamischer Übersetzung.

Dynamische Übersetzung-Spoke

Die Dynamische Übersetzung -Spoke bietet Aktionen, mit denen mehrere Texte aus einer Sprache in eine oder mehrere Sprachen übersetzt und die Sprache mehrerer Texte nahtlos erkannt werden können.

Die Dynamische Übersetzung APIs sind auf der gesamten ServiceNow -Plattform über die folgenden Zugriffspunkte zugänglich:

- Server
- Platform Client
- Portalclient

Im Release Yokohama können Sie mit der Spoke Dynamische Übersetzung von Workflow-Studioaus auf die Dynamische Übersetzung -APIs zugreifen.

Die Dynamische Übersetzung -Spoke ist ein Plugin (com.glide.dynamic_translation.spoke), das bei Aktivierung des Plugins Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) verfügbar ist.

Die Dynamische Übersetzung -Spoke enthält Aktionen, die entsprechend den Dynamische Übersetzung -APIs erstellt werden.

Die folgenden Aktionen werden im Release Yokohama in der Spoke Dynamische Übersetzung erstellt:

Dynamische Übersetzung Spoke-Aktionen und APIs

Aktionsname	API
Sprache erkennen	abrufenErkannteSprache()
Sprachen erkennen	abrufenErkannteSprachen()
Text übersetzen	abrufenÜbersetzung ()
Texte übersetzen	abrufenÜbersetzungen ()
Ist dynamische Übersetzung aktiviert	istDynamischeÜbersetzungAktiviert()

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Zugriff auf Aktionen über Workflow-Studiofinden Sie unter Zugriff auf Spoke-Aktionen auf Dynamische Übersetzung von Workflow-Studio.

Zugriff auf Spoke-Aktionen auf Dynamische Übersetzung von Workflow-Studio

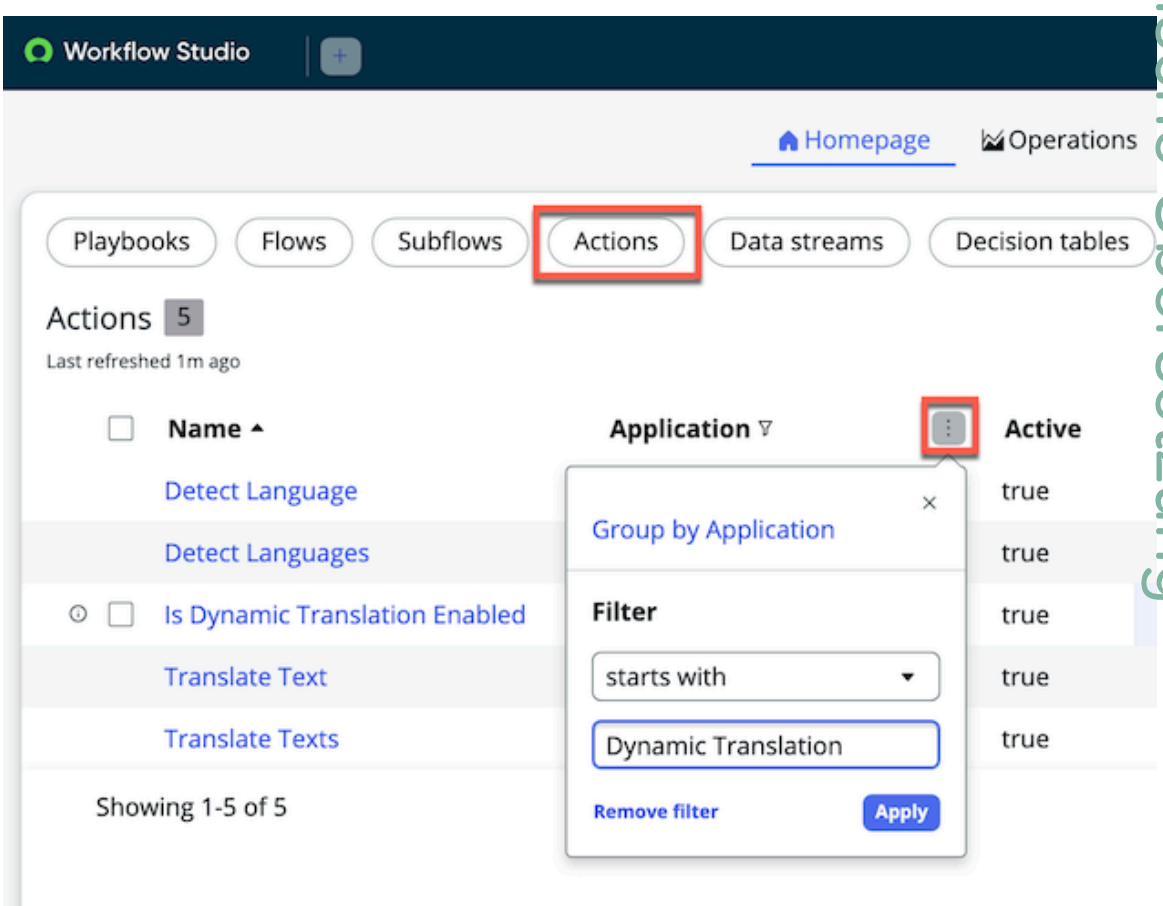
Greifen Sie über Dynamische Übersetzung auf Spoke-Aktionen für Workflow-Studio zu, um anwendergenerierten Text zu erkennen und zu übersetzen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Dynamische Übersetzung -Spoke (com.glide.dynamic_translation.spoke) mit dem Plugin Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) aktiviert ist, und konfigurieren Sie einen Service Provider für maschinelle Übersetzung sowohl für die Erkennung als auch die Übersetzung.
- Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > *`Workflow-Studio`*.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Aktionen** aus.
3. Wählen Sie in der Spalte **Anwendung** das Symbol für weitere Optionen (⋮), und verwenden Sie den Filter, um nach Dynamische Übersetzungzu suchen.



Alle in der -Spoke Dynamische Übersetzung erstellten Aktionen werden angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktionen in Spoke Dynamische Übersetzung..

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spracherkennungs-Spoke

Die ServiceNow -Spracherkennungsservice-Spoke ist ein interner Spracherkennungsservice, der von der ServiceNow -Plattform angeboten wird. Er stellt einen einzelnen Subflow und eine Aktion bereit, um die Sprache eines bestimmten Texts zu identifizieren.

Das Spoke-Plugin ServiceNow „ Spracherkennungsservice“ (com.glide.language_detection_spoke) ist mit der Aktivierung des Plugins Dynamische Übersetzung (com.glide.dynamic_translation) verfügbar.

Diese Spoke erstellt einen Eintrag mit dem Namen ServiceNow in der Übersetzerkonfigurationstabelle (sn_dt_translator_configuration) von Dynamische Übersetzung. Standardmäßig ist dieser Eintrag aktiv und als Standard für die Erkennung markiert. Informationen zur Konfiguration Ihres eigenen Spracherkennungsservice finden Sie unter Integration mit anderen Übersetzungsservices.

Abonnement

Diese Spoke erfordert ein Abonnement ServiceNow, das Professional oder höher ist, und enthält Dynamische Übersetzung.

Unterstützte Versionen

API-Versionen v3 und v4.

Spoke-Subflow

Die -Spoke stellt den Subflow im Status Veröffentlicht für die Integration mit dem -Spracherkennungsservice ServiceNow bereit.

Spoke-Subflow

Subflow	Beschreibung
Eingaben	
Sprache erkennen [detect_language_v3] oder [detect_language_v4]	Erkennt die Sprachen von Texten mithilfe des ServiceNow -Spracherkennungsservice. Die v4-Flows für Dynamische Übersetzung werden ab Release Xanadu Patch 3 unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows.

Spoke-Aktion

Die -Spoke stellt die Aktion im Status Veröffentlicht bereit, um sie in den -Spracherkennungsservice ServiceNow zu integrieren.

Spoke-Aktion

Subflow	Beschreibung
Eingaben	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spoke-Aktion (Fortsetzung)

Subflow	Beschreibung
Sprache erkennen [detect_language_v3] oder [detect_language_v4]	Erkennt die Sprachen von Texten mithilfe des ServiceNow -Spracherkennungsservice. Die v4-Flows für Dynamische Übersetzung werden ab Release Xanadu Patch 3 unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Migrieren Sie anwenderdefinierte Übersetzerkonfigurationen zu v4-Flows.

Der ServiceNow -Spracherkennungsservice verwendet die folgenden Dynamische Übersetzung -APIs, um die Sprache der Eingabetexte zu erkennen:

- getDetectedLanguage: Stellt Text zum Identifizieren der Sprachen bereit.
- getDetectedLanguages: Stellt Texte zum Identifizieren der Sprachen bereit.

Weitere Informationen finden Sie unter DynamicTranslation-API.

Sprachcode-Zuordnung in Dynamische Übersetzung

Dynamische Übersetzung ermöglicht Ihnen das Hinzufügen einer Zuordnung zwischen den ServiceNow® -Sprachcodes und den von Ihrem Drittpartei-Übersetzungsdienstanbieter verwendeten Sprachcodes.

- Sie können einen Sprachcode erstellen, um den Sprachcode ServiceNow® zuzuordnen.
- Sie können die Datensätze für die standardmäßige Sprachcodezuordnung in der Tabelle „Sprachcodezuordnung“ [sn_trans_commons_language_code_mapping] anzeigen.
- Sie können die Sprachcodezuordnung einem Übersetzerkonfigurationsdatensatz zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Übersetzerkonfiguration.

> **Hinweis:**
> Standardmäßig sind Sprachcodezuordnungen in den Datensätzen von Microsoft Azure Translator Service und Google Cloud Translator Serviceenthalten. Diese vorkonfigurierten Datensätze für Drittanbieter sind in der Tabelle „Übersetzerkonfigurationen“ [sn_dt_translator_configuration] verfügbar.

Informationen zum Hinzufügen einer neuen Sprachcodezuordnung finden Sie unter Erstellen Sie eine Sprachcode-Zuordnung.

Erstellen Sie eine Sprachcode-Zuordnung

Erstellen Sie eine Sprachcodezuordnung, um die Sprachcodes ServiceNow® den Sprachcodes der Übersetzungsdienstanbieter zuzuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dynamische Übersetzung** > **Sprachcode-Zuordnungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder für Sprachcode-Zuordnung

Feld	Beschreibung
Sprachcode	Sprache, für die ein ServiceNow® -Sprachcode-Zuordnungsdatensatz erstellt wird.
Zugeordneter Sprachcode	Sprachcode des Übersetzungsdienstanbieters, dem der Sprachcode ServiceNow® zugeordnet wird.
Name	Bezeichner für die Sprache und den Zuordnungscode. Der Name wird automatisch mit dem Sprachcode und dem zugeordneten Sprachcode im Format „Sprachcode -> zugeordneter Sprachcode“ ausgefüllt. Beispiel: fq -> fr-CA. Benutzer können die Felder bei Bedarf bearbeiten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Nachdem Sie die Sprachcodezuordnung erstellt haben, ordnen Sie sie einer entsprechenden Übersetzerkonfiguration zu, um den vorhandenen Sprachcode ServiceNow® zuzuordnen.

Referenz für Dynamische Übersetzung

Rufen Sie Detailinformationen zu Domain Separation, Eigenschaften, Aktionen, Einschränkungen und Fehlermeldungen für Dynamische Übersetzung ab.

Domain Separation und Dynamische Übersetzung

Domain Separation wird in Dynamische Übersetzung unterstützt und ist so konfiguriert, dass sie für Übersetzerkonfigurationen und Framework für Ausschlüssegilt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Aktivierungsinformationen

Sie sollten das Plugin „Domain Support – Domain Extensions Installer“ (com.glide.domain.msp_extensions.installer) aktivieren. Informationen dazu, wie Sie die Plugin-Aktivierung anfordern können, finden Sie unter Anforderung für Domain Separation in Dynamische Übersetzung.

So funktioniert Domain Separation in Dynamische Übersetzung

Ein Service Provider mit domänengetrennten Instanzen kann das Framework für dynamische Übersetzung implementieren, sodass Benutzer die Übersetzungsservice Provider verwenden können, die in den für ihre Domäne spezifischen Übersetzerkonfigurationen konfiguriert sind. Übersetzerkonfigurationen sind in Dynamische Übersetzungprozessgetrennt. Alle in den Übersetzerkonfigurationen der übergeordneten Domäne konfigurierten Übersetzungsservice Provider sind in untergeordneten Domänen verfügbar.

Eine Übersetzerkonfiguration in der globalen Domäne ist in allen anderen Domänen sichtbar. In jeder Domäne können Benutzer nur die Übersetzerkonfigurationen anzeigen, die in den folgenden Domänen konfiguriert sind:

- Aktuelle Domäne
- Übergeordnete Domänen
- Globale Domäne

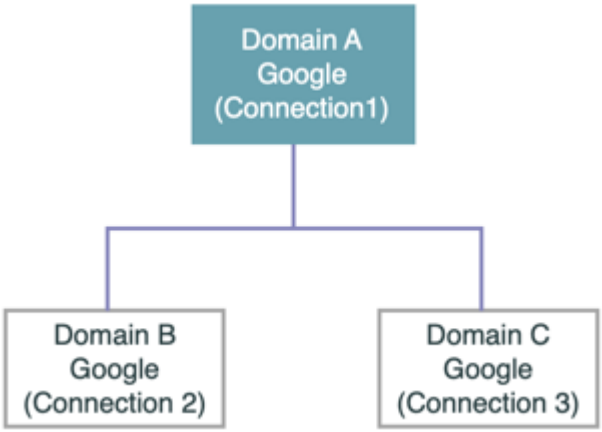
Hinweis:
Wenn in einer Domäne mehrere Übersetzerkonfigurationen für denselben Übersetzungsserviceanbieter vorhanden sind, wird die Übersetzerkonfiguration der aktuellen Domäne oder der nächstgelegenen übergeordneten Domäne für die dynamische Übersetzung berücksichtigt.

Außerdem können verschiedene Verbindungen für denselben Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen eines Übersetzungsserviceanbieters in mehreren Domänen konfiguriert werden. Anmeldeinformationen und Verbindungen sind jedoch datengetrennt. Daher ist eine in einer untergeordneten Domäne konfigurierte Verbindung in übergeordneten Domänen sichtbar. Informationen zur Domänentrennung für Verbindungen und Anmeldeinformationen finden Sie unter Domänentrennung für Anmeldeinformationen und Verbindungen .

Stellen Sie sich zum Beispiel das folgende Szenario vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbindungen für einen Übersetzungsdienstanbieter in mehreren Domänen



Für denselben Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen von Google werden in mehreren Domänen unterschiedliche Verbindungen konfiguriert. In Domäne A sind alle folgenden Verbindungen sichtbar:

- Verbindung1
- Verbindung2
- Verbindung3

Hinweis:
Wenn mehrere aktive Verbindungen für denselben Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen in einer Domäne sichtbar sind, wird die Verbindung mit der höchsten Reihenfolge priorisiert, wenn das Kontrollkästchen **Mehrere aktive Verbindungen unterstützen** aktiviert ist.

Domänengetrennte Tabelle

Übersetzerkonfiguration [sn_dt_translator_configuration]

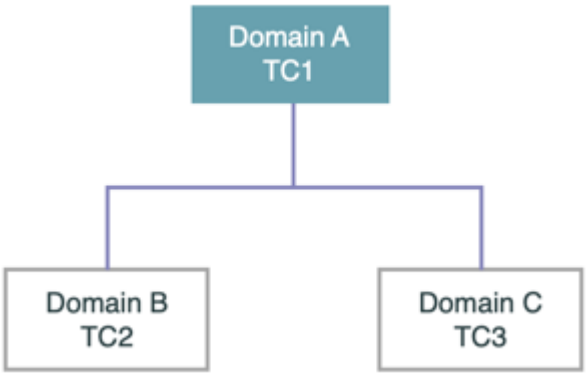
Standardmäßige Übersetzerkonfiguration für eine Domäne

Für die dynamische Übersetzung wird immer die Standardübersetzerkonfiguration der aktuellen Domäne berücksichtigt. Wenn die aktuelle Domäne über keine Standardübersetzerkonfiguration verfügt, wird die verfügbare Standardübersetzerkonfiguration des nächstgelegenen übergeordneten Elements berücksichtigt.

Eine Domäne kann mehrere Standardübersetzerkonfigurationen haben. Auch in diesem Fall wird die Standardübersetzerkonfiguration der aktuellen Domäne für die dynamische Übersetzung berücksichtigt. Betrachten wir als Beispiel das folgende Szenario:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung in Dynamische Übersetzung



In Domäne B sind TC1 und TC2 sichtbar. In Domäne B wird zunächst TC2 als Standardübersetzerkonfiguration festgelegt. Von Domäne A aus wird dann TC1 überschrieben und als standardmäßige Übersetzerkonfiguration festgelegt. Dies führt zu mehreren Standardübersetzerkonfigurationen in Domäne B. In diesem Fall wird TC2 in Domäne B als Standardübersetzerkonfiguration für die dynamische Übersetzung verwendet.

Überschreiben einer Übersetzerkonfiguration

In jeder Domäne können Sie die Übersetzerkonfiguration dieser Domäne oder der übergeordneten Domäne überschreiben. Die überschriebene Übersetzerkonfiguration einer übergeordneten Domäne ist auch in untergeordneten Domänen sichtbar. Die überschriebene Übersetzerkonfiguration einer untergeordneten Domäne ist jedoch in der übergeordneten Domäne nicht sichtbar.

Nachdem Sie eine Übersetzerkonfiguration derselben Domäne überschrieben haben, ist in dieser Domäne nur die überschriebene Übersetzerkonfiguration sichtbar.

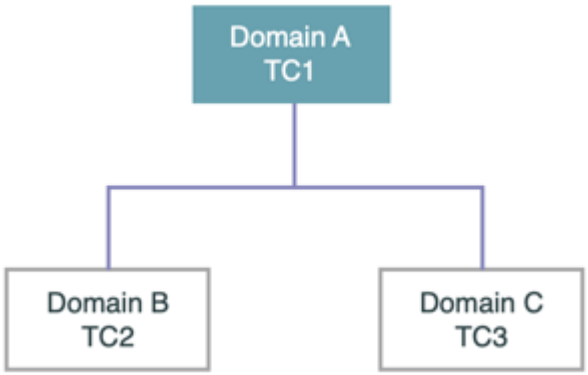
Nachdem Sie die Übersetzerkonfiguration einer übergeordneten Domäne überschrieben haben, treten folgende Szenarien auf:

- In der untergeordneten Domäne ist nur die überschriebene Übersetzerkonfiguration sichtbar.
- Das Feld **Überschreibungen** der überschriebenen Übersetzerkonfiguration bezieht sich auf die ursprüngliche Übersetzerkonfiguration der übergeordneten Domäne.

Stellen Sie sich zum Beispiel das folgende Szenario vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung in Dynamische Übersetzung



Sie können eine Übersetzerkonfiguration TC1 aus Domäne B überschreiben. Nach dem Überschreiben ist nur die überschriebene Konfiguration TC1 in Domäne B verfügbar, und das Feld **Überschreibungen** von TC1 bezieht sich auf **TC1** der übergeordneten Domäne.

Domain Separation in Framework für Ausschlüsse

Das Modul Framework für Ausschlüsse in Dynamische Übersetzung unterstützt die Domänentrennung. Jede Domäne in einer Instanz kann über einen eigenen Satz von Regeln Framework für Ausschlüsse verfügen, sodass die Regeln für eine Domäne spezifisch sind. Die Aktivierung von Framework für Ausschlüsse in einer Instanz gilt für alle Domänen in der Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Ausschluss-Framework in Dynamische Übersetzung.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Eigenschaften der dynamischen Übersetzung

Verwenden Sie die Eigenschaften Dynamische Übersetzung, um die Übersetzungsfunktionen anzupassen, zu konfigurieren und zu steuern.

Navigieren Sie mit der Administratorrolle zu **Dynamische Übersetzung** > **Eigenschaften** um diese Eigenschaften anzuzeigen und zu bearbeiten.

Hinweis:
Einige Eigenschaften, z. B. die Eigenschaften Virtual Agent, werden in diesem Modul nur angezeigt, wenn zugehörige Plugins aktiviert sind.

Dynamische Übersetzung -Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivitätenstrom	
Allow-Listentabellen sn.dt.activity_stream.allow_list	Liste der Tabellen (kommagetrennt), fü zum Übersetzen des Inhalts in den Akti (Arbeitsnotizen und Kommentare) aktiv Beispiel: `sn_hr_core_case,task`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Übersetzung -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
Sperrlistentabellen sn.dt.activity_stream.block_list	Liste der Tabellen (kommagetrennt), fü zum Übersetzen des Inhalts im Aktivitä (Arbeitsnotizen und Kommentare) inak Beispiel: change_request,sn_hr_core_case_ • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
Framework für Ausschlüsse	
Framework für Ausschlüsse sn_dt.dynamic_framework.enable_exclusion_framework	Aktiviert Framework für Ausschlüsse Instanz. Der Standardwert ist „e Dynamische Übersetzung aktiviert ist In einer domänengetrennten Inst Eigenschaft für alle Domänen. Fr Ausschlüsse kann nicht pro Domär aktiviert werden.
Virtual Agent	
Ermöglicht dynamische Übersetzung für HTML com.glide.cs.dynamic.translation.enable.html	Aktiviert die dynamische Übersetzung einschließlich Ausgabetext-Steuerunge enthalten, in Virtual Agent. Weitere Inf finden Sie unter Default input and outpu a custom chat integration . Wird mit dem Plugin Dynamische Übersetzung for Virtual Agent (com.glide.cs.dynamic.translation installiert Weitere Informationen unter .
Aktiviert die dynamische Übersetzung für Nachrichten, die URLs enthalten com.glide.cs.dynamic.translation.enable.translating.nachricht.enthält.urls	Aktiviert die dynamische Übersetzung die URLs enthalten. Wird mit dem Plugin Dynamische Übersetzung for Virtual Agent (com.glide.cs.dynamic.translation installiert Weitere Informationen unter .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen in Spoke Dynamische Übersetzung.

Aktionen in der Dynamische Übersetzung -Spoke werden für den Zugriff auf die Dynamische Übersetzung APIs von Workflow-Studioerstellt.

Dynamische Übersetzung Spoke-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Sprache erkennen [detect_language]	Erkennt die Sprache des Texts mithilfe des konfigurierten Übersetzers.
Sprachen erkennen [detect_languages]	Erkennt die Sprachen mehrerer Texte mithilfe des konfigurierten Übersetzers.
Ist Dynamische Übersetzung aktiviert [is_dynamic_translation_enabled]	Überprüft, ob das Plugin Dynamische Übersetzung „“ (com.glide.dynamic_translation) für einen Übersetzungsdienstanbieter installiert und konfiguriert ist. • Prüft bei leerer Eingabe, ob ein standardmäßiger Übersetzungsdienstanbieter konfiguriert ist. • Prüft bei Bereitstellung eines Übersetzers, ob dieser Übersetzungsdienstanbieter konfiguriert ist.
Text übersetzen [translate_text]	Übersetzt Text mithilfe des konfigurierten Übersetzungsdienstanbieters in mehrere Sprachen. Die Aktion kann eine Textzeichenfolge in mehrere Zielsprachen übersetzen.
Texte übersetzen [translate_texts]	Übersetzen von Texten in mehrere Sprachen mit Hilfe des konfigurierten Übersetzungsdienstanbieters. Die Aktion kann ein Array von Texten in mehrere Zielsprachen übersetzen.

Standardfehlercodes

Wenn ein Fehler auftritt, werden die Fehlercodes mit der Ursache des Fehlers gefüllt. In den folgenden Informationen finden Sie die Standardfehlercodes, die angezeigt werden, während Sie an den Dynamische Übersetzung -Spoke-Aktionen arbeiten, die den Dynamische Übersetzung APIs entsprechen.

- Dynamische Übersetzung Bereichsbezogen
- Dynamische Übersetzung -Client

Einschränkungen bei dynamischer Übersetzung

Bei der Integration mit einem Übersetzungsdienstanbieter müssen Sie einige Einschränkungen beachten, um die Experience Dynamische Übersetzung zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Längenbeschränkungen für Service Provider für Übersetzungen

Im Folgenden finden Sie die Längenbeschränkungen für Übersetzungsdienstanbieter:

- Für Googlebeträgt die empfohlene maximale Länge jeder Anforderung 5.000 Zeichen. Die maximale Größe des Eingabetexts darf 30.000 Codepunkte nicht überschreiten. Weitere Informationen finden Sie in der Google-Dokumentation .
- Für MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubsdarf der zu übersetzende Eingabetext maximal 50.000 Zeichen einschließlich Leerzeichen enthalten. Der Eingabetext für die Erkennung hat auch einen maximalen Grenzwert von 50.000 Zeichen. Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation .

Einschränkungen bei der Sprachunterstützung für Übersetzungsdienstanbieter

Nicht alle Übersetzungsdienstanbieter unterstützen die gleichen Sprachen wie Now Platform.

Informationen zu den von Google für die Übersetzung unterstützten Sprachen finden Sie in der Google Dokumentation .

Informationen zu den von MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs für die Übersetzung unterstützten Sprachen finden Sie in der MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Dokumentation .

Fehlermeldungen in Dynamische Übersetzung

Bei der Verwendung von Dynamische Übersetzungmüssen Sie einige Fehlerszenarien berücksichtigen.

Fehlermeldungen in Formularen und Aktivitätenströmen

Fehlermeldungen werden angezeigt, wenn der Text in Formular-Aktivitätenströmen nicht dynamisch übersetzt werden kann.

Formulare und Aktivitätenströme

Szenario	Fehlermeldung
Feld hat keinen Wert. **Hinweis:** Dieses Szenario gilt nur für Felder im Formular.	Kein Text zum Übersetzen vorhanden.
Der zu übersetzende Text liegt bereits in der bevorzugten Sprache des angemeldeten Anwenders vor.	Dieser Inhalt ist in Ihrer bevorzugten Sprache geschrieben. Übersetzung nicht erforderlich.
Text kann nicht vom Service Provider für Standardübersetzungen in die bevorzugte Sprache des Anwenders übersetzt werden.	Text kann nicht in Ihre bevorzugte Sprache übersetzt werden.
Die für den Übersetzungsservice-Provider unter **„Verbindungen und Anmeldeinformationen“** konfigurierten Anmeldeinformationen sind ungültig.	Anmeldeinformationen fehlen oder sind ungültig. Wenden Sie sich an Ihren Administrator.
Der zu übersetzende Text hat die vom Standardübersetzungsdienstanbieter unterstützte maximale Länge überschritten.	Text hat die maximale Länge überschritten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formulare und Aktivitätenströme (Fortsetzung)

Szenario	Fehlermeldung
Fehler bei der Übersetzung. Mögliche Gründe: • Anmeldeinformationen, die im Untermodul **„Verbindungen und Anmeldeinformationen“** für den Übersetzungsdienstanbieter konfiguriert wurden, fehlen. • Zeitüberschreitung bei Übersetzung. • Sonstige Probleme mit dem Übersetzungsdienstanbieter Zum Beispiel die Erschöpfung von Anmeldeinformationen für weitere Transaktionen.	Übersetzung nicht möglich.

Fehlermeldungen bei der Übersetzerkonfiguration

Übersetzerkonfiguration

Szenario	Fehlermeldung
Wenn der Übersetzerkonfiguration kein gültiger Subflow zugeordnet ist.	Für eine gültige Übersetzerkonfiguration ist entweder ein Erkennungs- oder ein Übersetzungs-Subflow erforderlich.
Wenn mehrere Sprachcode-Zuordnungen für denselben Sprachcode ausgewählt sind	Für dieselben Sprachcodes können nicht mehrere Sprachcode-Zuordnungen ausgewählt werden: xx.

Now Platform-Integrationen

Integrieren Sie Anwendungen von Drittparteien in Now Platform.

Integration mit Anwendungen und Datenquellen von Drittparteien

Stellen Sie eine Verbindung mit externen Services her, und konfigurieren Sie Ihr Unternehmen perfekt über Now Platform. ServiceNow -Systeme lassen sich problemlos in Apps von Drittanbietern integrieren. Dabei kommen branchenübliche Technologien wie SOAP, REST, WSDL und API sowie verschiedene andere Technologien wie Webservices, JDBC und mehr zum Einsatz. Laden Sie externe Daten mithilfe von XML, CSV, XLS und anderen Dateitypen über mehrere Datenquellen, einschließlich HTTPS, FTPS und SCP. Die Integration zwischen Instanzen ist durch gemeinsam genutzte Integrationspunkte auf der Plattform noch einfacher.

Integration mit Anwendungen und Datenquellen von Drittparteien

ServiceNow lässt sich in viele Anwendungen und Datenquellen von Drittparteien integrieren.

Die gängigsten Integrationen sind CMDB, Incident-Management, Problem-Management, Change-Management, Benutzeradministration und Single Sign-on. Eine Vielzahl von Techniken kann verwendet werden, insbesondere Webservices, JDBC, LDAP, Excel, CSV und E-Mail sowie alle Branchenstandardtechnologien, die SOAP, REST oder WSDL verwenden. Darüber hinaus können API- und Befehlszeilenintegrationen mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einem MID Server durchgeführt werden. ServiceNow hat die folgenden Integrationen mit Unternehmenssystemen und -plattformen durchgeführt.

Technologien

Die Plattform ServiceNow basiert auf einer serviceorientierten Architektur (SOA), bei der alle Datenobjekte Webservices verwenden können, um auf eine bidirektionale Integration auf Datenebene zuzugreifen. Die Schnittstelle ist auch direkt und dynamisch, da alle Änderungen an vorhandenen Objekten und alle neuen Objekte automatisch als Direkt-Webservice veröffentlicht werden. Eine indirektere Webservice-Erstellung und -Nutzung kann über Mapped Web Service erreicht werden, bei dem eine Transformationszuordnung verwendet wird, um eingehende Webservice-Daten in den endgültigen Zieltabellen zu sammeln. Schließlich ist eine erweiterte Scripted Web Service-Technik für die Definition prozessbasierter Webservices verfügbar, bei der Daten irrelevant sind, aber mehr als Auslöser für einen Prozess oder eine Kombination von Aktionen dienen, die auf dem Server ausgeführt werden.

Darüber hinaus bietet die Plattform eine Rich-Schnittstelle zum Laden externer Daten mithilfe von Importsätzen. Mit dieser Funktion können Sie aus verschiedenen Datenquellen wie HTTPS, FTPS und SCP in Dateiformaten wie XML-, CSV- und Microsoft Excel XLS-Dateien laden. Informationen können auch über eine direkte JDBC-Verbindung aus einer Datenquelle abgerufen werden, sofern die Netzwerkkonnektivität dies zulässt.

Informationen können mithilfe eines ODBC-Treibers von der Plattform auf eine externe Plattform abgerufen werden.

Auf Formulare, Listen und Berichte in der Plattform kann direkt über eine URL zugegriffen werden, was die Integration auf UI-Ebene zwischen zwei oder mehr Webanwendungen erleichtert.

Eine Handvoll Single Sign-on-Technologien wird identifiziert und sofort einsatzbereit implementiert, um eine schnelle Integration in Ihr Portal zu ermöglichen. Die Technik kann jedoch in einem Skript angepasst werden, um Flexibilität in den verschiedenen SSO-Umgebungen unserer Kunden zu ermöglichen.

Integration zwischen ServiceNow-Instanzen

Es gibt Fälle, in denen Sie feststellen müssen, dass Sie eine bestimmte Integration zwischen Ihrer -Instanz und einer anderen ServiceNow -Instanz durchführen müssen. Instanz-zu-Instanz-Integrationen sind ein Kinderspiel, da alle Integrationspunkte zwischen den beiden Instanzen vorhanden sind.

Integrationsoptionen

Nahezu alle ServiceNow -Kunden profitieren durch die Integration mit Anwendungen von Drittparteien.

ServiceNow -Kunden haben die folgenden Optionen für die Integration mit Anwendungen von Drittparteien.

- Aktivieren Sie eine ServiceNow bereitgestellte -Integration.
- Installieren Sie eine zertifizierte Integration aus dem ServiceNow Store .
- Installieren Sie eine Integration aus Share .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, um Informationen zu verfügbaren anwenderdefinierten Integrationen zu erhalten.
- Erstellen Sie Ihre eigene anwenderdefinierte Integration mithilfe der Integrationsschnittstellen der -Plattform.

Hinweis:
Zertifizierte Integrationen haben eine Reihe von Interoperabilitäts-, Sicherheits- und Leistungstestkriterien bestanden, die von ServiceNowdefiniert werden.

Von ServiceNow bereitgestellte Integrationen

ServiceNow bietet viele Integrationen als Teil der -Plattform.

Diese Integrationen gelten als Teil der -Plattform und werden ohne zusätzliche Kosten bereitgestellt.

Bereitgestellte Integrationen

Integration	Typ	Integrationspunkt
Altiris (Version 6.5)	MID Server	CMDB
Google Maps	Webservices	Variiert
Anwenderdefinierte Google-Suche	Webservices	Wissen
Integration – IBM Watson Conversation Service	Webservices	Variiert
Microsoft SMS/SCCM	MID Server	CMDB
Verizon eBonding	Webservices	Incident

Google Maps API einrichten

Sie aktivieren die Positionsbestimmungsfunktion mithilfe der entsprechenden Einträge aus einer Google Maps API for Business-Lizenz oder einem Google Maps-JavaScript-API-Schlüssel.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Zuordnungen mit einfachem JavaScript generieren, und sie sind so flexibel, dass selbst die komplexesten Abfragen angezeigt werden können. Diese Karten verwenden standardmäßige Zuordnungsfunktionen für Google Maps API for Business oder Google Maps JavaScript API Key, einschließlich verschiedener Linktypen zu Datensätzen in Ihrer Instanz. Zur Verwendung dieser Funktion muss das Plugin Google „ Maps installiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartenseite

Prozedur

1. Google Maps-APIs für Business-Lizenzen sind ab Googlenicht mehr verfügbar. Verwenden Sie daher, je nachdem, ob Sie eine vorhandene Lizenz haben, eines der folgenden Verfahren.

   Hinweis:
   Sie müssen Ihren eigenen Google Maps JavaScript API-Schlüssel von Google und keinen von Now Platform® generierten Schlüssel verwenden.

   Weitere Informationen zur Google Maps-API für Unternehmen und Google zum Maps-JavaScript-API-Schlüssel finden Sie unter https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Nachdem Sie die Konfiguration abgeschlossen und gespeichert haben, erstellen Sie Zuordnungsseiten, oder verwenden Sie die im Plugin enthaltenen Standardseiten.
   Kartenseiten definieren, welche Daten auf der Karte angezeigt werden und wie die Links dargestellt werden. Ein Tutorial zum Anzeigen aller Markierungen, die mit Ihren Datensätzen verknüpft sind, finden Sie im Blog-Beitrag Kartenmarker in Google Maps anzeigen auf der ServiceNow Community.

Eigenschaft	Beschreibung
google.maps.auto_close	Bei „wahr“ wird ein Karteninformationsfenster automatisch geschlossen, bevor ein neues geöffnet wird. ○ Typ: true/false ○ Standardwert: wahr ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.client	Client-ID für Google Maps API for Business. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: gme-servicenow ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.private.key	Privater Schlüssel für Google Maps API for Business. Dieser Schlüssel aktiviert die Positionsbestimmungsfunktion, die Benutzer im System anhand von Daten von ihren Mobilgeräten genau ortet. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: leer ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.version	Versionsnummer der aktuellen Installation von Google Maps API for Business.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: aktuelle Versionsnummer ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.key	Google Maps-API für Business oder Google Maps-JavaScript-API-Schlüssel, der an die URL des Servers gebunden ist. Dieser Schlüssel autorisiert die Verwendung der Google Maps-API für die Entwicklung. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: leer ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.latitude	Start-Breitengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt die in Google Karten angezeigte Startposition. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: 36.008522 ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.longitude	Start-Längengrad der Karte. Dieser Wert bestimmt die Startposition, die auf den Seiten mit Karten Google angezeigt wird. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: -95.221764 ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.max_items	Maximale Anzahl an Elementen, die auf der Karte angezeigt werden. ○ Typ: Ganzzahl ○ Standardwert: 500 ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.tabelle	Tabelle, die von der Karte verwendet wird. Die Tabelle benötigt die folgenden Felder: Name, Längengrad, Breitengrad. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: cmn_location ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**
google.maps.zoom	Anfangszoomstufe der Karte (1 ist der niedrigste Wert) ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: 4 ○ Standort: **Systemeigenschaften** > **Google Maps**

Automatische Übersetzung

3. Führen Sie diese Konfigurationen durch:

a. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Alle**.

b. Legen Sie Werte für diese Systemeigenschaften fest:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaft	Beschreibung
google.maps.refresh.latlong.duration	Anzahl der Tage, nach denen die Standortdetails aktualisiert werden. **Hinweis:** Der Höchstwert ist 30.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_table	Maximale Anzahl der Datensätze in einer Tabelle, die mit der geplanten Aufgabe in einer Aktualisierung verarbeitet werden können.

c. Geben Sie die Tabellen an, in denen die Standortdetails in der Tabelle „Konfiguration der Kartenkoordinatenaktualisierung“ [cmn_coordinate_refresh_config] gespeichert werden.

d. Wenn es keine Felder gibt, um nachzuverfolgen, wann die Koordinaten zuletzt in Ihren Tabellen abgerufen wurden:

i. Erstellen Sie in Ihren Tabellen das Feld **„ordinates_retrieved_on“** vom Typ **„Datum/Uhrzeit“**.

ii. Stellen Sie sicher, dass der Wert des Felds, das die Zeit nachverfolgt, wann die Koordinaten zuletzt abgerufen wurden, in der Tabelle „Konfiguration der Kartenkoordinatenaktualisierung“ [cmn_coordinate_refresh_config] ordnungsgemäß ausgefüllt ist. Informationen zum Aktualisieren von Werten im Feld **„koordinaten_retrieved_on“** finden Sie im Beispiel-Korrekturskript *`für das Feld „Koordinaten aktualisieren, das aktualisiert wird“`*.

e. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

f. Öffnen Sie den Datensatz, **Aktualisieren Sie die Breitengrad-/Längengrad-Informationen von Datensätzen**.

g. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.

h. Geben Sie die Häufigkeit an, mit der die Standortdetails aktualisiert werden sollen, indem Sie Häufigkeitsdetails unter **Ausführungs-** und **Wiederholungsintervall**angeben.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die Standortdetails mindestens alle 30 Tage aktualisieren.

4. Wahlweise: Um von der Instanz Google basierend auf Ihrer Region auf die Karten ServiceNow zuzugreifen, führen Sie die folgenden Konfigurationen durch.

a. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwender**.

b. Wählen Sie den relevanten **Ländercode** für den gewünschten Anwender aus, und weisen Sie ihn zu.

Hinweis:
Wenn der erforderliche **Ländercode** nicht verfügbar ist, fügen Sie den Wörterbucheintrag hinzu. Stellen Sie sicher, dass Sie die ISO 3166-1-Ländercodes verwenden. Der Ländercode von Frankreich lautet beispielsweise MA.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Google Maps**.

d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ja** für **. Aktivieren Sie diese Eigenschaft nur, wenn Sie das Verhalten von Google Maps basierend auf einer Region ändern möchten. Die Region wird anhand des Feldwerts „Ländercode“ des aktuellen Anwenders im Datensatz „sys_user“ ausgefüllt. Der Ländercodewert im Datensatz „sys_user“ muss den Erwartungen an den Regionscode von Google Map entsprechen. Die meisten Unicode-Regionsbezeichner sind bis auf einige nennenswerte Ausnahmen mit ISO 3166-1-Codes identisch. Überprüfen Sie die Codes ordnungsgemäß, bevor Sie Änderungen vornehmen.**

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Microsoft SCCM-Integration

Die MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs SCCM-Integration ist ein unidirektionaler Import von SCCM-Daten in die ServiceNow Configuration Management Database (CMDB).

Geplante Importe bringen relevante SCCM-Daten aus einer SQL Server-Datenbank in die Instanz ServiceNow und ordnen sie Tabellen in der CMDB zu. Sie können entweder einen vollständigen oder einen inkrementellen Datenimport konfigurieren. Der Import erfolgt über eine JDBC-Verbindung über den MID Server. Durch die Integration wird die CMDB ServiceNow mit der SCCM-SQLServer-Datenbank synchronisiert, sodass nur relevante Daten aus der SCCM-Datenbank in die CMDB importiert werden. Die SCCM-Datenbank gilt als autorisierende Quelle und wird nicht beschrieben.

Unterstützte Versionen

Das SCCM-Legacy-Plugin MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs ist veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support. Empfehlung für alle Kunden, zum neuen Service Graph Connector für Microsoft SCCM zu migrieren.

Dies sind die Plugins für die derzeit unterstützten SCCM-Versionen, die alle „Asset Intelligence“ und „Incremental Software Reconciliation“ unterstützen:

- Microsoft SCCM 2007
- Microsoft SCCM 2012 v2
- Microsoft SCCM 2016

Hinweis:
Wenn Sie Ihre Instanz auf eine Version von Now Platform aktualisieren, die keine Unterstützung für Ihre SCCM-Version bietet, können Sie diese Version weiterhin verwenden. Alle neuen Instanzen erfordern jedoch die Verwendung einer unterstützten SCCM-Version.

Das Plugin „Integration - Microsoft SCCM 2016“ (com.snc.integration.sccm2016) ist mit den SCCM-Versionen 1606, 1906, 1910 und 2002 kompatibel.

Service Graph Connector für Microsoft SCCM

Um SCCM-Daten in die CMDB zu importieren, können Sie anstelle des veralteten SCCM-Connectors den Service Graph Connector für Microsoft SCCM verwenden.

Die Verwendung des Service Graph SCCM-Connectors bietet folgende Vorteile:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einhaltung des Datenmodells des Common Service Data Model (CSDM).
- Verwendung der Engine „Identifizierung und Abgleich“ (Identification and Reconciliation Engine, IRE), um doppelte Datensätze zu vermeiden.
- Unterstützung für Erkennung entfernter Software und Delta-Erkennung.
- Verwendung von IntegrationHub ETL (2.2.1), was eine einfache Datenzuordnung und -anpassung ermöglicht.
- Höhere Leistung bei der Datenverarbeitung.

Informationen zur Aktualisierung von der Verwendung des Microsoft SCCM Connector-Plugins auf die Verwendung des Service Graph Connector für Microsoft SCCM finden Sie unter Microsoft SCCM 2016-Plugin für Service Graph Connector für Microsoft SCCM aktualisieren.

Verfügbare Module

- **Einrichtung**:
  - Konfigurieren Sie die Datenquellen.
  - Geben Sie Einstellungen für den Datenbankserver und den MID-Server an.
  - Testen Sie die Konfiguration.
- **Geplanter Import**: Planen Sie den Import, oder führen Sie den Import sofort aus.
- **Datenquellen**: Eine Liste der vorkonfigurierten Datenquellen, die die externe CMDB-Datenbank definieren.
- **Fortschritt**: Das Fortschrittsprotokoll für geplante Importe.
- **Transformationsverlauf**: Ein Protokoll der Transformationen, die von geplanten Importen durchgeführt wurden.
- **CI-Identifizierung**: Bezeichner, die von SCCM verwendet werden, um Importsatzdaten mit der CMDB abzugleichen.
- **Importsatzdaten**: Tabellen, in denen importierte SCCM-Daten gespeichert werden.
- **Webservices**: Liste der Webservices, die zum Hinzufügen oder Entfernen von Feldern in den Transformationszuordnungen verwendet werden.

Asset Intelligence

Asset Intelligence ist eine SCCM-Funktion, die Softwaredatensätze filtern, normalisieren und bereinigen kann. Wenn diese Option aktiviert ist, werden normalisierte Softwaredaten in einer separaten Tabelle in der SCCM-Datenbank ausgefüllt. Sie können diese separate Tabelle anstelle der Tabelle mit Rohsoftwaredaten als Ziel festlegen. Wenn Sie Softwaredatensätze bei aktivierter Funktion in die CMDB importieren, erhalten Sie einen saubereren Satz von Softwaredaten. Um diese Funktion zu verwenden, müssen Sie die geplanten Importe von SCCM Asset Intelligence in der ServiceNow-Zielinstanz sowie in der SCCM-Quelldatenbank aktivieren.

Aktivieren Sie ein unterstütztes Microsoft SCCM-Plugin

Die SCCM-Plugins können von einem Administrator aktiviert werden und erfordern die Plugins Integration - JDBC and CI Identification. Diese abhängigen Plugins werden automatisch bei der Aktivierung von SCCM aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Eine vollständige Liste der Plugins, die aktiviert werden müssen, finden Sie unter Aktivieren Sie geplante SCCM-Asset-Intelligence-Importe.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

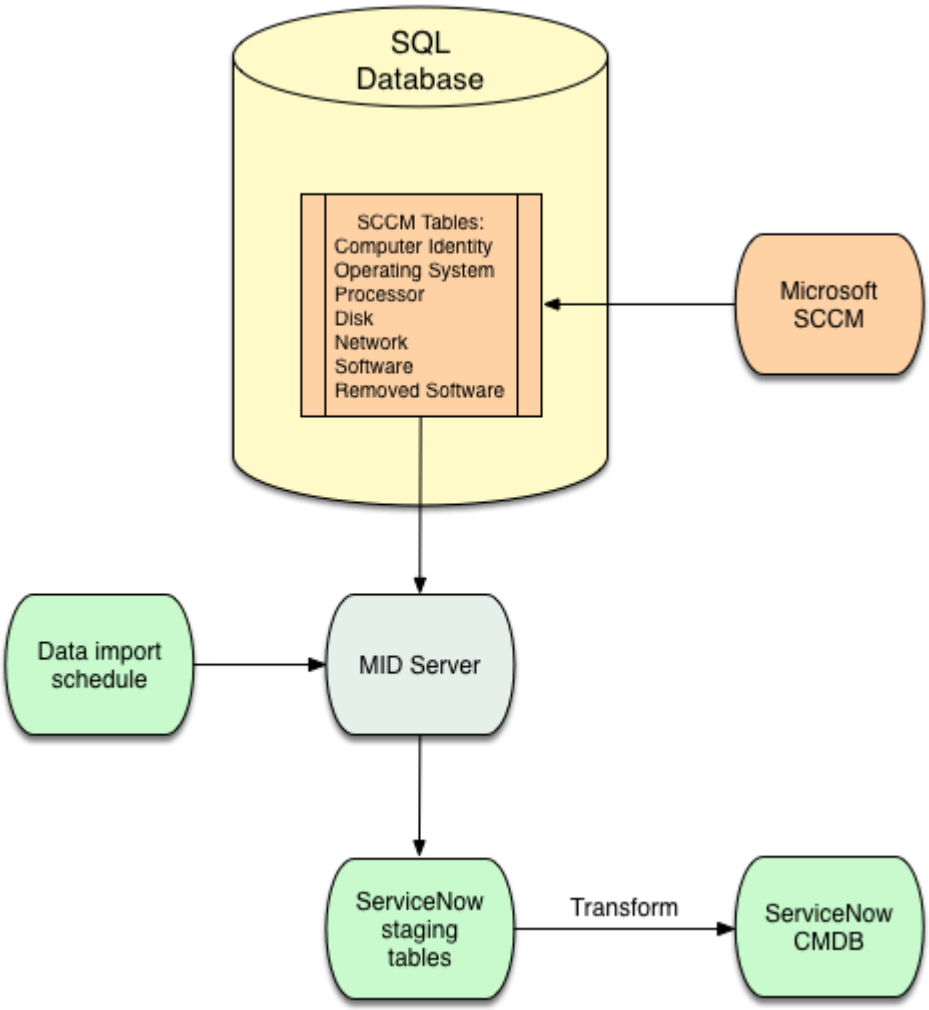
SCCM-Datenimportprozess und Quelltabellen

Die MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs -SCCM-Versionen, die in der ServiceNow® -Plattform unterstützt werden, bieten identische Funktionen und dieselben importierten Daten.

Datenimportprozess

1. Ein Zeitplan namens **SCCM System <*version*> Import** bestimmt, wann die SCCM-Tabellen in die Instanz ServiceNow® importiert werden. Importe können sofort ausgeführt oder in festgelegten Intervallen ausgeführt werden.
2. Ein MID Server ruft die SCCM-Daten ab und importiert sie in Bereitstellungstabellen in der Instanz.
3. Transformationen werden für die Daten in den Bereitstellungstabellen ausgeführt und ordnen die SCCM-Daten vorhandenen Feldern in der CMDB zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



SCCM-Daten importiert

Diese Tabelle zeigt die SCCM-Quelltabellen, die entsprechenden Importsatz-Bereitstellungstabellen in der Instanz ServiceNow® und die Zieltabellen in der CMDB.

SCCM-Tabelle	Bereitstellungstabelle	CMDB-Tabelle
• v_GS_Computer_System • v_GS_Workstation_Status • v_GS_System • v_GS_PC_Bios • v_GS_Operating_System • v_GS_Computer_System_Produkt • v_GS_System_Enclosure • v_GS_Baseboard	SCCM <*Version*> Computeridentität [imp_sccm<*Version*>_computer_id]	Computer [cmdb_ci_computer]
v_GS_Disk	SCCM <*Version*> Datenträger [imp_sccm<*Version*>_disk]	Datenträger [cmdb_ci_disk]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SCCM-Tabelle	Bereitstellungstabelle	CMDB-Tabelle
v_GS_Network_Adapter_Konfiguration	SCCM <*Version*> Netzwerk [imp_sccm<*Version*>_network]	Netzwerkadapter [cmdb_ci_network_adapter]
v_GS_Operating_System	SCCM <*Version*> Betriebssystem [imp_sccm<*Version*>_os]	Computer [cmdb_ci_computer]
v_GS_Prozessor	SCCM <*Version*> Prozessor [imp_sccm<*Version*>_processor]	Computer [cmdb_ci_computer]
• v_GS_Add_Remove_Programs • v_GS_Add_Remove_Programs_64	SCCM <*Version*> Software [imp_sccm<*Version*>_software]	• Software [cmdb_ci_spkg] • Softwareinstallation [cmdb_sam_sw_install] (wenn Software Asset Management aktiviert ist*)

*Weitere Informationen zu Software Asset Management und seiner Aktivierung finden Sie unter Software Asset Management anfordern .

SCCM-Datenquellen

Die SCCM-Integration ServiceNow® verwendet JDBC-Datenquellen, um Softwaredaten aus der SCCM-Datenbank zu importieren. Jede Datenquelle enthält die Verbindungsspezifikationen für die SCCM-Datenbank und benennt den MID-Server, den die Instanz zum Importieren der Daten verwendet. Die Transformationen, die die SCCM-Felder der CMDB zuordnen, sind in einer zugehörigen Liste in jedem Datenquellen-Datensatz definiert.

Transformationszuordnungen

Der Zugriff auf Transformationszuordnungen erfolgt über die zugehörige Liste **„Transformationen“** in jedem Datenquellendatensatz. Die Quellfelder in SCCM und die Zielfelder in der CMDB werden in der zugehörigen Liste **„Feldzuordnungen“** in jedem Datensatz für Tabellentransformationszuordnungen aufgeführt. Die SCCM-Integration verwendet das mit der Plattform ServiceNow® bereitgestellte Transformationszuordnungs-Dienstprogramm. Anweisungen zum Bearbeiten oder Erstellen einer Transformationszuordnung finden Sie unter Transformationszuordnungen .

Die SCCM-Integration bietet zwei Transformationszuordnungen für inkrementelle Softwareimporte. Es kann jeweils nur eine Transformationszuordnung aktiviert (**Aktiv**) sein.

- **Inkrementeller Import**: Standardmäßig aktiviert. Diese Zuordnung muss als **Aktiv** konfiguriert werden, wenn ServiceNow® Software Asset Management auf der Instanz nicht aktiviert ist.
- **Inkrementeller Import (SAM aktiviert)**: Wenn das Plugin „Software Asset Management“ aktiviert ist, legen Sie diese Transformation auf **Aktiv**fest

Hinweis:

Um einen einmaligen vollständigen Import aller Softwaredaten aus der SCCM-Datenbank zu erzwingen, löschen Sie den Wert im Feld**Datum/Zeit der letzten Ausführung** in der Datenquelle. Die Ausführung dieses Vorgangs kann lange dauern. Daher ist die effizienteste Methode die Verwendung einer inkrementellen Transformation nach dem ersten vollständigen Import.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der zugewiesene Anwender wird transformiert

SCCM<version> Das Transformationsskript für die Computeridentität versucht, das Feld **„Zugewiesen an“** im CMDB-Datensatz festzulegen, indem es den Namen des Anwenders in der SCCM-Quelltabelle sucht und den Wert mit dem entsprechenden Feld in der ServiceNow-Tabelle „sys_user“ vergleicht. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, wird dieser Benutzer dem Datensatz zugewiesen. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, bleibt das Feld **Zugewiesen an** leer. Das Übereinstimmungsfeld wird durch die Systemeigenschaft *`glide.discovery.assigned_user_match_field`* gesteuert, die standardmäßig auf **user_name** festgelegt ist.

Bezeichner

Die SCCM-Integration verwendet die CI-Identifizierung, um CIs zu aktualisieren, die aus Daten erstellt wurden, die aus SCCM mit einer Ressourcen-ID importiert wurden. Der Hardwareregel-Bezeichner gibt die Ressourcen-ID eines Computers von SCCM zurück und speichert sie in der Tabelle „Quelle“ [sys_object_source]. Beim ersten Import von Ressourcen-IDs aus SCCM oder Discoverywird die Tabelle [sys_object_source] mit IDs für jedes identifizierte CI gefüllt. Wenn bei nachfolgenden Importen eine eingehende ID mit der eines vorhandenen CI übereinstimmt, aktualisiert IRE (Identification and Reconciliation Engine) die Informationen für dieses CI in der CMDB. Wenn die eingehende Ressourcen-ID nicht mit der eines vorhandenen CI übereinstimmt, erstellt IRE ein neues CI und füllt es mit der Ressourcen-ID.

Weitere Informationen zu CMDB-Identifizierung und -Abgleich und IRE finden Sie unter CMDB-Identifizierung und -Abgleich .

Bei Upgrades von früheren Versionen als Geneva werden die alten Kennungen beibehalten. Sie können jedoch mithilfe einer Eigenschaft zu den neuen Kennungen wechseln: glide.discovery.use_cmdb_identifiers. Wenn Sie ein Upgrade von einer Version vor Geneva durchgeführt haben, müssen Sie diese Eigenschaft manuell hinzufügen und auf true setzen, um die neuen Kennungen zu verwenden. Wenn Sie ein Upgrade von Genf durchgeführt haben, ist diese Eigenschaft in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] verfügbar. Um die Funktionalität in benutzerdefinierten veralteten Kennungen zu erhalten, müssen Sie diese in das neue Format der CMDB-Bezeichnerregeln konvertieren, bevor Sie diese Eigenschaft aktivieren. Das System konfiguriert Ihre benutzerdefinierten Kennungen nicht automatisch erneut für das neue Framework.

Skripte

Datenauffüllungsskripts füllen die zugehörigen Daten in der CMDB für jedes Ziel-CI, das vom Hardwareregel-Bezeichner erkannt wurde.

Software

Die MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs SCCM-Integration gleicht die Anzahl der Softwarepakete in den Datensätzen für ein CI ab und entfernt eine Softwareinstanz aus der Tabelle „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance], wenn das Softwarepaket aus dem CI deinstalliert wird. Bei einem vollständigen Softwareimport füllt die Transformation die Tabellen „Software“ [cmdb_ci_spkg] und „Softwareinstanz“ [cmdb_software_instance] aus. Wenn das Plugin „Software Asset Management“ aktiviert ist, füllt die Transformation die Tabelle „Softwareinstallation“ [cmdb_sam_sw_install] aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die aus SCCM importierten Tabellendaten müssen vollständige Daten für das CI enthalten. Die Instanz geht davon aus, dass der Import alle vorhandenen Beziehungen darstellt, und passt die CMDB entsprechend an. Von SCCM-Tabellen empfangene Teildaten können zur Löschung aktiver Beziehungen führen.

Konfigurieren Sie die SCCM-Integration, und planen Sie einen Import

Das Importieren von Daten aus MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs SCCM erfordert eine Verbindung zur SCCM-Datenbank über eine JDBC-Datenquelle und einen Zeitplan, der dem MID Server mitteilt, wann die Daten abgerufen werden sollen.

Vorbereitungen

Sie müssen über ausreichende Anmeldeinformationen verfügen, um den SQL Server abzufragen, der die SCCM-Datenbank enthält. Erstellen Sie ein SQL Server-Konto, um eine Verbindung zur SCCM-Datenbank auf dem MID Server herzustellen und die Datenquellen zu verwenden.

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrem SCCM SQL-Server her, und konfigurieren Sie Folgendes:

1. Erstellen Sie einen neuen Anwendernamen und ein neues Passwort für die SQL Server-Authentifizierung.
2. Wählen Sie die SCCM-Datenbank, mit der die Datenquellen ServiceNow eine Verbindung herstellen.
3. Weisen Sie dem neuen Anwender die Rollenmitgliedschaft „db_datareader“ zu.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

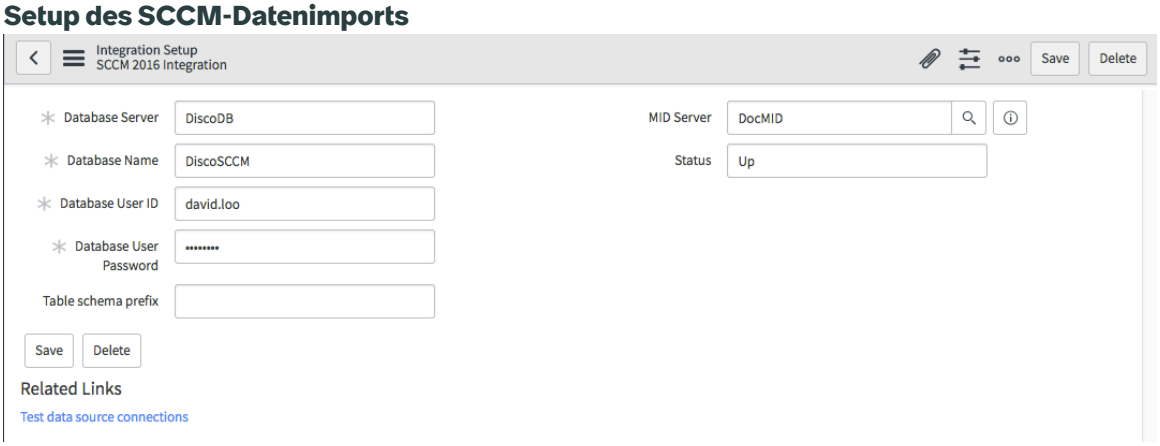
Das System verwendet die Details der Datenbankverbindung, die Sie in diesem Verfahren erstellen, um die standardmäßigen SCCM-Datenquellen automatisch zu konfigurieren.

Hinweis:
Wenn Sie die JDBC-Datenquelle für die Authentifizierung in Ihrer SQL Server-Datenbank mit dem Windows MID Server-Servicebenutzer konfigurieren möchten, aktivieren Sie für jede der vorhandenen Datenquellen das Kontrollkästchen **Integrierte Authentifizierung verwenden**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integration – Microsoft SCCM <*Version*>** > **Setup**.
2. Füllen Sie die erforderlichen Felder aus, um die Verbindung zur SCCM-SQL-Datenbank zu konfigurieren. Stellen Sie sicher, dass Sie einen gültigen MID-Server einbeziehen, der Zugriff auf den SQL-Datenbankserver hat.

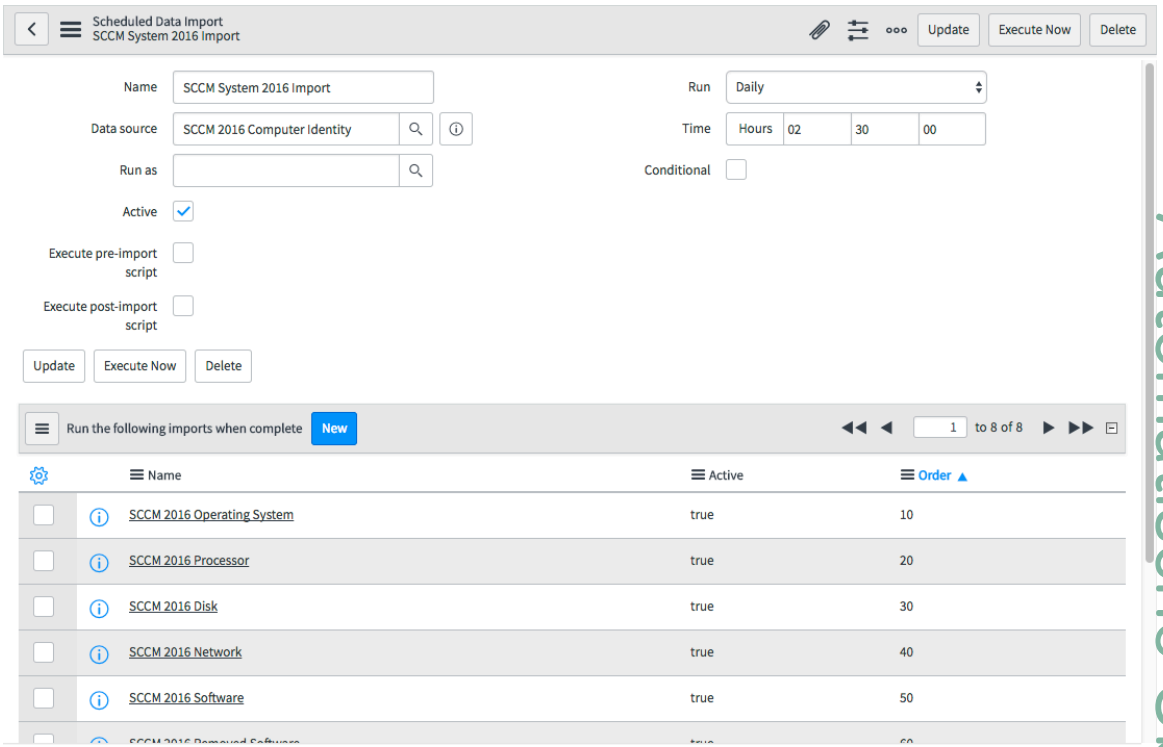
Setup des SCCM-Datenimports



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ **auf Datenquellenverbindungen testen**, um die Verbindung zur SCCM-Datenbank zu testen.
4. Wenn die Datenquelle eine Verbindung zur SCCM-Datenbank herstellt, navigieren Sie zu **Integration – Microsoft SCCM** > **Geplanter Import**.
   Das Formular „Geplanter Datenimport“ für Ihre Version der SCCM-Integration wird angezeigt. Die Datenquelle „Computeridentität“ wird zuerst ausgeführt. Die anderen im Formular aufgeführten Datenquellen werden basierend auf ihrer Standardreihenfolge nacheinander ausgeführt.



5. Wählen Sie im Feld **Ausführen** ein Kalenderintervall (Tag, Woche usw.) aus, und geben Sie die Tageszeit für den Import an.
   Ihre Auswahl zeigt zusätzliche Felder an, die zum Abschließen des Zeitplans erforderlich sind.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um den Import zu planen, oder klicken Sie auf **Jetzt ausführen**, um den Import sofort auszuführen.

   Nachdem die Instanz Daten mithilfe der Datenquelle **„SCCM <*Version*> Computer Identity“** importiert hat, werden die anderen Datenquellen in der Reihenfolge ausgeführt, in der die restlichen SCCM-Daten abgerufen werden.

Aktivieren Sie geplante SCCM-Asset-Intelligence-Importe

Um doppelte Softwareimporte zu verhindern, aktivieren Sie entweder den geplanten Asset Intelligence-Import (AI) oder den geplanten Import ohne KI.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sicher, dass die Häufigkeit des Softwareimports so begrenzt ist, dass sie nicht höher ist als die Häufigkeit der Tabellenbereinigung, die gelöschte Software in SCCM nachverfolgt.
Asset Intelligence wird in den folgenden SCCM-Plugins unterstützt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Integration – Microsoft SCCM 2007
- Integration – Microsoft SCCM 2012 Version 2
- Integration – Microsoft SCCM 2016

Wichtig:
Um die Leistung Ihres anfänglichen SCCM-Imports zu verbessern, können Sie verhindern, dass das System vor dem Importdatum gelöschte Software prüft. Navigieren zu **Integration – Microsoft SCCM<version>** > **Datenquellen** > **SCCM<version> Entfernte Software** und geben Sie im Feld **Datum/Zeit der letzten Ausführung** das aktuelle Datum im Format **jjjj-mm-tt 00:00:00.0**ein. Dieses Feld wird bei jeder nachfolgenden Ausführung der entfernten Softwaredatenquelle automatisch ausgefüllt, sodass der Wert nach dem ersten Import nicht geändert werden muss.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **System-Importsätze** > **Administration** > **Geplante Importe**.
2. Legen Sie für diese Datenimportzeitpläne **„Aktiv“** auf **„falsch“** fest:
   - SCCM<version> Software
   - SCCM<version> Entfernte Software
3. Legen Sie für diese Datenimportzeitpläne **„Aktiv“** auf **„wahr“** fest:
   - SCCM<version> Software (mit KI)
   - SCCM<version> Entfernte Software (mit KI)

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die SCCM-Integration, und planen Sie einen Import

SCCM-Integrationsversion aktualisieren

Wenn Sie eine frühere Version eines SCCM-Plugins (System Center Configuration Manager) verwenden, können Sie zu einer späteren Version wechseln, um die neuen Funktionen zu nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die ServiceNow-SCCM-Integrationen sind in sich abgeschlossen und können unabhängig vorhanden sein. Für sie werden jeweils eigene Importsatztabellen, Datenquellen und Transformationszuordnungen verwendet. Von allen SCCM-Integrationen werden jedoch Daten in dieselben Tabellen innerhalb der ServiceNow-CMDB umgewandelt. So vermeiden Sie, dass die Daten von einer anderen Quelle überschrieben werden:

- Verwenden Sie eine einzige SCCM-Integration, und deaktivieren Sie alle anderen geplanten SCCM-Importe.
- Führen Sie einen vollständigen Import durch, um die Tabellen „cmdb_software_instance“, „cmdb_sam_sw_install“ und andere Tabellen alter SCCM-Daten zu löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Es ist möglich, jedes Plugin für die Integration mit SCCM 2007 oder 2012 zu konfigurieren, da der Integrationsmechanismus derselbe ist, nämlich die Verwendung von JDBC-Importen (Java Database Connectivity). Eine Datenquelle muss jedoch geändert werden, wenn sie für eine SCCM-Version verwendet wird, für die sie nicht geschrieben wurde. Verwenden Sie die Plugin-Version, die der SCCM-Version entspricht, für die die Datenquelle vorgesehen ist.

So ändern Sie die SCCM-Integration:

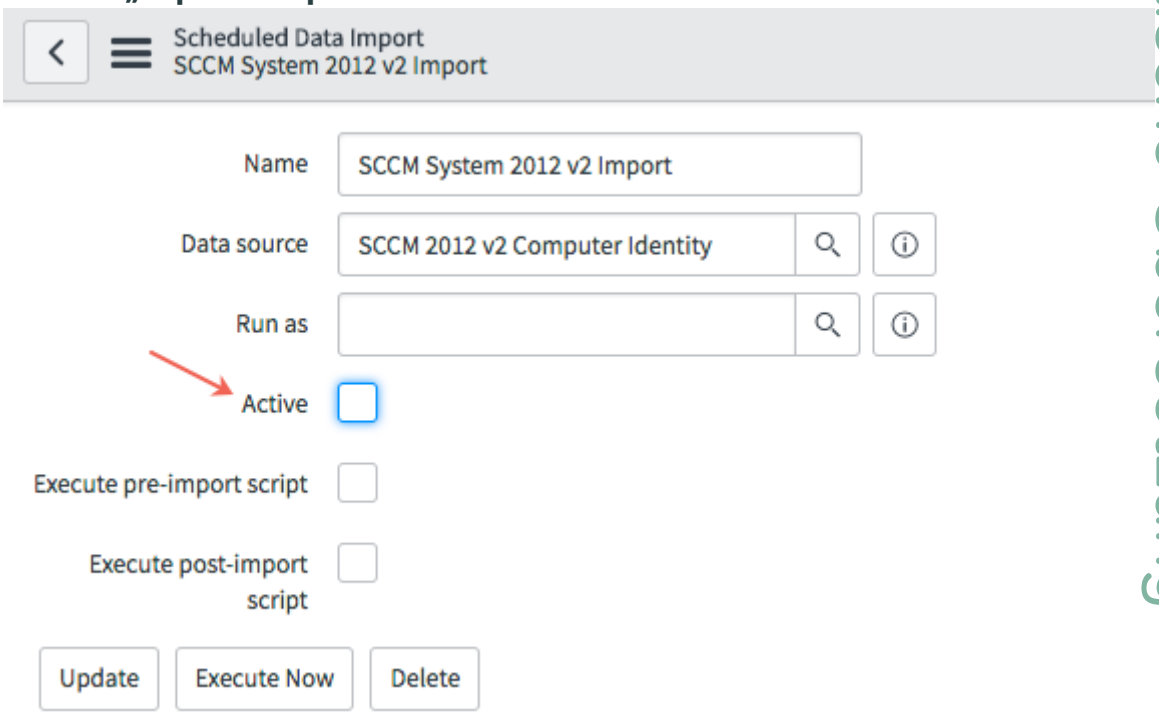
- Deaktivieren Sie die aktuelle Integration, indem Sie den SCCM-Importzeitplan deaktivieren.
- Aktivieren Sie das neue SCCM-Plugin.
- Importieren Sie alle Softwaredatensätze erneut, wenn Sie zu einer Integration wechseln, die inkrementelle Importe entfernter Software unterstützt.

So deaktivieren Sie den SCCM-Importzeitplan:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integration – Microsoft SCCM 20xx** > **Geplanter Import**.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

Formular „Geplanter Import“



3. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.
4. Um das neue SCCM-Plugin zu aktivieren, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Plugins**.
5. Suchen Sie nach dem Namen ***SCCM**, um alle verfügbaren SCCM Integrations-Plugins anzuzeigen.
6. Aktivieren Sie das Plugin.

Zugehörige Informationen

SCCM-Datenimportprozess und Quelltabellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migrieren Sie die Verizon eBonding-Integration zu einem Produktionssystem

In diesem Thema werden die Aufgaben beschrieben, die zum Verschieben der Verizon eBonding-Integration von einer Entwicklungs-/Testumgebung in eine Produktionsumgebung erforderlich sind.

Dieser Prozess erfordert eine Abstimmung mit dem zuständigen Verizon-Implementierungsmanager.

Allgemeine Aufgaben

Die folgenden Arbeiten können jederzeit durchgeführt werden:

- Beziehen Sie ein SOAP-Passwort für die Produktion von Verizon. Ihre Verizon-SOAP-Anwender-ID ist mit der des Verizon-Testbrokers identisch.
- Erstellen Sie einen Integrationsanwender für Verizon in der Produktionsinstanz ServiceNow. Verwenden Sie den gleichen Anwendernamen und das gleiche Passwort, das für die Entwicklungsinstanz erstellt wurde, damit die Kommunikation zwischen Verizon und ServiceNow ordnungsgemäß authentifiziert wird.

Migration zu einer Produktionsumgebung

Führen Sie diese Aufgaben der Reihe nach aus.

- Aufgabe 1: Fordern Sie das Verizon eBonding-Plugin für die Produktionsinstanz an. Wenn das Plugin installiert ist, ist die einzige unmittelbare Änderung der Benutzeroberfläche ein zusätzliches Feld **Kategorie** namens **VZ eBonding**. Alle Auslöser für die Integration hängen von der Kategorie ab, die auf **VZ eBonding**festgelegt ist. Das Aktivieren des Plugins in der Produktionsinstanz sollte Ihre Anwender nicht beeinträchtigen. Wenn Sie zusätzliche Vorsichtsmaßnahmen ergreifen möchten, deaktivieren Sie die Kategorie **„VZ eBonding“** in der Liste, wenn das Plugin für die Instanz aktiviert ist.
- Aufgabe 2: Richten Sie das Verizon-Zertifikat und den Schlüsselspeicher ein. Kopieren Sie diese direkt aus der Dev-Instanz, oder generieren Sie sie neu, um separate Versionen für die Dev- und die Produktionsinstanz zu erhalten.
- Aufgabe 3: Konfigurieren Sie die Integrationseigenschaften für die Verwendung mit dem eBonding-System von Verizon Production. Dies ist die Anwender-ID, das Passwort und andere Eigenschaften, die von Ihrem Verizon-Vertreter bereitgestellt wurden.
- Aufgabe 4: Ändern Sie alle Verizon eBroker-SOAP-Nachrichtenfunktionen so, dass der Produktions-SOAP-Endpunkt von Verizon verwendet wird. In den meisten Fällen lautet die Endpunkt-URL wie folgt: https://pubwebsvc.vzbi.com:443/Trouble_Management_v3r0. Überprüfen Sie diese URL mit dem Implementierungsspezialisten von Verizon.
  - Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„SOAP-Nachrichtenfunktionen“** auf die einzelnen Funktionen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Sperren**, und geben Sie den Produktionsendpunkt ein.
  - Konfigurieren Sie die zugehörige Liste **„SOAP-Nachrichtenfunktionen“**, und fügen Sie die Spalte **„SOAP-Endpunkt“** hinzu. Entsperren und aktualisieren Sie in der Listenansicht **der SOAP-Nachrichtenfunktionen** den Endpunkt für alle Datensätze, indem Sie mehrere Datensätze in einer Liste mit dem Listeneditor bearbeiten .
- Aufgabe 5: Wenden Sie Anpassungen an. Wenn Anpassungen der Integration auf dem Entwicklungssystem in einem Update Set erfasst wurden, wenden Sie dieses Update Set auf das Produktionssystem an.
- Aufgabe 6: Stellen Sie Verizon den SOAP-Endpunkt für die Produktion bereit. Der SOAP-Endpunkt sollte in etwa so aussehen: https://IhreProduktionsinstanz.service-now.com/ETMSPublish.do?WSDL.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aufgabe 7: Koordinieren Sie einen Produktionstermin mit Ihrem Verizon-Vertreter, um grundlegende Tests durchzuführen.

> **Warnung:**
> Erstellen Sie keine Testtickets für das Produktionssystem, ohne mit dem Verizon-Team zusammenzuarbeiten. Alle erstellten Tickets werden als echte Tickets behandelt.

Veraltet: Altiris-Integration 2.0

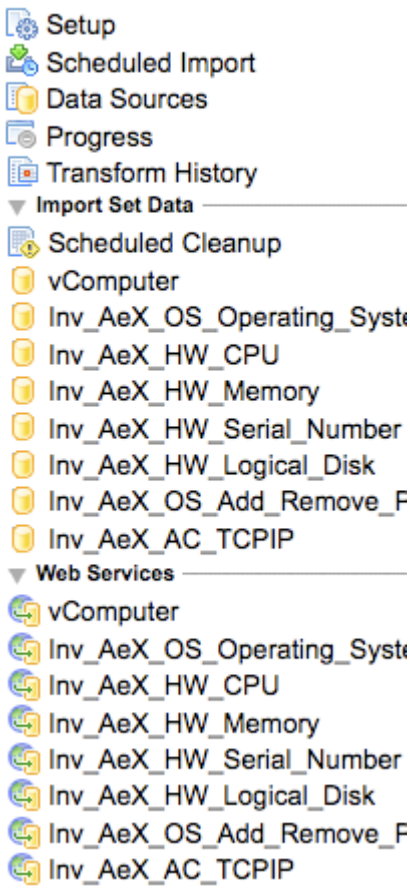
Die Altiris-Integration ist im Istanbul-Release veraltet.

Die Altiris-Integration ist ein Import der Altiris-Daten in eine Richtung in ServiceNow CMDB (Configuration Management Database). Durch die Integration wird die CMDB ServiceNow mit der Altiris SQLServer-Datenbank auf dem neuesten Stand gehalten.

Datenimport

Relevante Daten werden aus der Altiris-Datenbank in die CMDB importiert. In die Altiris-Datenbank wird nicht geschrieben, sie gilt als autorisierende Quelle. Der Import erfolgt über eine JDBC-Verbindung über den MID Server.

Altiris-Integrationsanwendung



Folgende Informationen werden aus Altiris abgerufen:

- PC-Hardware (Modell, Hersteller, Arbeitsspeicher, Taktrate, Anzahl der CPUs usw.)
- Informationen zum Betriebssystem (Name, Service Pack)
- Drucker

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Datenträgerinformationen (physisch, Netzwerk und logisch)
- Netzwerk (IP-Adresse, Netzmaske)

Konfigurations- und Betriebsmodule

Durch Aktivieren dieser Integration wird die Anwendung „Integration – Altiris“ erstellt.

Im Folgenden finden Sie die Konfigurations- und Betriebsmodule für diese Integration.

Modul	Beschreibung

Setup	• Konfigurieren Sie die Datenquellen über ein Formular
	  ○ Geben Sie die IP-Adresse des Datenbankservers an
	  ○ Geben Sie den Datenbanknamen an
	  ○ Geben Sie die Anwender-ID und das Passwort für die Datenbank an (muss auf der SQL DB-Seite erstellt werden; Hilfe zu diesem Schritt finden Sie in diesem Artikel: http://technet.microsoft.com/en-us/library/aa337562.aspx
	  ○ Suchen Sie den MID-Server, und wählen Sie ihn aus
	• Geben Sie Einstellungen für Datenbankserver und MID-Server an
	• Testkonfiguration

Geplanter Import	Planen Sie die Ausführung des Imports oder importieren Sie sofort
Datenquellen	Eine Liste der vorkonfigurierten Datenquellen, die die externe CMDB-Datenbank definieren
Fortschritt	Eine Verlaufsliste des Fortschritts bei geplanten Importen
Verlauf umwandeln	Eine Verlaufsliste der Transformationen, die während geplanter Importe durchgeführt wurden

⚠ Warnung:
Wenn Sie eine vorhandene Integration der vorherigen Version aktiviert haben:

1. Durch die Aktivierung des Plugins 2.0 wird der vorhandenen Integration nichts „hinzugefügt“ oder „entfernt“.
2. Beim Übergang von der alten Integration zu dieser neuen müssen bereits vorgenommene Anpassungen berücksichtigt werden, z. B. Wenn Sie Zuordnungsverbesserungen verwenden oder andere Zusammenfügungswerte verwenden, müssen diese erneut implementiert werden.
3. Beide Plugins könnten gleichzeitig ausgeführt werden, sofern die Daten auf die gleiche Weise zusammengefügt werden – bis das ältere Plugin nicht mehr benötigt wird und zu diesem Zeitpunkt deaktiviert werden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützte Versionen

Die Altiris-Integration unterstützt nur Altiris Version 6.5. Altiris Version 7.0 ist für die Integration derzeit nicht verfügbar.

Legacy-Importsatzdaten für Altiris

Lernen Sie die Modulnamen kennen, die von den Altiris-Importsatzdaten angezeigt werden.

Der Abschnitt „Altiris-Importsatzdaten“ zeigt eine Liste von Importsatztabellen, die in Daten enthalten, die mithilfe von JDBC zur Abfrage der Altiris-Datenbank abgerufen wurden. Die Modulnamen (und damit die Importsatztabellen, auf die sie verweisen) stimmen mit den Tabellennamen und der Struktur von Altiris überein, aus denen geladen wird.

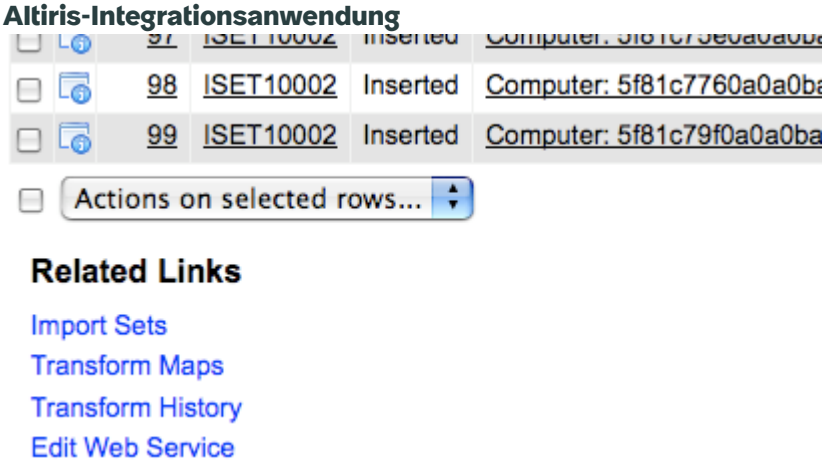
Modulnamen

Hinweis:
Die hier beschriebene Funktionalität erfordert das Plugin „Integration - Altiris 2.0“.

- Geplante Bereinigung (Konfigurieren Sie einen Zeitplan zum Bereinigen/Löschen von Importsatzdaten, die bereits transformiert wurden.)
- vComputer
- Inv_AeX_OS_Operating_System
- Inv_AeX_HW_CPU
- Inv_AeX_HW_Memory
- Inv_AeX_HW_Serial_Number
- Inv_AeX_HW_Logical_Disk
- Inv_AeX_OS_Add_Remove_Programs
- Inv_AeX_AC_TCPIP

Wenn Sie die Tabellenlisten anzeigen, finden Sie am Ende der Liste Links zu anderen operativen Funktionen des Importsatzes.

Altiris-Integrationsanwendung



- Importsätze
- Transformationszuordnungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Transformationsverlauf** : Protokoll der abgeschlossenen Importvorgänge (bei denen ein Importsatz in eine Tabelle umgewandelt wurde).
- Webservice-Importsätze

Zugehörige Informationen

Legacy: Importsatztabellen für Webservices für Altiris

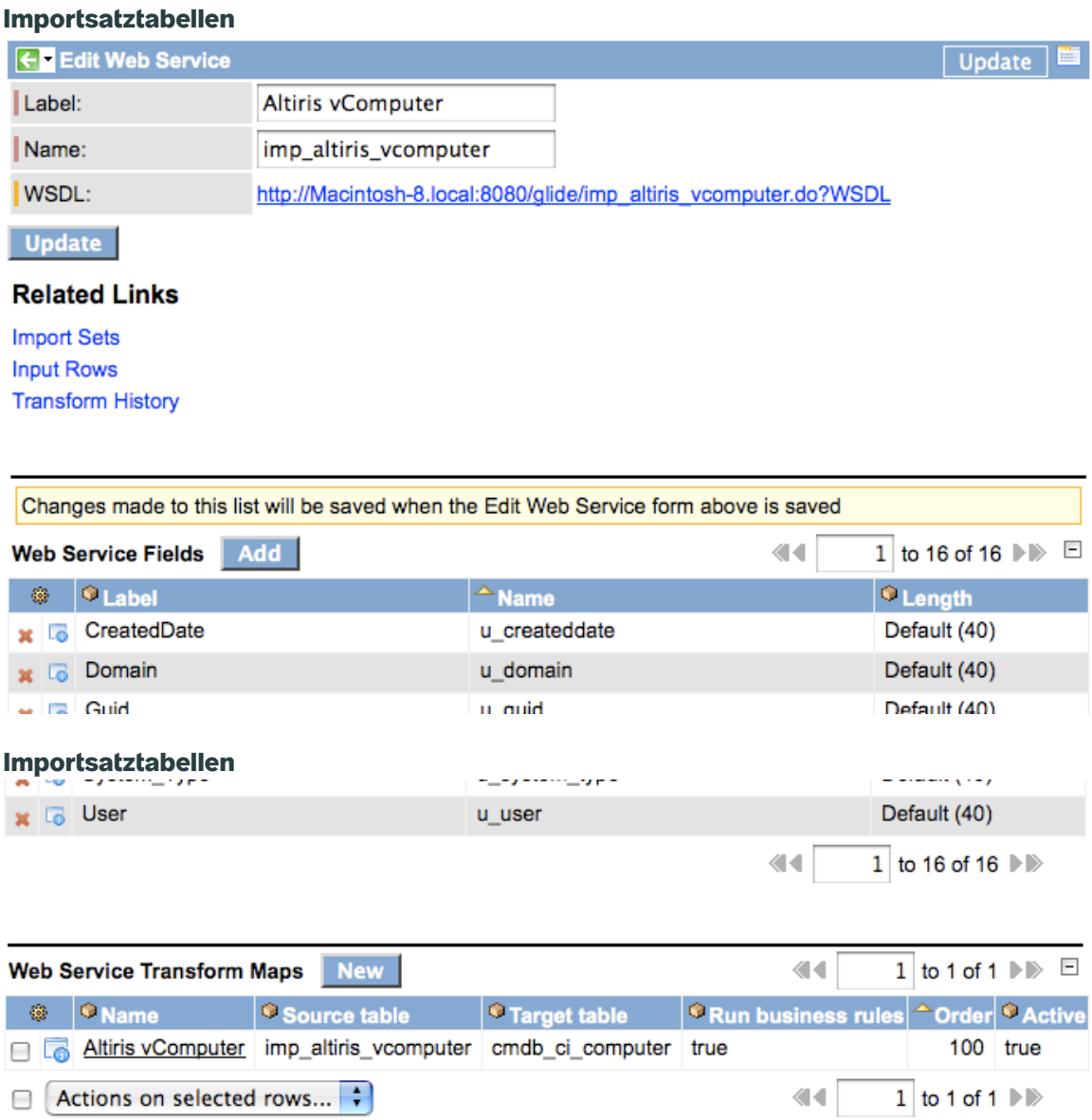
Veraltet: Altiris-Integration 2.0

Legacy: Importsatztabellen für Webservices für Altiris

In diesem Thema werden die Module aufgelistet, die die Importsatztabellen für Webservices definieren – das Schema für die Importsatztabellen, die den JDBC-Import empfangen.

In jedem Webservice können Sie Felder hinzufügen/entfernen sowie auf die Transformationszuordnungen zugreifen, um Änderungen vorzunehmen.

Hinweis:
Die hier beschriebene Funktionalität erfordert das Plugin „Integration - Altiris 2.0“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Legacy-Importsatzdaten für Altiris

Veraltet: Altiris-Integration 2.0

Unterstützte Integrationsschnittstellen

ServiceNow bietet eine Reihe von Schnittstellen für die direkte Integration mit der -Plattform. Diese Schnittstellen gelten als Teil der -Plattform und werden ohne zusätzliche Kosten bereitgestellt.

Unterstützte Integrationsschnittstellen

Schnittstelle
E-Mail
JDBC
JSONv2-Webservice
LDAP-Integration
SOAP Web Service
REST-API
SAML
Digest-Token-Authentifizierung
ODBC Driver
Datenexport
CTI
Syslog-Probe

Computer-Telefonie-Integration

Computer-Telefonie-Integration (CTI) wird durch den CTI-Client auf dem Benutzercomputer erreicht, der eine URL an die Instanz sendet.

Die URL muss die folgenden Komponenten aufweisen:

1. Die Basis-URL. Beispiel: `https://` <instance name> .service-now.com/cti.do? würde zur Instanz gelangen und die CTI-Verarbeitung anfordern.
2. Parameter geben an, welche Teile des incident-Formulars angezeigt werden sollen.
   - *`sysparm_caller_name`*=name, wobei „name“ der Name für einen Anwender ist.
   - *`sysparm_caller_phone`*=phone, wobei „phone“ die Telefonnummer des Anwenders ist. Entweder ein Name oder eine Telefonnummer müssen angegeben werden, wenn Sie den Benutzer im Anruf identifizieren möchten. Andere Parameter können angegeben werden, um den Anwender zu identifizieren (siehe später).
   - *`sysparm_task_id`*=taskID, wobei „taskID“ für ein vorhandenes Problem steht, das der Anrufer anruft.
   - *`sysparm_view`*= Ansicht, wobei „Ansicht“ der Name der Ansicht ist, die zum Anzeigen der Daten verwendet werden soll.
   - *`sysparm_xxxx`*=Wert, wobei „xxxx“ der Name eines Feldes im Datensatz „Incident“ ist, das mit dem angegebenen „Wert“ ausgefüllt werden soll. Beispiel: „sysparm_priority=1“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

würde dazu führen, dass das Prioritätsfeld auf den Wert 1 gesetzt wird, wenn der neue Incident-Bildschirm angezeigt wird.

- *sysparm_cti_rule*=name wobei „name“ der Name einer Funktion ist, die für die CTI-Verarbeitung aufgerufen werden soll, anstatt das Standardskript zu verwenden. Die Funktion muss in einem sys_script-Eintrag definiert werden, der als vom Client aufrufbar markiert ist. Wenn die Funktion GlideRecord(s) einfügen, aktualisieren oder löschen muss, muss sie eine separate, nicht vom Client aufrufbare Funktion aufrufen, um die Aktualisierung(en) durchzuführen.

  Hinweis:
  Das Skript für die CTI-Verarbeitung wurde zwar in vom Client aufrufbar geändert, der Code zur Implementierung der Aufgabenansicht wurde jedoch auskommentiert. Sie müssen eine neue nicht vom Client aufrufbare Funktion für den Code implementieren, der *task.update()* ausführt.

  Um ein Skript vom Client aufrufbar zu machen, müssen Sie das Kontrollkästchen „Vom Client aufrufbar“ im Formular aktivieren, das angezeigt wird, wenn der sys_script-Eintrag angezeigt wird. Das Kontrollkästchen „Vom Client aufrufbar“ wird standardmäßig möglicherweise nicht angezeigt. Um die vom Client aufrufbare Checkbox anzuzeigen, müssen Sie möglicherweise die Felder im Formular mithilfe des Zahnradsymbols und des Slushbucket-Mechanismus ändern.

  Parameter in der URL stehen der Geschäftsregel als globale Werte zur Verfügung. Zum Beispiel:

  ```
  var name = sysparm_caller_name;
  ```

  Die von Ihnen angegebene Business-Regel muss die URL für den Popup-Bildschirm zurückgeben und die globale Variable „Antwort“ festlegen.

Eine Beispiel-URL zum Aufrufen eines Screenshots für den Anwender „Don Goodliffe“ würde wie folgt aussehen. https:// <instance name> .service-now.com/cti.do? sysparm_caller_name=Don%20 Goodliffe Es können mehrere sysparm-Parameter verwendet werden, getrennt durch Und-Zeichen (&).

Skript für CTI-Verarbeitung

Wenn der Parameter *sysparm_cti_rule* nicht angegeben ist, verwendet das System das Skript für die CTI-Verarbeitung, um die folgenden Funktionen bereitzustellen.

Das Skript für die CTI-Verarbeitung führt Folgendes aus:

1. Versucht, den Anwender anhand des Werts *sysparm_caller_name* zu identifizieren, wenn er angegeben wurde.
2. Wenn kein Benutzer gefunden wurde, versucht das Skript, den Benutzer anhand des Werts *sysparm_caller_phone* zu identifizieren, falls er angegeben wurde.
3. Wenn ein Benutzer identifiziert wurde, wird eine der folgenden Aktionen ausgeführt
   a. Wenn der Benutzer offene Incidents hat, werden im Popup-Bildschirm Informationen zum aktuellen Anrufer und zu allen offenen Incidents des Benutzers angezeigt.
   b. Wenn der Benutzer keine offenen Incidents hat, wird im Popup-Bildschirm ein neuer Incident mit Informationen angezeigt, die in der angezeigten URL angezeigt werden.
4. Wenn kein Benutzer identifiziert wurde und eine taskID angegeben ist und die taskID vorhanden ist, geschieht nichts. Der Code zur Behandlung dieses Falls ist auskommentiert. Wenn im Popup-Bildschirm die Details für die Aufgabe angezeigt werden sollen, müssen Sie das Skript für die CTI-Verarbeitung ändern, um die Funktionalität in einer separaten, nicht vom Client aufrufbaren Funktion zu platzieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von ServiceNow in Ihr Intranet

Sie können Ihrem Intranet einen Anmeldelink ServiceNow hinzufügen.

Informationen zum Bereitstellen von Inhalten ServiceNow von einer Webseite finden Sie unter Serviceportal .

JDBCProbe

Eine JDBC-Probe wird auf dem MID Server ausgeführt, um eine externe Datenbank über [JDBC] abzufragen, und gibt Ergebnisse an ServiceNowzurück.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Probes interagieren mit dem MID-Server über die ECC-Warteschlange , daher wird die Antwort einer JDBC-Probe als XML-Payload in einem „Eingabe“-ECC-Warteschlangendatensatz zurückgegeben. Standardmäßig enthält jede Antwortnutzlast bis zu 200 zurückgegebene Zeilen. Dieser Wert kann geändert werden, indem Sie den Probe-Parameter *jdbcprobe_result_set_rows* auf die gewünschte Anzahl festlegen.

Plugin wird aktiviert

Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um das Plugin **„Integration – JDBC“** (com.snc.integration.jdbc) zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Systemdefinition > Plugins**.
2. Klicken Sie in der Liste mit der rechten Maustaste auf den Namen des Plugins, und wählen Sie **Aktivieren/Aktualisieren** aus.

   Wenn das Plugin von anderen Plugins abhängig ist, werden diese Plugins und deren Aktivierungsstatus aufgelistet.
3. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   (Optional) Einige Plugins enthalten Demo-Datensätze, die Plugin-Features für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen sollen. Das Laden von Demodaten ist eine gute Vorgehensweise, wenn Sie das Plugin zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz aktivieren. Sie können Demodaten laden, nachdem das Plugin aktiviert wurde, indem Sie diesen Prozess wiederholen und das Kontrollkästchen aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Direkte JDBC-Probe

Eine direkte JDBC-Probe gibt alle Parameter an, die in der XML-Nutzlast der ausgehenden ECC-Warteschlangen erforderlich sind.

Es handelt sich um eine eigenständige Probe, die von einer JDBC-Datenquelle entkoppelt ist und nicht in einen Importsatz eingefügt wird. Das Pflichtfeld im Datensatz der ECC-Warteschlange für eine direkte JDBC-Probe ist **Thema** und muss **JDBCProbe**entsprechen. Das Feld **Quelle** ist für die sys_id des Datenquellendatensatzes im Fall einer JDBC-Datenquelle reserviert.

Hinweis:
Wenn auf Ihrer Plattform die Erkennung ServiceNow aktiviert ist, fügen Sie der Probe den Parameter *skip_sensor* hinzu, um zu vermeiden, dass die Erkennungssensoren die Probe verarbeiten und der Fehler „Keine Sensoren definiert“ angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

XML-Struktur

Eine direkte JDBC-Probe weist die folgende XML-Nutzlaststruktur auf

```
<parameters><parameter name = "skip_sensor" value = "true" /><parameter name =
"parameter_name" value = "parameter_value" />
 ...
 <parameter name = "work" ><select  ... >
    ...
  </select></parameter></parameters>
```

Zugehörige Informationen

JDBCProbe

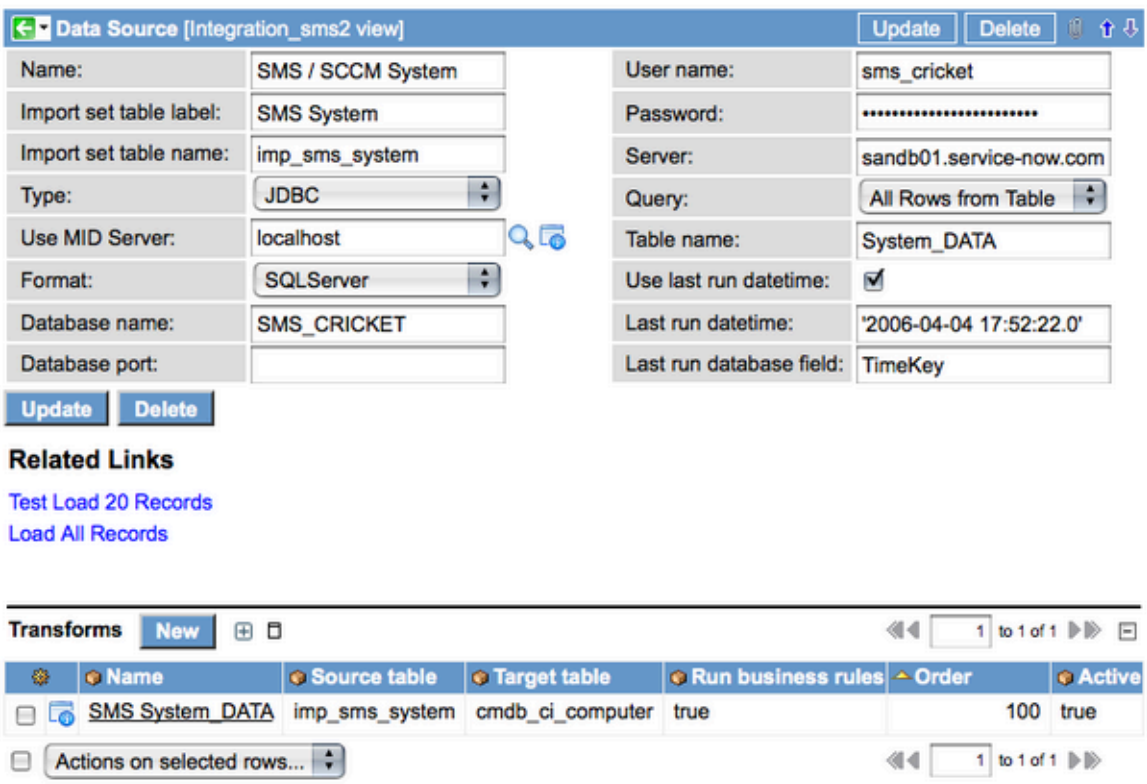
JDBC-Proben über Datenquelle

JDBC-Proben werden über eine JDBC-Datenquelle ausgeführt, wenn ein Import für die Datenquelle ausgeführt wird.

Eine JDBC-Datenquelle für eine JDBC-Probe wird durch das JDBCProbe-Thema und die sys_id der Datenquelle im Feld Quelle des Ausgabedatensatzes der ECC-Warteschlange beschrieben.

Der Datenquellendatensatz würde wie folgt aussehen

JDBC-Datenquelle

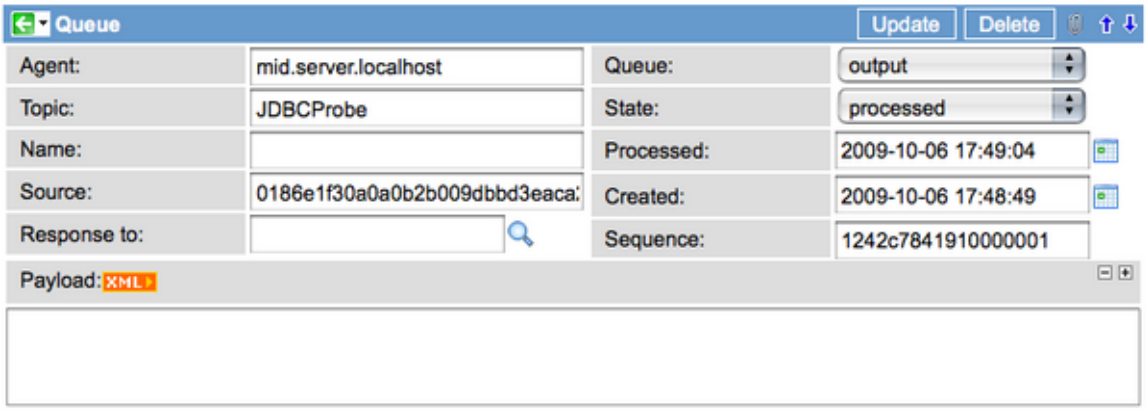


Die folgende Ausgabeprobe für die ECC-Warteschlange wird erstellt, wenn Sie aus der Datenquelle *laden*.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JDBC-Datenquellen-Probe



Zugehörige Informationen

JDBCProbe

Wählen Sie * Verknüpfung zum JDBC-Probe aus

Alternativ können Sie anstelle eines Arbeitselements einen Parameter *table_name* angeben, und die folgende Abfrage könnte ausgeführt werden.

```
select * from <table_name>
```

Verwenden Sie beispielsweise die folgende XML-Nutzlast

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://
xxx.service-now.com;databaseName=SMS_CRICKET;user=sms;password=sms" /><parameter
 name = "table_name" value = "System_DATA" /></parameters>
```

Zeilen werden gezählt

Um die Anzahl der Zeilen in einer Tabelle zu zählen, können Sie eine Abfrage vom Typ „select count(*)“ angeben, indem Sie den Parameter „count_rows“ mit dem Wert „wahr“ einschließen.

Zum Beispiel

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;databaseName=SMS;user=sms;password=sms" /
><parameter name = "count_rows" value = "true" /><parameter name = "table_name" value =
 "System_DATA" /></parameters>
```

Die resultierende XML-Antwortnutzlast

```
<parameters>
 ...
 <result query = "SELECT count(*) as row_count FROM System_DATA" ><row
 id = "1" ><row_count class = "java.lang.Integer" length = "11" type = "4"
 >2312</row_count></row></result>
 ...
</parameters>
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

JDBCProbe

Parameter

Die folgenden Parameter sind in einer direkten JDBC-Probe verfügbar.

Parameter	Beschreibung
jdbc_driver	Erforderlich. Java-Klassenname für den zu verwendenden JDBC-Treiber. Derzeit unterstützte Treiber: • Oracle: oracle.jdbc.OracleDriver • Microsoft SQL Server: com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver • MySQL: com.mysql.jdbc.Driver

Beispiel

```
com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver
```

Parameter	Beschreibung
connection_string	Erforderlich. Die JDBC-Verbindungszeichenfolge/URL zum Definieren der Verbindung enthält normalerweise Informationen über den Datenbankserver und dessen Namen, die Anwender-ID und das Passwort für die Verbindung mit der Datenbank. Die Syntax ist lieferantenspezifisch. Referenzen finden Sie unter den folgenden Links: • Oracle: [jdbc:oracle:thin:<username/password> @<database>] • Microsoft SQL Server: [jdbc:sqlserver://localhost;user=MyUserName;password=*****;] • MySQL – [jdbc:mysql://localhost/database?user=username%26password=passwd]

Beispiel

```
jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;
databaseName=SMS;
user=sms_user;
password=sms_password;
```

Parameter	Beschreibung
work	Erforderlich, wenn die Parameterverknüpfung *table_name* nicht verwendet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	Übergeordnetes Element eines XML-Fragments, das den auszuführenden SQL-Befehl beschreibt.

Beispiel

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

Parameter	Beschreibung
query_timeout	Optional während SELECT. Anzahl der Sekunden, die der JDBC-Treiber auf den Abschluss einer Abfrage (SELECT) wartet. Null bedeutet keine Zeitüberschreitung. Wenn die Zeitüberschreitung überschritten wird, betrachtet die Integration das JDBC-Ergebnis als nicht zugänglich und versetzt es in einen Fehlerstatus.

Parameter	Beschreibung
table_name	Optional (außer erforderlich während `count_rows == true`). Alternative Ausführung einer `*` -Auswahlabfrage; anstatt das Element *work* zu verwenden. Entspricht der Ausführung von * auswählen aus<table_name> .

Parameter	Beschreibung
count_rows	Optional. Gibt an, ob eine Abfrage vom Typ „select count(*)“ die Anzahl der Zeilen (wahr/falsch) zurückgeben soll. Das Ergebnis der Anzahl wird als *row_count* -Element im *result* -Element zurückgegeben.

Parameter	Beschreibung
query	Optional. Typ der Abfrage. Mögliche Auswahlmöglichkeiten sind „Alle Zeilen aus Tabelle“ oder „Spezifische SQL“. Bei Festlegung auf „Spezifische SQL“ ist „sql_statement“ erforderlich, um die SQL-Anweisung anzugeben.

Parameter	Beschreibung
sql_statement	Optional. Verwenden Sie eine bestimmte SQL-Abfrage. Das Vorhandensein dieses Elements

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Parameter	Beschreibung
	führt eine direkte Abfrage aus, die im Wertattribut angegeben ist.

Beispiel

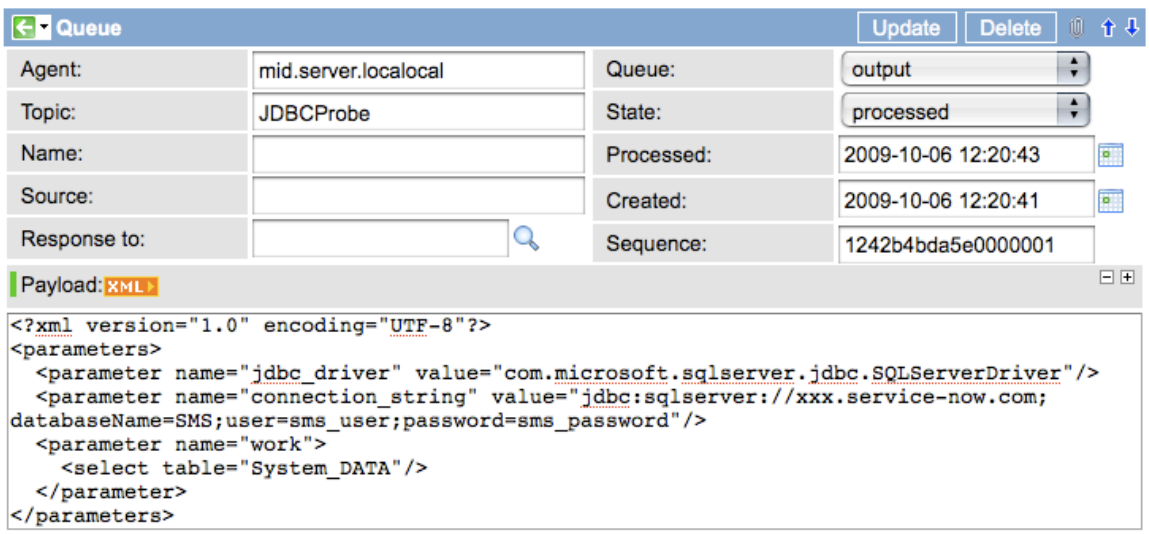
```
...
 select * from any_table where id = 123
 ...
```

Parameter	Beschreibung
skip_sensor	Optional. Bestimmt, ob Discovery versucht, die ECC-Eingabe aus der JDBCProbe zu verarbeiten. Standard = wahr

Um beispielsweise eine Tabelle mit einer direkten JDBC-Probe abzufragen, sind die folgenden Parameter erforderlich:

- Klassenname des JDBC-Treibers
- JDBC-Verbindungszeichenfolge
  - Datenbankserver
  - Datenbankname
  - Anwendername
  - Anwenderpasswort
- Der Tabellenname

Warteschlangenformular



Zugehörige Informationen

JDBCProbe

Arbeitselement verwenden

Das Arbeitselement codiert SQL-Anweisungen, die von der Probe ausgeführt werden sollen.

Im Folgenden finden Sie die gültigen untergeordneten Arbeitselemente.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- auswählen
- Aktualisieren
- insert
- delete

AUSWÄHLEN

Rufen Sie Zeilen aus der angegebenen Tabelle in der Datenbank ab, die durch die JDBC-Verbindungszeichenfolge angegeben wird. Die einfachste Auswahlarbeit gibt nur den Tabellennamen an und ruft alle Felder in einer Zeile ab, z. B.:

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" /></parameter>
 ...
```

Um ein Suchkriterium anzugeben, geben Sie das Attribut „Where“ für das Auswahlelement an, z. B.:

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where =
"InstanceKey=692" /></parameter>
 ...
```

Um die Felder anzugeben, die zurückgegeben werden sollen, betten Sie die Felder als untergeordnete Elemente des Auswahlelements ein, z. B.:

```
 ...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

Um eine direkte SQL-Anweisung zu verwenden, geben Sie diese im **Abfrageparameter** an

```
...
 <parameter name= "query" value= "Specific SQL" /><parameter name = "sql_statement"
value = "select * from any_table where value='test'" />
 ...
```

AKTUALISIEREN

Eine **Aktualisierungs** -SQL kann ausgeführt werden, indem die **Tabelle**, die optionale Where-Klausel und die erforderlichen untergeordneten Elemente für die zu aktualisierenden Felder und ihre Werte angegeben werden.

```
...
<parameter name= "work" ><update table = "alerts.status" where =
 "ServerName %= 'NCOMS' AND ServerSerial=3935" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></update></parameter>
...
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

EINFÜGEN

Eine SQL- **Anweisung zum Einfügen** kann ausgeführt werden, indem die **Tabelle**und die erforderlichen untergeordneten Elemente für die Felder und ihre einzufügenden Werte angegeben werden.

```
...
<parameter name= "work" ><insert table = "alerts.status" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></insert></parameter>
...
```

DELETE

Eine Lösch-SQL kann durch Angabe der Tabelle und der optionalen Where-Klausel ausgeführt werden.

```
...
<parameter name= "work" ><delete table = "alerts.status" where = "ServerName %= 'NCOMS'
 AND ServerSerial=3935" /></parameter>
...
```

Zugehörige Informationen

JDBCProbe

Erstellen Sie einen Suchanbieter für Ihre Instanz

ServiceNow Suchanbieter ermöglichen Ihnen die Suche nach und unseren Foren über die IE- und Firefox-Suchleiste.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Firefox 3.x können Sie jedem Suchanbieter auch ein Stichwort zuweisen und über die Adressleiste darauf zugreifen. Weisen Sie beispielsweise w dem Wiki-Suchanbieter zu, und Sie können das Wiki nach Geschäftsregeln durchsuchen, indem Sie w Business-Regeln in die Adressleiste eingeben.

Suchleiste

Prozedur

1. Erstellen Sie ein OpenSearch-Beschreibungsdokument. Sie können die OpenSearch-Standards überprüfen, um Details zu zusätzlichen Attributen dieses Dokuments zu erhalten, z. B. das Einfügen eines Symbols.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<OpenSearchDescription xmlns="http://a9.com/-/spec/opensearch/1.1/">
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
<ShortName>Demo Search</ShortName>
<Description>Demo Search provider</Description>
<InputEncoding>UTF-8</InputEncoding>
<Url type="text/html" template="https://www.service-now.com/demo/nav_to.do?
uri=incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^123TEXTQUERY321%3D{searchTerms
}"/>
</OpenSearchDescription>
```

2. Speichern Sie die Datei auf einem Webserver mit XML-Erweiterung. Die für die Installation verwendete Methode lässt keine lokalen Dateiaufrufe zu.
3. Erstellen Sie eine einfache HTML-Seite, um den Anbieter zu installieren.

```
<a href="javascript:window.external.AddSearchProvider('http://yourServer/yourFile.xml');
" title="MySearch" name="ServiceNow Custom Search">Add ServiceNow Custom Search
Provider</a>
```

Anstatt die HTML-Datei zu verwenden, können Sie versuchen, den JavaScript-Befehl über das Feld „Browserposition“ auszuführen. Dies funktioniert mit FF, nicht mit IE.

Syslog-Probe

Die Syslog-Probe ServiceNow verwendet den MID-Server, um Protokollnachrichten von einer Instanz ServiceNow an einen anderen Computer, z. B. einen dedizierten Protokollserver, zu übermitteln, indem das Syslog-Protokoll über ein IP-Netzwerk verwendet wird.

Funktionsweise der Syslog-Probe

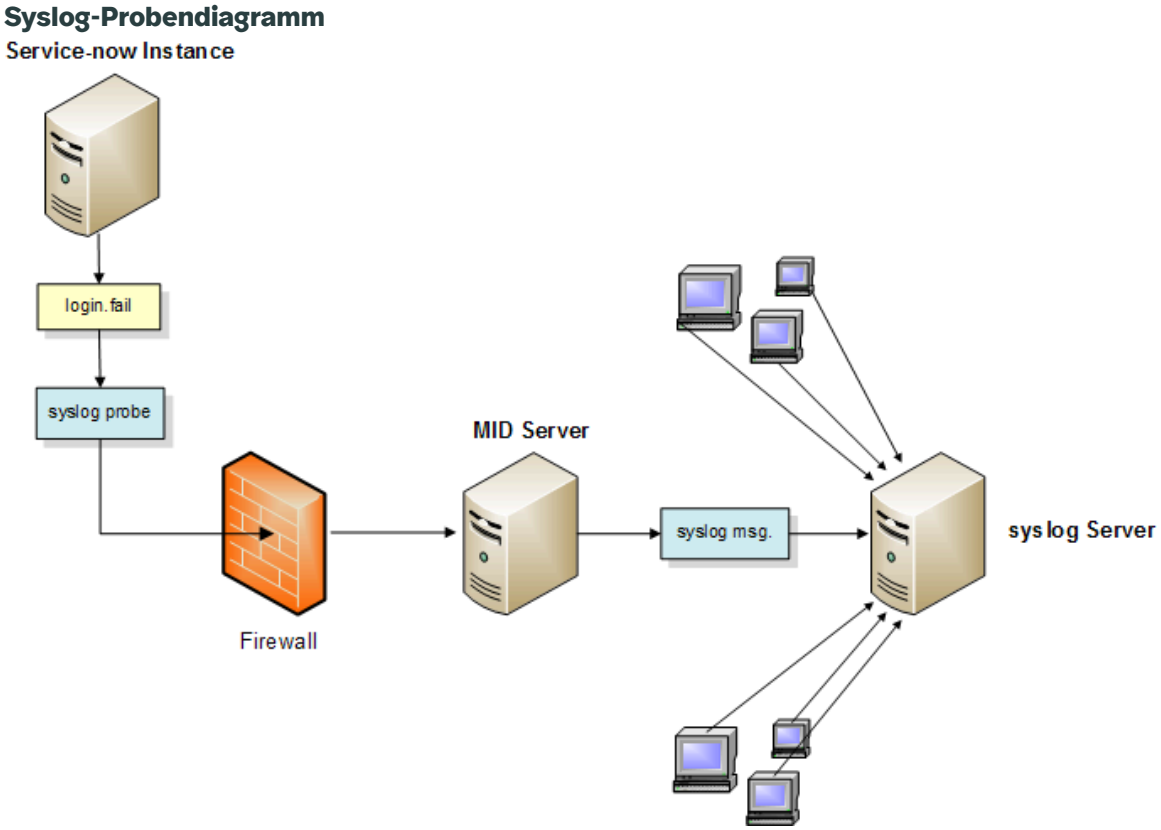
Die syslog-Probe wird von einer ServiceNow Skripteinbindung (genannt Syslog) gestartet, die über eine Business-Regel-, Ereignis- oder Orchestration-Aktivität aufgerufen werden kann und wird von einem MID-Server gestartet. Auf dem Empfängercomputer (Zielcomputer) muss ein Syslog-Server oder ein beliebiger Server installiert sein, der Nachrichten mithilfe des Syslog-Protokolls empfangen kann. Normalerweise ist ein dedizierter Protokollserver im Netzwerk so konfiguriert, dass er alle internen Syslog-Nachrichten empfängt. Einige Produkte, die Syslog-Nachrichten akzeptieren, sind:

- ArcSight
- Splunk
- LogLogic
- syslog-ng

Beispiel

Die Acme Inc. möchte jedes Mal, wenn eine Benutzeranmeldung fehlschlägt, eine Protokollnachricht von der Instanz ServiceNow an einen ArcSight-Syslog-Server innerhalb der Unternehmensfirewall senden. Der Systemadministrator verwendet das Ereignis „login.failed“, um eine Geschäftsregel auszulösen, die die Syslog-Skripteinbindung jedes Mal aufruft, wenn eine Anmeldung fehlschlägt. Der MID Server von Acme überprüft die ECC-Warteschlange auf Arbeit und nimmt die Syslog-Probe auf, die den Protokolleintrag enthält. Der MID-Server sendet dann die Protokollnachricht an den ArcSight-Server, der Protokollnachrichten von allen Computern im internen Netzwerk sammelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Codebeispiel

Das folgende Codebeispiel, das in einem Ereignis oder einer Geschäftsregel enthalten ist, ruft die Syslog-Skripteinbindung direkt auf und sendet eine Syslog-Nachricht an einen festgelegten Syslog-Server:

```
var sl = new Syslog('FQDN of your syslog server', 'mid.server.Eclipse', 16);
sl.log('This is a sample log message', 6);
```

Dieser Code bewirkt Folgendes:

- Sendet die Protokollnachricht an Facility **16**
- Legt die Priorität auf **6** fest (Information)
- Sendet die Nachricht an Ihren Syslog-Server
- Startet die Probe über den MID-Server mit dem Namen „Eclise“

Integrationssitzungen verwalten

Verwalten Sie den Zugriff auf eine Instanz, indem Sie konfigurieren, wie lange Integrationssitzungen dauern, bevor sie ablaufen.

Ähnlich wie bei Benutzersitzungen können Sie Ihre Instanz sichern, indem Sie konfigurieren, wann eine Integrationssitzung nach einem Zeitraum der Inaktivität und einer maximalen aktiven Sitzungsdauer beendet wird. Standardmäßig wird die Integrationssitzung erst nach einer Minute Inaktivität abgebrochen.

Konfigurieren Sie eine maximale aktive Zeit für Integrationssitzungen

Sichern Sie Ihre Instanz, indem Sie unabhängig von der Integrationsaktivität eine maximale Zeit für Sitzungen erzwingen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig laufen Sitzungen erst nach einem Zeitraum der Inaktivität ab. Durch das Erzwingen einer maximalen aktiven Sitzungszeit werden Sitzungen beendet, unabhängig davon, ob eine Integration kürzlich aktiv war. Die Zeitüberschreitung für aktive Sitzungen muss größer sein als der für die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen konfigurierte Wert. Wenn Sitzungen beispielsweise so konfiguriert sind, dass sie nach 30 Minuten Inaktivität ablaufen, muss die Zeitüberschreitung für aktive Sitzungen größer als 30 Minuten sein.

Prozedur
1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	glide.active.session.timeout.unvalidate.session
Beschreibung	Gibt an, ob Integrationssitzungen durch die Konfiguration einer maximalen aktiven Sitzungszeit ungültig gemacht werden können.
Typ	**richtig | falsch**
Wert	true

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Öffnen Sie in der Liste „Systemeigenschaft“ [sys_properties] die Eigenschaft *`glide.integrations.active.session.life_span`*.
6. Geben Sie im Feld **Wert** an, wie viele Minuten vergehen, bevor Integrationssitzungen unabhängig von der Benutzeraktivität ablaufen.
   Der Wert muss größer als der Wert von *`glide.integration.session_timeout`* für die Zeitüberschreitung der inaktiven Integrationssitzung sein. Standardmäßig beträgt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen für Integrationen eine Minute.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Integrationen werden nach der angegebenen Zeit von der Instanz abgemeldet, und ihre Anmeldeinformationen müssen erneut eingegeben werden, um auf die Instanz zuzugreifen. Diese Einstellung trägt zum Sichern einer Instanz mithilfe von Integrationen wie der REST API bei.

Zugehörige Informationen
Konfigurieren Sie eine maximale aktive Zeit für Benutzersitzungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie die Zeitüberschreitung der Integrationssitzung nach Inaktivität

Geben Sie an, wann Integrationssitzungen nach einem Zeitraum der Inaktivität abgebrochen werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig beendet die Plattform eine Integrationssitzung nach einer Minute Inaktivität und meldet den Benutzer automatisch ab.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Beschreibung
Name	glide.integration.session_timeout
Beschreibung	Legt die Zeitüberschreitung für inaktive Sitzungen für Integrationssitzungen in Minuten fest.
Typ	**Zeichenfolge**
Wert	Geben Sie die Anzahl der Minuten an.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Zeitüberschreitung der Anwendersitzung nach Inaktivität

Domänentrennung bei der Integration von Drittanbieteranwendungen und Datenquellen

Dies ist ein Überblick über Domänentrennung und Integration von Anwendungen und Datenquellen von Drittparteien. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis-Standard

Die Ebene „Basisstandard“ der Domain Separation wird durch die Datentransparenz sowie das Integrationsdesign erreicht.

Basis

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Es gibt eine Geschäftslogik, um sicherzustellen, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle der Anwendungs-Service Provider übertragen werden.
- In der Anwendung berücksichtigen die Benutzeroberfläche, Cacheschlüssel, Berichterstellung, Rollups, Zusammenfassungen usw. alle Domänen zur Laufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie für mehrere Mandanten normal funktioniert.

Standard

- Umfasst die **Basis**-Stufe
- Geschäftslogik: Prozesse können vom Service Provider pro Kunde erstellt oder geändert werden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere Service Provider-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung zu konfigurieren.

Übersicht

Das Team sollte einige Beispiele mit datengesteuerten Eigenschaften definieren. Es sollte drei verschiedene Buckets mit jeweils einer Kurzbeschreibung geben

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Benachrichtigungen

Verwenden Sie ServiceNow® Benachrichtigungen, um System-E-Mails zu verwalten, Systembenachrichtigungen zu erstellen und zu konfigurieren, wie Ihr System auf eingehende E-Mails reagiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

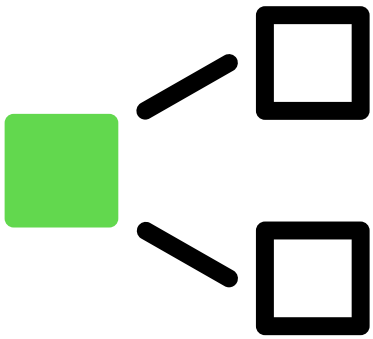
E-Mail-Administration

Verwenden Sie bei E-Mail-Benachrichtigungen E-Mail-Eigenschaften, um Ihre Instanz zu definieren und E-Mail-Accounts einzurichten

Systembenachrichtigungen

Richten Sie Benachrichtigungen für Datensatzänderungen per E-Mail, SMS, Push-Benachrichtigung oder Messaging-App ein

Provider-Benachrichtigungen



Senden Sie Benachrichtigungen über den Provider auf unterstützten Kanälen direkt an die Empfänger

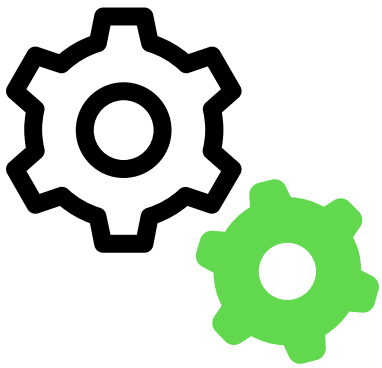
E-Mail-Client

Senden Sie E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz, z. B. einem Incident, einer Change-Anforderung oder einem Problemdatensatz

Eingehende E-Mail

Konfigurieren Sie Ihre -Instanz so, dass Sie automatisch Antworten auf eingehende E-Mails erhalten, Incidents erstellen oder Datensätze aktualisieren können

Benachrichtigungseinstellungen



In den Benachrichtigungseinstellungen können Sie die Benachrichtigungen verwalten und auswählen, die Sie erhalten möchten

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

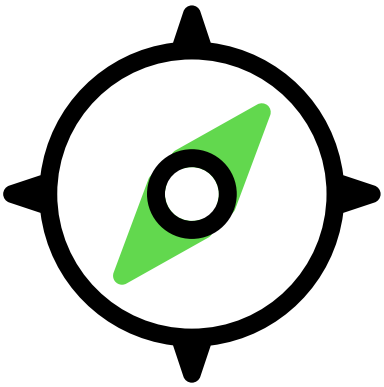
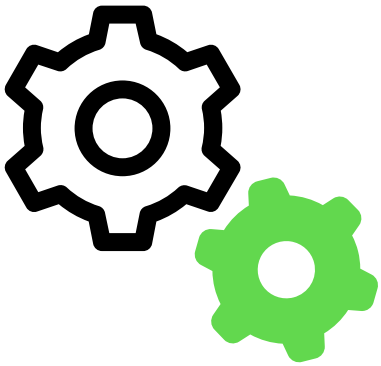
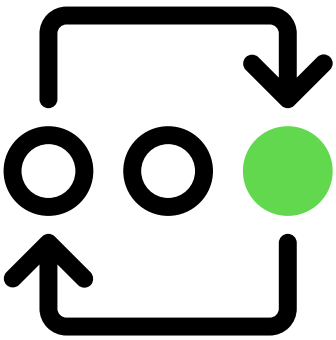
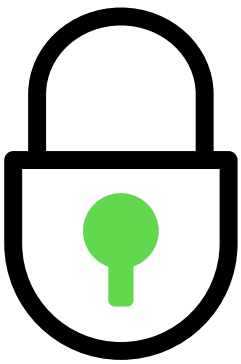
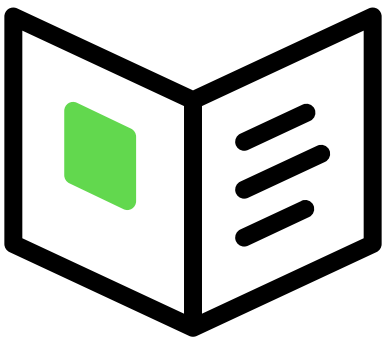
- Benachrichtigungs-E-Mails zur Problembehandlung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Administration

Alle E-Mail-Benachrichtigungen verwenden die E-Mail-Eigenschaften, die Sie für Ihre Instanz definieren, sowie die von Ihnen eingerichteten E-Mail-Accounts. Ihr E-Mail-Dienst kann auch die erfolgreiche Übertragung eingehender und ausgehender E-Mails beeinflussen.

Erste Schritte

Untersuchen  Machen Sie sich mit der E-Mail-Verwaltung vertraut	Konfigurieren  Konfigurieren Sie die E-Mail-Administration	E-Mail-Accounts  E-Mail-Accounts erstellen, filtern und warten
E-Mail-Verschlüsselung  Secure/Multifunktion Internet-Mail-Erweiterungen (S/MIME) ist ein End-End-Verschlüsselungsprotokoll zur Unterstützung der Vertraulichkeit, Authentizität und Integrität von Daten	Referenz  Referenzen für E-Mail-Größenbeschränkung und E-Mail-Bounce	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Problembehandlung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Machen Sie sich mit der E-Mail-Verwaltung vertraut

Erfahren Sie mehr über die E-Mail-Verwaltung.

Vorteileder E-Mail-Administration

Vorteil	Funktion
Definieren Sie Ihre -Instanz und die E-Mail-Accounts, die Sie einrichten. Ihr E-Mail-Service wirkt sich auf die erfolgreiche Übertragung eingehender und ausgehender E-Mails aus.	E-Mail-Administration
E-Mail-Nachrichten werden im Menü „Systempostfächer“ angezeigt, über das Sie auf den Posteingang, den Postausgang und den Gesendet-Ordner des Systems zugreifen können.	System-Mailboxen
E-Mail-Accounts speichern die Verbindungsdetails und Anmeldeinformationen, die das System für den Zugriff auf externe E-Mail-Server und -Dienste verwendet.	E-Mail-Accounts
Geben Sie an, welche eingehenden E-Mails ignoriert oder in ein bestimmtes Postfach verschoben werden sollen.	E-Mail-Filter
Die E-Mail-Service-API stellt einen Endpunkt für die Installation der E-Mail-API in der Instanz bereit.	E-Mail-Service
Beschränken Sie das Senden von E-Mails auf IDs, von denen bekannt ist, dass sie Bounces gemäß RFC 3463 generieren, und ermöglichen Sie es den Administratoren, blockierte IDs zu steuern	E-Mail-Bounce-Management

E-Mail-Administration

Alle E-Mail-Benachrichtigungen verwenden die E-Mail-Eigenschaften, die Sie für Ihre Instanz definieren, sowie die von Ihnen eingerichteten E-Mail-Accounts. Ihr E-Mail-Dienst kann auch die erfolgreiche Übertragung eingehender und ausgehender E-Mails beeinflussen.

E-Mail-Accounts

E-Mail-Administratoren richten E-Mail-Accounts ein, damit das System eine Verbindung zu externen Mail-Diensten wie POP3-, SMTP- oder IMAP-Servern herstellen kann. Sie können die von ServiceNow - bereitgestellten E-Mail-Accounts verwenden oder eigene Accounts für Ihre eigenen E-Mail-Services erstellen.

E-Mail-Eigenschaften

Benutzen Sie E-Mail-Eigenschaften, um die Einstellungen für eingehende und ausgehende E-Mails zu konfigurieren. Die E-Mail-Eigenschaften gelten für alle E-Mail-Accounts.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Größenbeschränkungen für E-Mail-Dienste

Ihr E-Mail-Dienst, ob Sie eine Standard-ServiceNow-E-Mail-Konfiguration oder eine alternative E-Mail-Konfiguration verwenden, bestimmt die erfolgreiche Übertragung eingehender oder ausgehender E-Mails anhand der maximalen E-Mail-Größe. Eine E-Mail-Konfiguration besteht aus Ihrer Instanz, dem E-Mail-Server und dem E-Mail-Client.

- Standard-E-Mail-Konfigurationen – Für Fälle, in denen die Standard-E-Mail-Konfiguration verwendet wird, können die ServiceNow-Mail-Server keine E-Mails senden oder empfangen, die größer als etwa 50 MB sind (vor dem Kodieren), einschließlich der E-Mail-Kopfzeile, des Textkörpers und der Anhänge. E-Mail-Nachrichten werden von einem E-Mail-Client verschlüsselt, wodurch die Gesamtgröße der E-Mail-Nachrichten erhöht wird. Die maximale Größenbeschränkung des ServiceNow-Mail-Servers beträgt 75 MB (nach der Codierung). Die maximale E-Mail-Größenbeschränkung wird unabhängig von konfigurierten Größenbeschränkungen für Anhänge durchgesetzt.
- Alternative E-Mail-Konfigurationen – Wenn Ihr E-Mail-Dienst einen firmeneigenen Server oder einen Server eines Drittanbieters verwendet, gilt die Größenbeschränkung von etwa 50 MB (einschließlich E-Mail-Kopfzeile, Textkörper und Anhängen) möglicherweise weiterhin. Ihr Dienst unterstützt jedoch möglicherweise unterschiedliche maximale Dateigrößen für eingehende und ausgehende E-Mails. Wenden Sie sich an den E-Mail-Administrator Ihres E-Mail-Services, um die Größenbeschränkungen für E-Mails zu überprüfen.

Einzelheiten dazu, wie die Kodierung die Größe der E-Mail-Nachrichten und die E-Mail-Übertragung beeinflussen kann, finden Sie unter KB0521772 .

Verfügbarkeit des E-Mail-Dienstes

Bei Instanzklonen wird der E-Mail-Dienst absichtlich heruntergefahren, um das erneute Senden bereits ausgelieferter E-Mails zu verhindern. Upgrades erfordern keine längere Unterbrechung des E-Mail-Dienstes. Instanzen verarbeiten E-Mails während eines Upgrades weiter. Eine mögliche Erklärung für nicht zugestellte E-Mails finden Sie in diesem Blog-Beitrag von einem ServiceNow -Mitarbeiter des technischen Supports im ServiceNow Community.

Anweisungen zum Erstellen und Senden von benutzerdefinierten E-Mails bei Auftreten von Ereignissen in der Instanz finden Sie in den Aufgaben in E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen.

Instanz-zu-Instanz-Kommunikation per E-Mail

Verwenden Sie Webdienste für die Kommunikation zwischen zwei Instanzen.

Legen Sie nicht vertrauenswürdige und vertrauenswürdige E-Mail-Domänen fest

Mit dem Instanz-Sicherheitszentrum können Sie die Metriken für blockierte und zulässige eingehende E-Mails für Ihre Instanz überwachen. Weitere Informationen finden Sie unter Nicht vertrauenswürdige und vertrauenswürdige E-Mail-Domänen festlegen .

Nächste Schritte nach dem Aktivieren der E-Mail

Nach der E-Mail-Aktivierung in Ihrer Instanz sollten Sie einige dieser wichtigen Aufgaben ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Testen Sie die E-Mail-Konfiguration, indem Sie alle E-Mails an einen einzelnen Anwender weiterleiten (legen Sie die Eigenschaft `glide.email.test.user` fest).
- Überprüfen Sie die Baseline-Benachrichtigungskategorien, E-Mail-Benachrichtigungen und Vorlagen, um festzustellen, ob sie Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen.
- Überprüfen Sie die Baseline-Aktionen eingehender E-Mails, um festzustellen, ob sie Ihren geschäftlichen Anforderungen entsprechen.
- Bestimmen Sie, ob Sie E-Mail-Layouts verwenden möchten, um konsistente Inhaltselemente hinzuzufügen.
- Bestimmen Sie, ob Sie E-Mail-Filter verwenden möchten, um die von der Instanz empfangenen E-Mails einzuschränken.
- Bestimmen Sie, ob Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie implementieren möchten, um E-Mails in bestimmten Intervallen zu archivieren und zu vernichten.
- Bestimmen Sie, welche Art von Wasserzeichen ausgehende E-Mails verwenden, um Datensätze E-Mail-Nachrichten zuzuordnen.
- Bestimmen Sie, ob Sie Benutzer erstellen möchten, wenn die Instanz eine E-Mail von einem nicht erkannten Benutzer erhält.
- Legen Sie die Priorität für ausgehende E-Mails fest. Standardmäßig sendet die Instanz E-Mails mit einer Massenrangfolge (legen Sie die Eigenschaft `glide.smtp.precedence_bulk` fest).
- Ziehen Sie in Betracht, nicht vertrauenswürdige Benutzer daran zu hindern, Aktionen bei eingehender E-Mail auszulösen, um zu verhindern, dass unerwünschte E-Mails Ihre Instanz beeinflussen.
- Implementieren Sie einen Spamfilter, um unerwünschte Nachrichten an Ihre benutzerdefinierten E-Mail-Adressen zu beschränken.

System-Mailboxen

E-Mail-Nachrichten werden im Menü „Systempostfächer“ angezeigt, über das Sie auf den Posteingang, den Postausgang und den Gesendet-Ordner des Systems zugreifen können.

Jedes bietet eine gefilterte Ansicht von E-Mails, damit Sie nur das sehen, was Sie zu einem bestimmten Zeitpunkt benötigen, einschließlich der jeweils geltenden Listenfelder. Das Menü „Systempostfächer“ zeigt Ihren aktuellen POP- und SMTP-Status an.

Das Systempostfach wird von ServiceNow gehostet, die alleinigen Zugriff auf die Postfächer haben. Sobald die Instanz eine E-Mail-Nachricht abruft, wird sie standardmäßig vom E-Mail-Server gelöscht und in der Anwendung in der E-Mail-Tabelle [sys_email] gespeichert.

Informationen zu den Feldern, die in der System-Mailbox angezeigt werden, finden Sie unter System-E-Mail-Protokolle und Postfächer. Sie können das Layout eines Systempostfachs so konfigurieren, dass nicht nur die standardmäßig angezeigten, sondern alle E-Mail-Protokollfelder angezeigt werden.

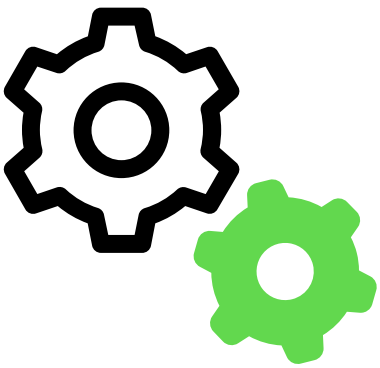
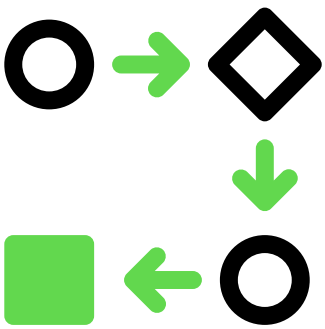
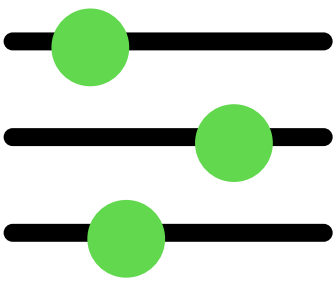
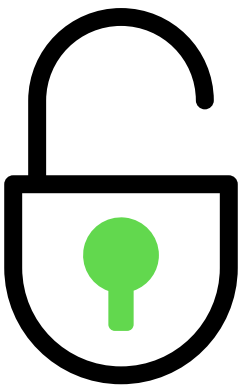
- **Eingehende E-Mails**: Alle eingehenden E-Mails werden bis zur Verarbeitung in den Posteingang gestellt. Nachdem sie gelöscht wurde, wird die E-Mail in den Status *Empfangen* verschoben. Wenn die E-Mail-Nachricht den Kriterien einer Aktion bei eingehender E-Mail entspricht, wird die E-Mail zu *Verarbeitet* geändert. Wenn nicht, wird sie zu *Bereit* geändert. Wenn das System aus irgendeinem Grund neu gestartet wird (z. B. während eines Systemupgrades), warten alle eingehenden E-Mails auf dem externen Mail-Server, bis das System die Zustellung anfordert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Ausgehende E-Mails**: Alle ausgehenden E-Mails werden bis zur Verarbeitung in den Postausgang gestellt. Nach dem Löschen wird die E-Mail zu *Gesendet* (falls gesendet) oder *Übersprungen* verschoben (nicht gesendet, z. B. wenn keine gültigen Empfänger vorhanden sind). Wenn das System aus irgendeinem Grund neu gestartet wird (z. B. während eines Systemupgrades), warten alle ausgehenden E-Mails in der Instance-Datenbank, bis das System online geschaltet wird und der Scheduler nach E-Mails zum Absenden sucht.

Konfigurieren Sie die E-Mail-Verwaltung

Richten Sie grundlegende und erweiterte E-Mail-Funktionen ein, konfigurieren Sie E-Mail-Eigenschaften, aktivieren Sie E-Mail-Filter und -Services, und gewähren Sie Nicht-Administratoren Zugriff auf E-Mail-APIs.

Standardeinrichtung	Erweiterte Einrichtung	E-Mail-Eigenschaften
		
Standard-E-Mail-Einrichtung	Erweiterte E-Mail-Einrichtung	Konfigurieren Sie Einstellungen für eingehende und ausgehende E-Mails
Aktivieren	Zugriff	
		
Aktivieren Sie E-Mail-Filter und -Services	Erteilen Sie Benutzern ohne Administratorrechte Zugriff auf die E-Mail-API	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

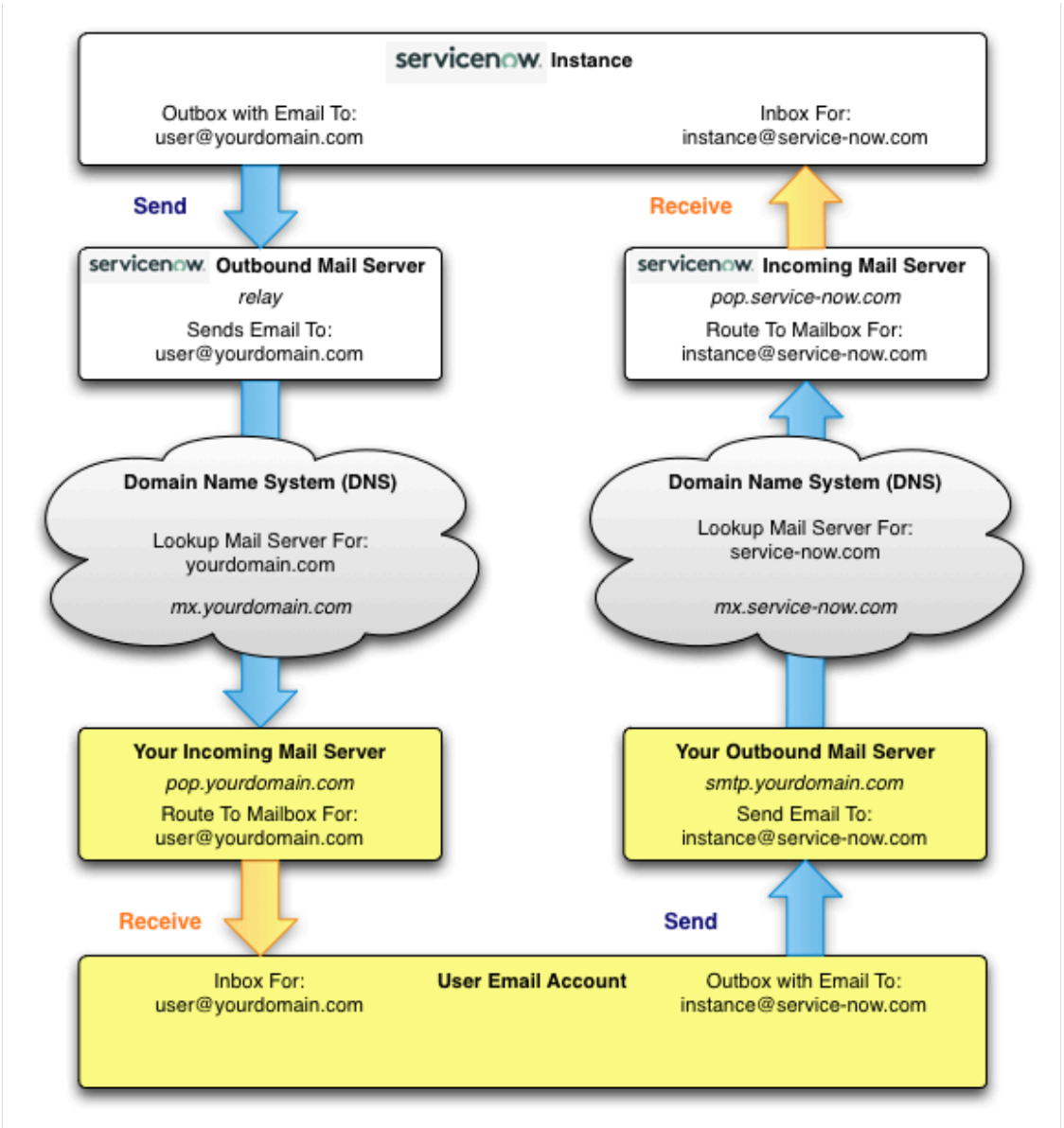
Standard-E-Mail-Einrichtung

Alle Produktionsinstanzen können mit den bereitgestellten Ressourcen ServiceNow E-Mails senden und empfangen. Die Instanz hat eine E-Mail-Adresse von instance@service-now.com.

Netzwerklayout für Standard-E-Mail-Konfiguration

Nachfolgend finden Sie ein Beispiel für ein einfaches E-Mail-Netzwerk mit ServiceNow als Domäne.

Standard-E-Mail-Netzwerk



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Grundlegende E-Mail-Dienste und -Funktionen

- Von ServiceNowverwaltete E-Mail-Server.
  - Verschlüsseln Sie E-Mails mit opportunistischem TLS (Transport Layer Security), sofern dies von Ihren Mail-Servern unterstützt wird.

    Wenn Ihre internen E-Mail-Server Nachrichten über einen TLS-verschlüsselten Kanal senden und empfangen, unterstützen die E-Mail-Server ServiceNow diese Kommunikation.
  - Stellen Sie ein dediziertes Postfach für Ihre Instanz bereit.
- Vorkonfigurierte E-Mail-Accounts für die Verbindung mit den E-Mail-Servern ServiceNow.
  - Ein SMTP-Account sendet eine E-Mail von Ihrer Instanz-E-Mail-Adresse instanz@service-now.com an Ihren primären Mail Exchange(MX)-Server.
  - Ein POP3-Account erhält eine E-Mail, die an Ihre Instanz-E-Mail-Adresse instanz@service-now.com gesendet wird.
- Hochverfügbarkeitsfunktionen aus ServiceNow -Rechenzentren.
- Spamerkennung für eingehende E-Mails.

Administratoren, die grundlegende E-Mail-Dienste verwenden möchten, können die E-Mail-Eigenschaften zum Senden und Empfangen von E-Mails aktivieren.

Grundlegende E-Mail aktivieren

Standard-E-Mail zur Verwendung ServiceNow von – bereitgestellte E-Mail-Server und -Accounts aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **E-Mail-Eigenschaften**.
2. Konfigurieren Sie diese E-Mail-Eigenschaften und klicken Sie auf **Speichern**.

E-Mail-Eigenschaftsbeschreibungen

Eigenschaftsabschnitt	Bezeichnung	Systemeigenschaft	Einstellung erforderlich
E-Mail-Ausgangskonfiguration	E-Mail-Versand aktiviert	glide.email.smtp.active	Ja
E-Mail-Eingangskonfiguration	E-Mail-Empfang aktiviert	glide.email.read.active	Ja

Erweiterte E-Mail-Einrichtung

Mit einem erweiterten E-Mail-Setup können Sie Ihren eigenen SMTP-Server, POP3-Server oder beides verwenden.

Das Einrichten einer eigenen E-Mail-Umgebung kann hilfreich sein, wenn Sie vorhandene Filterungs-, Aufbewahrungs- oder Konformitätsaspekte Ihrer internen E-Mail-Architektur verwenden möchten. Sie können E-Mails auf verschiedene Arten einrichten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eigenen SMTP-Server verwenden, um E-Mails an Server ServiceNow von weiterzuleiten.
- Verwenden Sie Ihren eigenen SMTP-Server, um E-Mails zu senden.
- Verwenden Sie Ihren eigenen POP3-Server, um E-Mails zu erhalten.
- Verwenden Sie Ihre eigenen SMTP- und POP3-Server, um E-Mails zu senden und zu empfangen.
- Verwenden Sie einen OAuth 2.0-fähigen SMTP-Server, um E-Mails von einem Dienst eines Drittanbieters zu senden.
- Verwenden Sie einen OAuth 2.0-fähigen IMAP-Server, um E-Mails von einem Dienst eines Drittanbieters zu erhalten.

Die folgenden Verfahren gehen davon aus, dass Sie die grundlegenden E-Mail-Eigenschaften aktiviert haben.

Mit eigenen SMTP-Server aktivieren

Aktivieren Sie die Verwendung Ihres eigenen SMTP-Servers, damit Sie die vorhandenen Filterungs-, Aufbewahrungs- oder Compliance-Aspekte Ihres eigenen SMTP-Servers nutzen und gleichzeitig den ServiceNow POP3-Server verwenden können.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderlicher E-Mail-Server: SMTP
- Grundlegende E-Mail-Eigenschaften: aktiviert

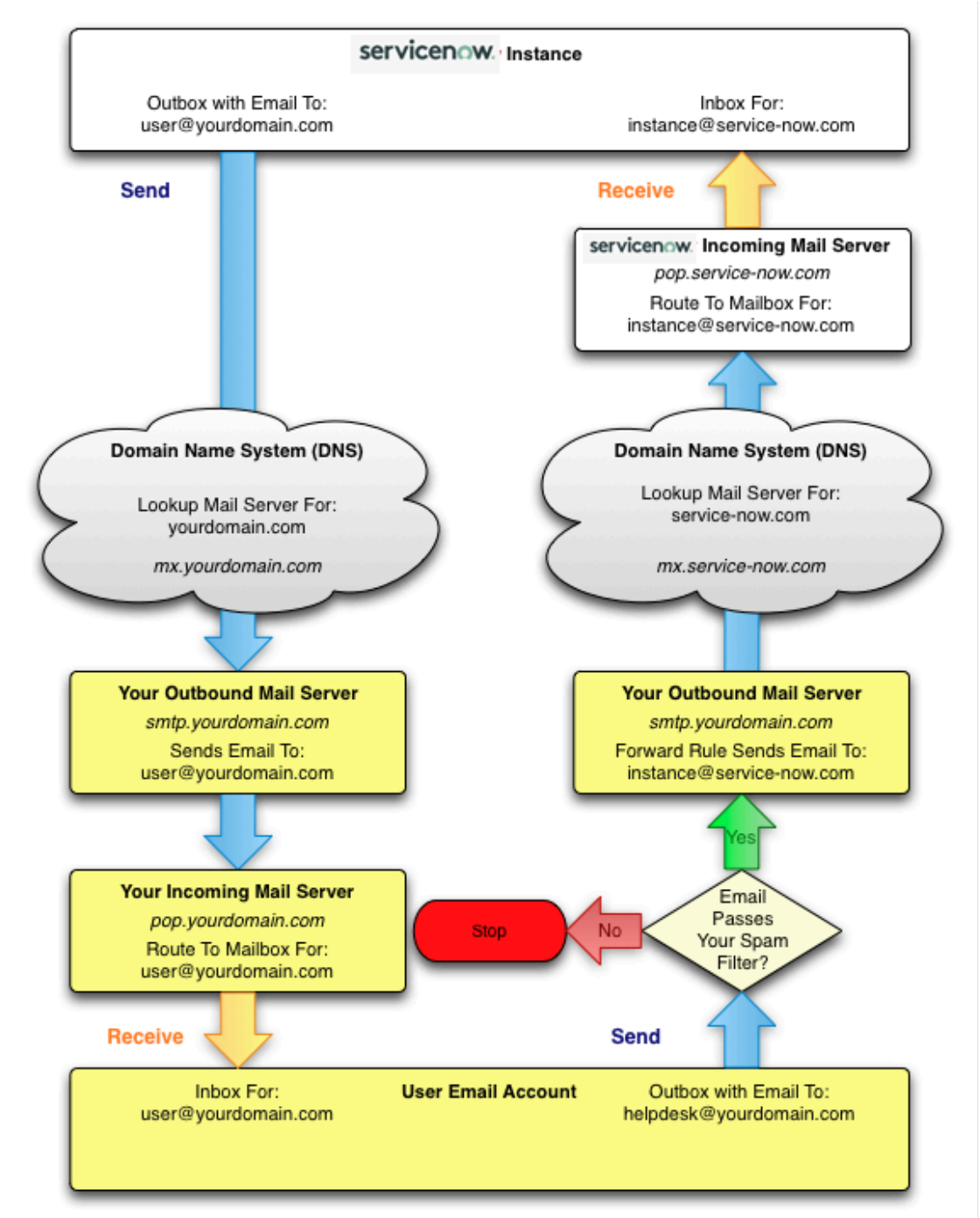
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihre eigene interne E-Mail-Architektur mit der E-Mail-Architektur ServiceNow kombinieren, um E-Mails zu verarbeiten. Das folgende Diagramm zeigt, wie Sie Ihren eigenen SMTP-Server zusammen mit dem POP3-Server ServiceNow verwenden.

Hinweis:
Unterstützt jeweils nur einen aktiven SMTP-Account (für ausgehende E-Mails).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden von E-Mails über Ihren eigenen SMTP-Server

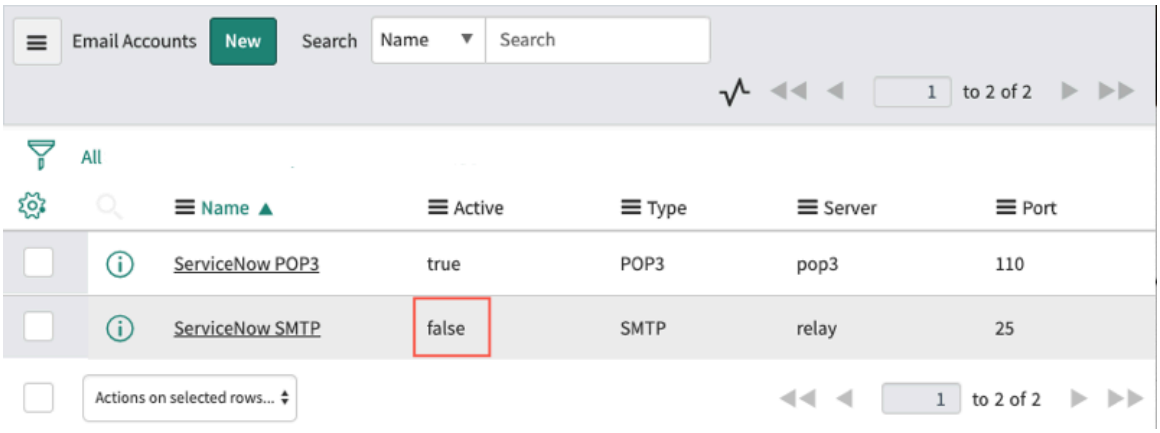


Automatische Übersetzung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**.
   Das System zeigt die Liste der verfügbaren E-Mail-Accounts an.
2. Suchen Sie den Datensatz für **ServiceNow SMTP** und ändern Sie **Aktiv** zu **false** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Datensatz für Ihren SMTP-Server, auf dem **Typ SMTP** ist.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Kontos.
Typ	Typ des E-Mail-Servers.
Authentifizierung	Typ der Authentifizierung, mit der das E-Mail-Konto eine Verbindung zum E-Mail-Server herstellt. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: ○ -- Keine -- ○ Passwort ○ OAuth ○ OAuth 2.0
Server	Remote-Server, mit dem dieser Account verbunden ist. Um einen Server für eine lokale Installation zu aktivieren, geben Sie die vollständige Adresse (FQDN) des Knotens ein (z. B. `node.customerdomain`).
Anwendername	Anwendername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse.
Passwort	Passwort, wenn der **Authentifizierungstyp** **Passwort** ist.
Verbindungssicherheit	Typ der sicheren Verbindung. Einstellung wählen: **Keine** Es wird kein sicheres Protokoll verwendet. **STARTTLS** Aktualisiert eine unsichere Verbindung mithilfe des SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokolls in eine

Automatische Übersetzung

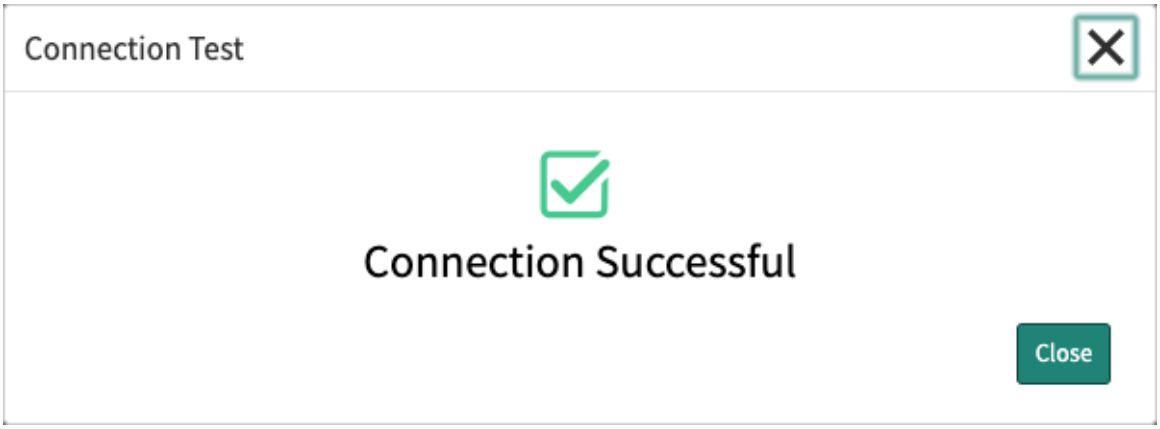
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	sichere Verbindung, wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt. **SSL/TLS** Stellen Sie eine Verbindung zu einem mit SSL/TLS verschlüsselten Port her, um die Verbindung zu sichern. E-Mails werden zwischen der Instanz ServiceNow und Ihrem E-Mail-Server verschlüsselt. **⚠ Warnung:** Wenn Sie ein weniger sicheres Protokoll wie **STARTTLS** oder **Keines** auswählen, sind Ihre Daten möglicherweise verfügbar. Um die Sicherheit der Daten auf Ihrem E-Mail-Server besser zu gewährleisten, wählen Sie **SSL/TLS**aus.
Port	Verbindungs-TCP-Port
Systemadressfilter	Systemadressfilter, der auf den E-Mail-Account angewendet werden soll. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, verwendet das System den Standardsystemadressfilter für eingehende oder ausgehende E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter.
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Kontos.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, der angibt, ob dieser Account von ServiceNowbereitgestellt wird. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Debug-Protokollierung aktivieren	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können die Knotenprotokolle überprüfen, indem Sie zu navigieren **Systemprotokolle** > **Dienstprogramme** > **Knoten-Protokolldateibrowser**. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme beim Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

6. Klicken Sie unter **Zugehörige Linksauf Testverbindung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der E-Mail-Account gültig ist, gibt das System eine Erfolgsmeldung zurück.



Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den SMTP-Server in Ihrer internen E-Mail-Architektur, um E-Mails von der benutzerdefinierten E-Mail-Adresse an die E-Mail-Adresse der Instanz weiterzuleiten. Implementieren Sie einen Spamfilter für die benutzerdefinierte E-Mail-Adresse.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen E-Mail-Account

Die Verwendung Ihres eigenen POP3-Servers aktivieren

Sie können Ihren eigenen POP3-Server zum Speichern und Empfangen von E-Mails für die Instanz verwenden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderlicher E-Mail-Server: POP3
- Grundlegende E-Mail-Eigenschaften: aktiviert

Prozedur

1. Erstellen Sie auf Ihrem POP3-Server ein Postfach für Ihre Instanz mit einer benutzerdefinierten E-Mail-Adresse. Erstellen Sie beispielsweise ein Postfach für service-desk@company.com.
2. Navigieren zu **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**.
   Das System zeigt die Liste der verfügbaren E-Mail-Accounts an.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine E-Mail erhalten möchten, die an das Postfach instance@service-now.com gesendet wird, suchen Sie den Datensatz für **ServiceNow POP3**, und ändern Sie **Aktiv** in **false**.
   Eine Instanz kann E-Mails von mehreren POP3-Accounts gleichzeitig empfangen. Wenn Sie den **POP3-Account von ServiceNow** aktiv lassen, kann die Instanz E-Mails empfangen, die an die Standard-E-Mail-Adresse gesendet werden.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt ein leeres E-Mail-Account-Formular an.
5. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Datensatz für Ihren POP3-Server, auf dem **Typ POP3** ist.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

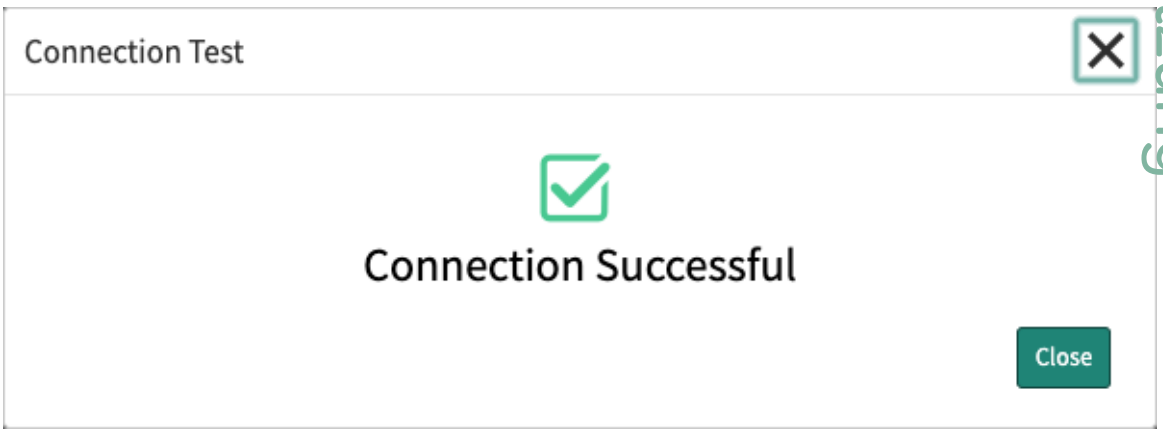
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Kontos.
Typ	Typ des E-Mail-Servers.
Authentifizierung	Typ der Authentifizierung, mit der das E-Mail-Konto eine Verbindung zum E-Mail-Server herstellt. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: ○ –- Keine –- ○ Passwort ○ OAuth ○ OAuth 2.0
Server	Remote-Server, mit dem dieser Account verbunden ist. Um einen Server für eine lokale Installation zu aktivieren, geben Sie die vollständige Adresse (FQDN) des Knotens ein (z. B. node.customerdomain).
Anwendername	Anwendername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse.
Passwort	Passwort, wenn der **Authentifizierungstyp** **Passwort** ist.
Verbindungssicherheit	Typ der sicheren Verbindung. Einstellung wählen: **Keine** Es wird kein sicheres Protokoll verwendet. **STARTTLS** Aktualisiert eine unsichere Verbindung mithilfe des SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokolls in eine sichere Verbindung, wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt. **SSL/TLS** Stellen Sie eine Verbindung zu einem mit SSL/TLS verschlüsselten Port her, um die Verbindung zu sichern. E-Mails werden zwischen der Instanz ServiceNow und Ihrem E-Mail-Server verschlüsselt. ⚠ **Warnung:** Wenn Sie ein weniger sicheres Protokoll wie **STARTTLS** oder **Keines** auswählen, sind Ihre Daten möglicherweise verfügbar. Um die Sicherheit der Daten auf Ihrem E-Mail-Server besser zu gewährleisten, wählen Sie **SSL/TLS** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Port	Verbindungs-TCP-Port
Systemadressfilter	Systemadressfilter, der auf den E-Mail-Account angewendet werden soll. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, verwendet das System den Standardsystemadressfilter für eingehende oder ausgehende E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter.
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Kontos.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, der angibt, ob dieser Account von ServiceNowbereitgestellt wird. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Debug-Protokollierung aktivieren	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können die Knotenprotokolle überprüfen, indem Sie zu navigieren **Systemprotokolle** > **Dienstprogramme** > **Knoten-Protokolldateibrowser**. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme beim Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

7. Klicken Sie unter **Zugehörige Linksauf Testverbindung**.
   Wenn der E-Mail-Account gültig ist, gibt das System eine Erfolgsmeldung zurück.

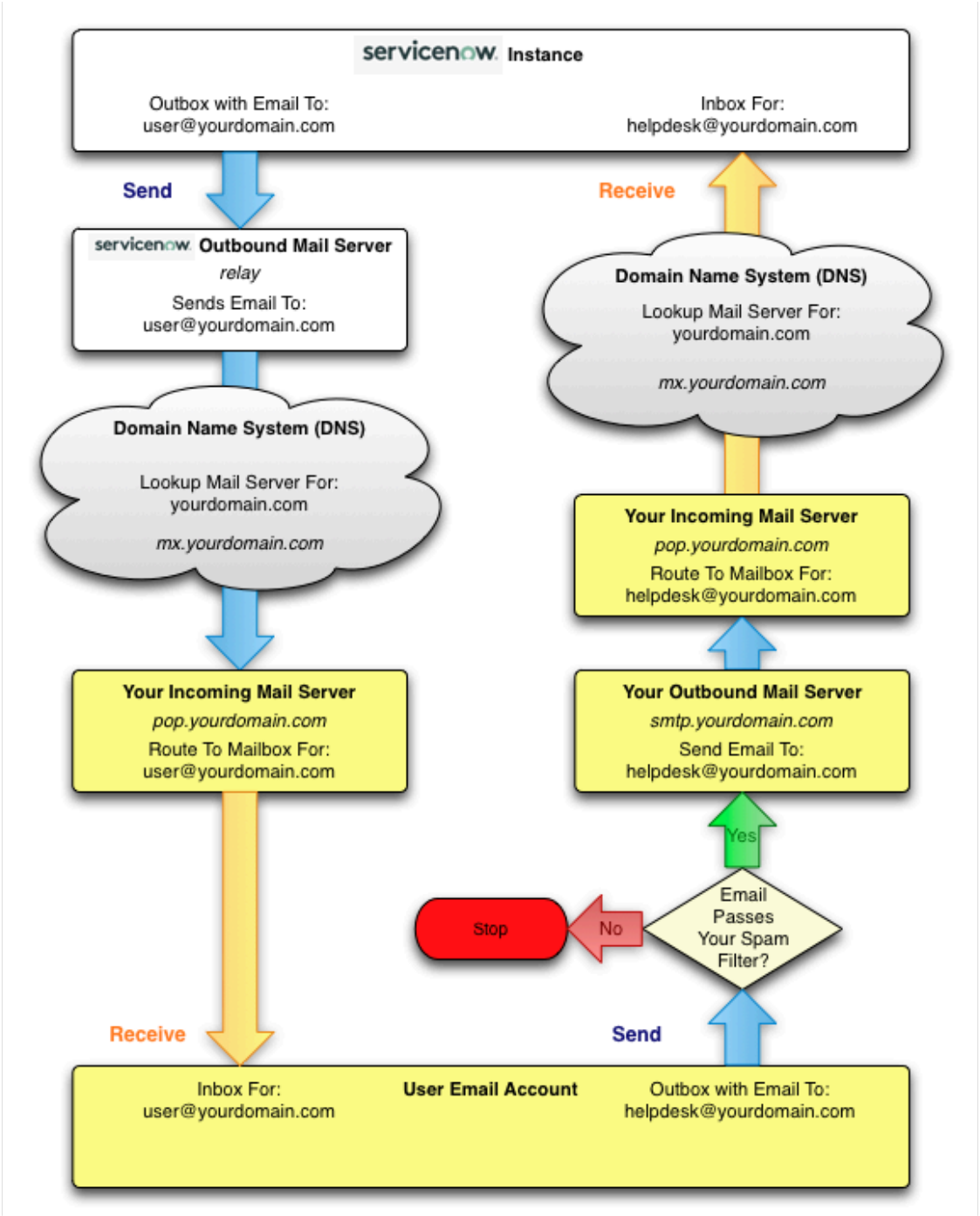


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Empfangen von E-Mails über Ihren eigenen POP3-Server



Automatische Übersetzung

Die Verwendung Ihrer eigenen SMTP- und POP3-Server aktivieren

Sie können Ihre eigenen SMTP- und POP3-Server verwenden, um E-Mails von der Instanz zu senden und E-Mails für die Instanz zu speichern und zu empfangen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderliche E-Mail-Server:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- SMTP
- POP3

- Grundlegende E-Mail-Eigenschaften: aktiviert

Prozedur

1. Erstellen Sie auf Ihrem POP3-Server ein Postfach für Ihre Instanz.
   Erstellen Sie beispielsweise ein Postfach für service-desk@company.com.
2. Navigieren zu **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**.
   Das System zeigt die Liste der verfügbaren E-Mail-Accounts an.
3. Suchen Sie den Datensatz für **ServiceNow SMTP** und ändern Sie **Aktiv** zu **false** .
4. **Wahlweise:** Wenn Sie keine E-Mail erhalten möchten, die an das Postfach von instance@service-now.com gesendet wurde, suchen Sie den Eintrag für **ServiceNow POP3** und ändern Sie **Aktiv** zu **false**.
   Eine Instanz kann E-Mails von mehreren POP3-Accounts gleichzeitig empfangen. Indem der **ServiceNow POP3**-Account aktiv gelassen wird, erhält die Instanz E-Mails, die an ihre Standard-E-Mail-Adresse gesendet werden.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt ein leeres E-Mail-Account-Formular an.
6. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Datensatz für Ihren SMTP-Server, auf dem **Typ SMTP** ist.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Kontos.
Typ	Typ des E-Mail-Servers.
Authentifizierung	Typ der Authentifizierung, mit der das E-Mail-Konto eine Verbindung zum E-Mail-Server herstellt. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: ○ –- Keine –- ○ Passwort ○ OAuth ○ OAuth 2.0
Server	Remote-Server, mit dem dieser Account verbunden ist. Um einen Server für eine lokale Installation zu aktivieren, geben Sie die vollständige Adresse (FQDN) des Knotens ein (z. B. node.customerdomain).
Anwendername	Anwendername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse.
Passwort	Passwort, wenn der **Authentifizierungstyp** **Passwort** ist.
Verbindungssicherheit	Typ der sicheren Verbindung. Einstellung wählen: **Keine** Es wird kein sicheres Protokoll verwendet.

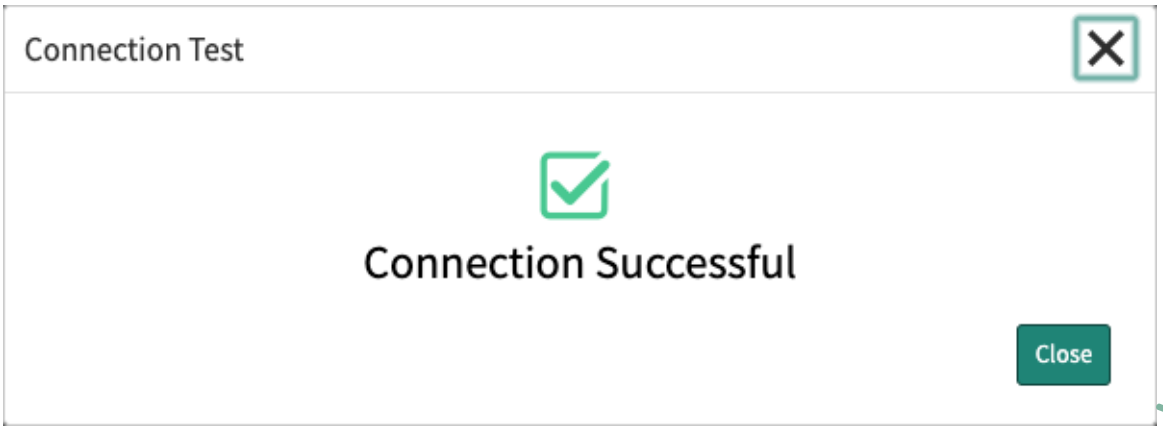
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

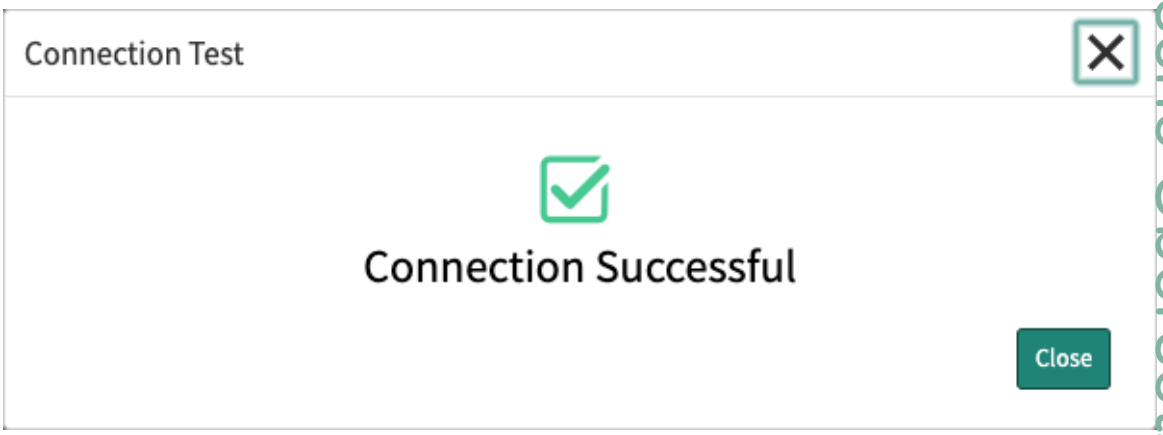
Feld	Beschreibung
	STARTTLS Aktualisiert eine unsichere Verbindung mithilfe des SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokolls in eine sichere Verbindung, wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt. **SSL/TLS** Stellen Sie eine Verbindung zu einem mit SSL/TLS verschlüsselten Port her, um die Verbindung zu sichern. E-Mails werden zwischen der Instanz ServiceNow und Ihrem E-Mail-Server verschlüsselt. **⚠ Warnung:** Wenn Sie ein weniger sicheres Protokoll wie **STARTTLS** oder **Keines** auswählen, sind Ihre Daten möglicherweise verfügbar. Um die Sicherheit der Daten auf Ihrem E-Mail-Server besser zu gewährleisten, wählen Sie **SSL/TLS**aus.
Port	Verbindungs-TCP-Port
Systemadressfilter	Systemadressfilter, der auf den E-Mail-Account angewendet werden soll. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, verwendet das System den Standardsystemadressfilter für eingehende oder ausgehende E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter.
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Kontos.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, der angibt, ob dieser Account von ServiceNowbereitgestellt wird. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Debug-Protokollierung aktivieren	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können die Knotenprotokolle überprüfen, indem Sie zu navigieren **Systemprotokolle** > **Dienstprogramme** > **Knoten-Protokolldateibrowser**. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme beim Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie unter **Zugehörige Linksauf Testverbindung**.
   Wenn der E-Mail-Account gültig ist, gibt das System eine Erfolgsmeldung zurück.



9. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt ein leeres E-Mail-Account-Formular an.
10. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Datensatz für Ihren POP3-Server, auf dem **Typ POP3** ist.
11. Klicken Sie unter **Zugehörige Linksauf Testverbindung**.
    Wenn der E-Mail-Account gültig ist, gibt das System eine Erfolgsmeldung zurück.

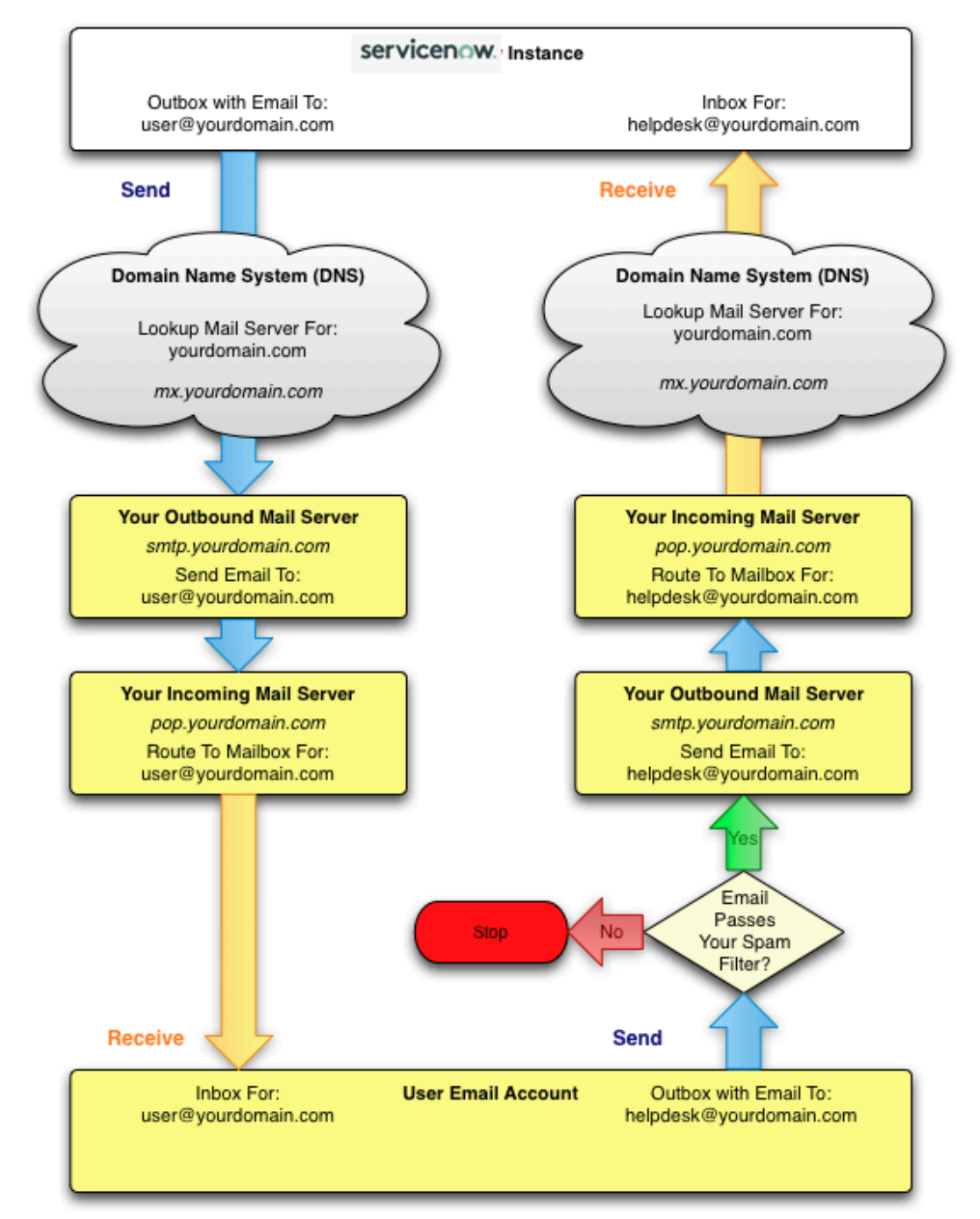


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example:

Eigene SMTP- und POP3-Server verwenden



Automatische Übersetzung

E-Mail-Bounce-Management

Verhindern Sie das Senden von E-Mails an Adressen, von denen bekannt ist, dass sie Bounces generieren, indem Sie sie beim Senden von E-Mails überwachen und herausfiltern.

E-Mail-Bounce

Eine E-Mail-Bounce bedeutet gemäß RFC3464 die Nichtzustellung Ihrer E-Mail-Nachricht. Wenn eine E-Mail zurückgewiesen wird, erhält der Absender eine Zustellstatus-E-Mail mit dem Grund für die Zurückweisung und dem zugehörigen Statuscode. Weitere Informationen zu diesen Statuscodes finden Sie unter Statuscodes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine E-Mail-Adresse wird blockiert, sobald ein bestimmter Schwellenwert an zurückgewiesenen E-Mails erreicht wurde. Der Standardwert für das Blockieren zurückgewiesener E-Mail-Adressen ist 10.

Wichtig:
Das Deaktivieren des Bounce-Managements wird nicht empfohlen, da dies zur langsamen Zustellung oder Blockierung von E-Mails durch den E-Mail-Anbieter führen kann.

Statuscode

Die Syntax der Statuscodes ist wie folgt definiert:

```
status-code = class "." subject "." detail

    class = "2"/"4"/"5"

    subject = 1*3digit

    detail = 1*3digit
```

Der erste Subcode gibt an, ob der Zustellversuch erfolgreich war. Der zweite Subcode gibt die wahrscheinliche Quelle von Lieferanomalien an. Der dritte Subcode gibt eine genaue Fehlerbedingung an.

Example: Statuscodes

Code 5.1.1

Code	Zusammenfassung	Beschreibung
5.1.1	Ungültige Zielpostfachadresse	Das in der Adresse angegebene Postfach ist nicht vorhanden. Für E-Mail-Namen bedeutet dies, dass der Adressteil links neben dem @-Zeichen ungültig ist.

Die Standardstatuscodes, die zum Blockieren zurückgewiesener E-Mail-Adressen verwendet werden, sind 5.0.*, 5.1.* und 5.7.*, wobei die Sternchen (*) eine beliebige Zahl in der Serie gemäß der Statuscodespezifikation sein können.

Hinweis:
Es besteht die Möglichkeit, dass einige E-Mail-Anbieter nicht standardmäßige RFC-Statuscodes verwenden, was möglicherweise dazu führt, dass funktionale E-Mail-Adressen blockiert werden. Zum Entsperren dieser Statuscodes und E-Mail-Adressen ist eine Administratoraktion erforderlich.

Um die Codes für den blockierten Statusanzuzeigen, navigieren Sie mit zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Bounce-E-Mail-Adressen**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Status der Bounce-E-Mail-Adresse

Überprüfen Sie den Status der zurückgewiesenen E-Mail-Adressen

Konfigurieren Sie den Status der Bounce-E-Mail-Adresse

Konfigurieren Sie den Status einer zurückgewiesenen E-Mail-Adresse nach Typ, Klasse, Betreff und Details.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ausführliche Informationen zu Statuscodes und Erklärungen der Komponenten finden Sie unter RFC-Statuscodes .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **Status der Bounce-E-Mail-Adresse**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie den **Typ** aus, und geben Sie **Klasse**, **Betreff**und **Detail**ein.

   Hinweis:
   Beispiel: Statuscodemuster für 5.1.* sind standardmäßig blockiert. Wenn 5, 1 und 2 als Klasse, Betreff und Detail eingegeben werden und der Typ als entsperrt ausgewählt ist, ist nur 5.1.2 entsperrt. Alle anderen Statuscodemuster für 5.1.* sind weiterhin blockiert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen
Überprüfen Sie den Status der zurückgewiesenen E-Mail-Adressen

Alle blockierten E-Mails erneut senden
Entsperren Sie die E-Mail-Adresse, und senden Sie alle blockierten E-Mails erneut.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Zurückgewiesene E-Mail-Adresse**.
2. Wählen Sie den Datensatz aus der Liste aus.
3. Aktualisieren Sie im Datensatz das Feld Status auf **Entsperren**.
4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Um alle blockierten E-Mails zu senden, wählen Sie **Alle blockierten E-Mails erneut senden** unter **Zugehörige Links**aus.
6. Um eine oder mehrere blockierte E-Mails erneut zu senden, wählen Sie die Registerkarte **Gesperrte E-Mails**.
   a. Bewegen Sie den Mauszeiger über die E-Mail, und wählen Sie die E-Mail(s) aus.
   b. Wählen Sie in der Dropdown- **Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option **Blockierte E-Mails erneut senden aus**.

OAuth E-Mail-Authentifizierung
Mit OAuth kann Ihre Instanz E-Mails über einen E-Mail-Account eines Drittanbieters empfangen und senden.

Open Authentication (OAuth) ist ein offener Standard für die Autorisierung, der Administratoren eine Autorisierungsmethode bietet, wenn sie eine Verbindung zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

eingehenden IMAP- und ausgehenden SMTP-Servern herstellen. OAuth ermöglicht es einer Instanz, E-Mails von einem Drittanbieter-Account wie Google Mail zu empfangen und zu senden, ohne die Anmeldeinformationen für diesen Account eingeben zu müssen.

Die OAuth 2.0-Implementierung erfordert, dass Sie für jeden E-Mail-Account eines Drittanbieters ein Zugriffs- und Aktualisierungstoken von Ihrem Drittanbieter für E-Mails erhalten. Die Token werden automatisch in der Instanzdatenbank gespeichert. Sie erteilen die Berechtigung für die gesamte E-Mail-Kommunikation zwischen der Instanz und dem autorisierten Drittanbieter-Account. Eine regelmäßige Aufgabe überprüft regelmäßig, ob E-Mail-Zugriffstoken gültig sind. Wenn das Zugriffstoken nicht gültig ist, das Aktualisierungstoken jedoch, wird von der Instanz automatisch ein neues Zugriffstoken generiert.

OAuth 2.0-Support ist ab dem Geneva-Release verfügbar. Die OAuth-Implementierung unterstützt nur IMAP- und SMTP-Accounts. POP3 wird nicht unterstützt. OAuth 1.0 wird nicht mehr unterstützt.

Hinweis:
Kunden-E-Mail-Accounts, die für die Verwendung der OAuth 1.0-Authentifizierung mit Google Mail konfiguriert sind, funktionieren ab dem 20. April 2015 nicht mehr. Weitere Informationen finden Sie unter KB0546976 .

Durch Aktivieren des E-Mail-OAuth-Supports für IMAP- und SMTP-Plugin können Sie OAuth mit E-Mail verwenden. Wenn Sie ein Upgrade auf Geneva oder spätere Instanzen durchführen und OAuth 1.0 bereits verwenden, aktivieren Sie das Plugin erneut.

Hinweis:
Informationen zum Konfigurieren von SMTP- und IMAP-E-Mail-Accounts mit Microsoft Office 365 mit OAuth 2.0 finden Sie unter KB0816072 .

Unter Tutorial für ausgehendes REST mit OAuth 2.0-Profil - Integration in Google Contacts API finden Sie ein Beispiel für die Verwendung eines OAuth 2.0-Profils zur Authentifizierung einer ausgehenden REST-Nachricht bei Google zum Abrufen von Kontaktinformationen. Weitere Informationen zur Unterstützung von OAuth 2.0 in der Instanz finden Sie unter OAuth 2.0 .

Aktivieren Sie das OAuth-E-Mail-Authentifizierungs-Plugin

Sie können das Plugin „E-Mail:OAuth-Unterstützung für IMAP, Microsoft Graph (Empfangen) und SMTP (com.glide.email.oauth) für Benachrichtigungen aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit E-Mail:OAuth-Unterstützung für IMAP, Microsoft Graph (Empfang) und SMTPinstalliert:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „E-Mail:OAuth-Unterstützung für IMAP, Microsoft Graph (Empfangen) und SMTP (com.glide.email.oauth).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Aktivieren Sie OAuth 2.0 für E-Mail

Um OAuth 2.0 für E-Mail einzurichten, müssen Sie Zugriffs- und Aktualisierungstoken von Ihrem E-Mail-Anbieter erhalten.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Plugin erforderlich: E-Mail - OAUTH-Support für IMAP und SMTP

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrem E-Mail-Account eines Drittanbieters wie Google Mail an und aktivieren Sie OAuth 2.0.
2. Fordern Sie von Ihrem E-Mail-Account eines Drittanbieters Folgendes an:
   - Client-ID
   - Geheimer Clientschlüssel
   - Autorisierungs-URL
   - Token-URL
   - Umleitungs-URL
   - Token-Sperr-URL
3. Navigieren zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Klicken Sie auf **Verbindung zu einem Drittanbieter-OAuth-Anbieter herstellen**, um einen Anwendungsregistrierungsdatensatz zu erstellen, der von der E-Mail verwendet wird.
6. Verwenden Sie die Informationen, die Sie von Ihrem E-Mail-Account eines Drittanbieters erhalten haben, um die Felder im Formular auszufüllen.
   Anweisungen finden Sie unter OAuth-Drittpartei-Anbieter verwenden .
7. Erstellen Sie den Registrierungsdatensatz der OAuth-Anwendung und die zugehörigen Datensätze für das OAuth-Entitätsprofil und den OAuth-Entitätsbereich.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Navigieren zu **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**.

Hinweis:
Informationen zur Port- und Verbindungssicherheit werden vom Anbieter bereitgestellt.

Das System zeigt die Liste der verfügbaren E-Mail-Accounts an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. **Wahlweise:** Wenn Sie keine E-Mail erhalten möchten, die an die Standard-E-Mail-Adresse der Instanz gesendet wurde, suchen Sie den Eintrag für **ServiceNow POP3** und ändern Sie **Aktiv** zu **false**.
    Das System kann E-Mails von mehreren POP3- und IMAP-E-Mail-Accounts empfangen.
11. Suchen Sie die Datensätze für **ServiceNow SMTP** und ändern Sie **Aktiv** zu **false**.
12. Klicken Sie auf **Neu**.
13. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Eintrag für Ihren OAuth 2.0 SMTP-Server, auf dem der **Typ SMTP** ist.
14. Zur **Authentifizierung** wählen Sie **OAuth 2.0**.
15. Für das **OAuth-Profil** wählen Sie den von Ihnen erstellten Anwendungsregistry-Datensatz aus.
16. Klicken Sie auf **E-Mail-Account-Zugriff autorisieren**, um Zugriffs- und Aktualisierungstoken zu erhalten.

    In einem weiteren Browserfenster werden Sie aufgefordert, den Zugriff auf den E-Mail-Account eines Drittanbieters zu autorisieren.
17. Autorisieren Sie den Zugriff.

    Nachdem die Autorisierung erfolgreich war und die Token in der Instanz gespeichert wurden, wird die Schaltfläche **E-Mail-Account-Zugriff autorisieren** nicht mehr im E-Mail-Account-Formular angezeigt.
18. Klicken Sie auf **Neu**.
19. Erstellen Sie einen E-Mail-Account-Eintrag für Ihren OAuth 2.0 IMAP-Server, in dem der **Typ IMAP** ist. Verwenden Sie die gleichen Einstellungen für **Authentifizierung** und **OAuth-Profil** wie für den OAuth SMTP-E-Mail-Account.

Systemadressfilter

Verhindern Sie, dass Ihr System mit nicht vertrauenswürdigen Domänen und E-Mail-Adressen kommuniziert.

Systemadressfilter steuern, wer mit Ihrer Instanz per E-Mail kommunizieren kann. Sie können die E-Mail-Sicherheit verbessern, indem Sie verdächtige Domänen und E-Mail-Adressen filtern.

Sie können beispielsweise „example.com“ als verdächtige Domäne identifizieren. Sie können den Empfang von E-Mails von example.com beenden, indem Sie die Domäne in einem Systemadressfilter angeben. Sie können auch einen anderen Systemadressfilter verwenden, um zu verhindern, dass Ihr System E-Mails an example.comsendet.

Es gibt zwei Arten von Systemadressfilter:

Ausgehend

Steuert, welche Domänen und E-Mail-Adressen E-Mails von Ihrer -Instanz erhalten können.

Eingang

Steuert, welche Domänen und E-Mail-Adressen E-Mails an Ihre -Instanz senden können.

Beim Einrichten von Systemadressfiltern können Sie einen standardmäßigen ausgehenden und einen standardmäßigen eingehenden Filter erstellen. Ein standardmäßiger ausgehender Filter wird automatisch auf alle aktiven SMTP-E-Mail-Accounts angewendet. Ein standardmäßiger eingehender Filter gilt automatisch für alle aktiven IMAP- oder POP3-E-Mail-Accounts.

Um Absender und Empfänger für einen bestimmten E-Mail-Account zu steuern, erstellen Sie einen nicht standardmäßigen Filter, und wenden Sie ihn dann auf den Account an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vor dem Setup

Bevor Sie Systemadressfilter einrichten, sollten Sie Folgendes tun:

- Überwachen Sie Ihre E-Mails, um verdächtige Domänen und E-Mail-Adressen zu identifizieren.

  Mit Security Center können Sie die Metriken für blockierte und zulässige eingehende E-Mails für Ihre Instanz überwachen. Weitere Informationen finden Sie unter Nicht vertrauenswürdige und vertrauenswürdige E-Mail-Domänen festlegen .

- Bestimmen Sie eine Person für die Einrichtung von Systemadressfiltern, indem Sie ihr die Rolle email_account_admin zuweisen.

Systemadressfilter einrichten

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Systemadressfilter für Ihre Instanz einzurichten:

1. E-Mail-Adressfilter festlegen

   Geben Sie an, welche Domänen und E-Mail-Adressen zulässig oder nicht zulässig sind.

2. Erstellen Sie einen Systemadressfilter

   Definieren Sie, wie E-Mail-Adressfilter auf eingehende und ausgehende E-Mails angewendet werden.

Nächste Schritte

Nachdem Sie Systemadressfilter eingerichtet haben, konfigurieren Sie E-Mail-Filter für eine zusätzliche Sicherheitsebene. Mit E-Mail-Filtern können Sie eingehende E-Mails ignorieren oder in ein bestimmtes Postfach verschieben. Weitere Informationen zum Konfigurieren von E-Mail-Filtern finden Sie unter E-Mail-Filter.

E-Mail-Adressfilter festlegen

Geben Sie an, welche Domänen und E-Mail-Adressen zulässig oder nicht zulässig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_account_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können zwei Arten von E-Mail-Adressfilter angeben:

- Allow-Liste: Eine Liste der zulässigen Domänen und E-Mail-Adressen
- Deny-Liste: Eine Liste der nicht zulässigen Domänen und E-Mail-Adressen

Sie können auch Ausnahmen für die zulässigen oder nicht zulässigen Domänen und E-Mail-Adressen angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Adressfilter**und wählen Sie **Neu**.
2. Geben Sie den **Namen** des Adressfilters ein.
3. Wählen Sie den **Filtertyp**aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Allow-Liste: Alle angegebenen Domänen zulassen. Alle anderen Domänen sind nicht zulässig.
- Deny-Liste: Alle angegebenen Domänen nicht zulassen. Alle Domänen, die nicht mit den Domänen der Denid-Liste übereinstimmen, sind zulässig.

4. Im Feld **Domänen** :

a. Wählen Sie das Schlosssymbol, um es zu entsperren und auf die von diesem Filter gesteuerten Domänen zuzugreifen.

b. Wählen Sie eine vorhandene Domäne aus, oder geben Sie eine neue Domäne ein:

- Wenn der **Filtertyp** „Allow-Liste“ ist, wählen Sie das Suchsymbol. Wählen Sie die Domänen aus, für die alle E-Mail-Adressen zulässig sind. Um eine neue Domäne hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**, geben Sie die **Domäne**ein, und wählen Sie **Absenden**aus.
- Wenn der **Filtertyp** auf Deny List (Deny-Liste) festgelegt ist, wählen Sie das Suchsymbol. Wählen Sie die Domänen aus, für die alle E-Mail-Adressen unzulässig sind. Um eine neue Domäne hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**, geben Sie die **Domäne**ein, und wählen Sie **Absenden**aus.

Hinweis:
Sie können einen Platzhalter (*) im Domänennamen angeben, z. B.*.com. Wenn Sie eine E-Mail-Konfiguration erstellen, die über mehrere E-Mail-Adressfilter verfügt, werten alle Filter die angegebenen E-Mail-Adressen aus. Die Filter bestimmen, ob die Adressen gültig sind und die Nachricht als ausgehende E-Mail gesendet werden kann.

Standardmäßig können Sie einem E-Mail-Adressfilter maximal 100Domänen zuordnen. Sie können diesen Grenzwert neu konfigurieren, indem Sie die Eigenschaft `glide.email_address_filter.max_domains` festlegen.

c. Sperren Sie das Sperrsymbol, um das Feld **Domänen** zu sperren.

5. Geben Sie alle E-Mail-Adressen an, die **Ausnahmen** für die in Schritt 4 angegebenen Domänen sind.

a. Wählen Sie das Sperrsymbol, um die Tabelle E-Mail-Adressfilterausnahmen [sys_email_address_filt_except] zu öffnen.

b. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um eine vorhandene E-Mail-Adresse auszuwählen.

c. Um eine neue E-Mail-Adresse hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**, geben Sie die Ausnahme für die E-Mail-Adresse ein, und wählen Sie **Absenden aus**.

Hinweis:
Sie können einen Platzhalter (*) in einer E-Mail-Adressausnahme angeben.

Standardmäßig können Sie einem E-Mail-Adressfilter höchstens 1000Ausnahmen zuordnen. Sie können diesen Grenzwert neu konfigurieren, indem Sie die Eigenschaft `glide.email_address_filter.max_exceptions` festlegen.

d. Wählen Sie das Sperrsymbol, um das Feld **Ausnahmen** zu sperren.
Die Ausnahme wird der Tabelle „E-Mail-Adressfilterausnahmen“ [sys_email_address_filt_except] hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

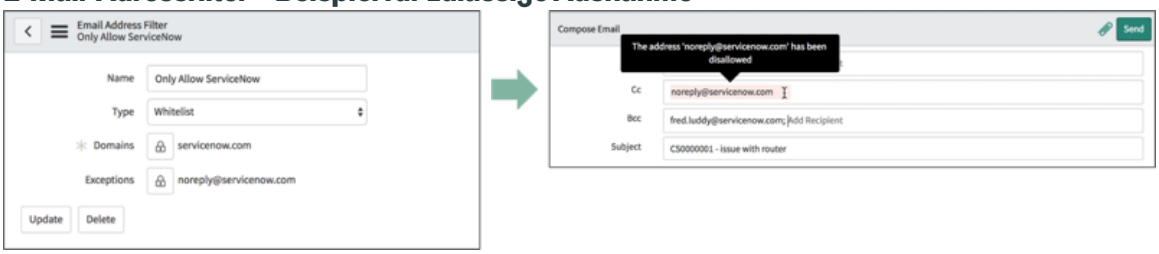
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Der E-Mail-Adressfilter wird der Tabelle „E-Mail-Adressfilter“ [sys_email_address_filter] hinzugefügt.

Example: E-Mail-Adressfilter

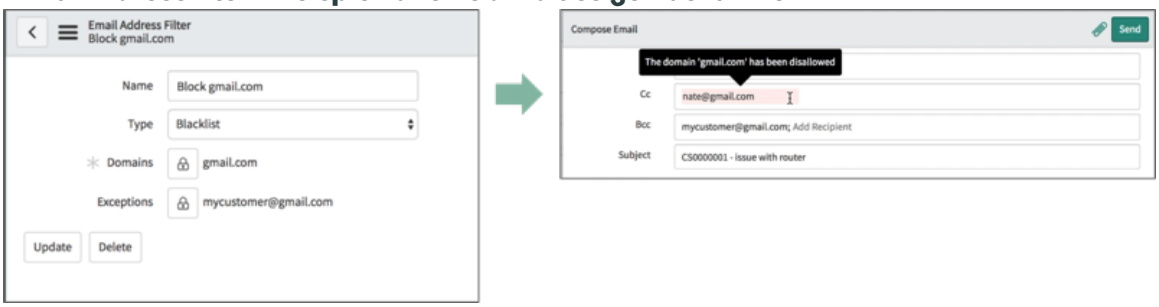
Hinweis:

Nachdem der E-Mail-Adressfilter der Tabelle „E-Mail-Adressfilter“ [sys_email_address_filter] hinzugefügt wurde, Erstellen Sie eine E-Mail-Client-Konfiguration.

E-Mail-Adressfilter – Beispiel für zulässige Ausnahme

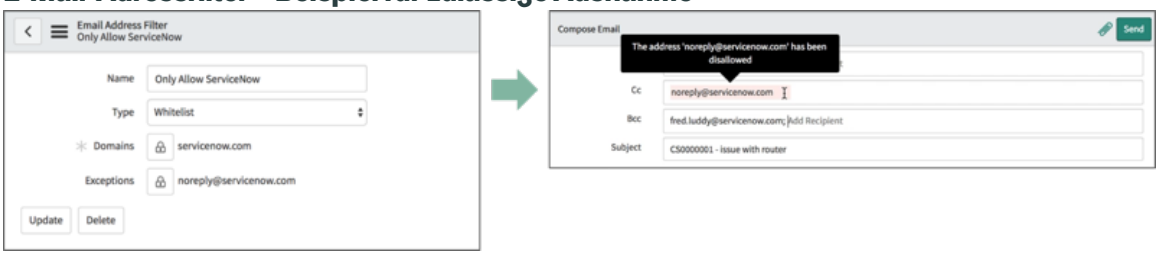


E-Mail-Adressfilter – Beispiel für eine unzulässige Ausnahme



Example:

E-Mail-Adressfilter – Beispiel für zulässige Ausnahme



E-Mail-Adressfilter – Beispiel für eine unzulässige Ausnahme

Nächste Maßnahme

Wenden Sie den E-Mail-Adressfilter auf einen Systemadressfilter an. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Systemadressfilter.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mails mit lesen Microsoft Graph

Verwenden Sie Microsoft Graph -Endpunkte, um E-Mails von Microsoft Exchange Onlinezu lesen.

MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Graph wird mit ServiceNow verwendet

Zusätzlich zu Standard-IMAP, SMTP und POP3 unterstützt Now Platform den E-Mail-Typ Microsoft Graph.

E-Mail-Kontoadministratoren, also Benutzer mit der Rolle „email_account_admin“, können Now Platform so konfigurieren, dass E-Mails von einem MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Exchange Online-Mandanten mithilfe von Graph Endpoints gelesen werden, indem sie sich mit einer Client-ID und einem Clientschlüssel oder mit Zertifikaten authentifizieren.

Hinweis:
Antispam- und Malware-Scans werden vom Account Microsoft Graph und nicht vom ServiceNowAccount verwaltet.

Wählen Sie im Formular **„E-Mail-Account“** im Feld **TypMicrosoft Graph (Empfangen)** aus.

Aktivieren Sie E-Mail - Unterstützung für E-Mail-Verarbeitung durch die Microsoft Graph API

Sie können das Plugin „E-Mail - Support für E-Mail-Verarbeitung durch MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Graph API“ (glide.email.graph) für Benachrichtigungen aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Email - Support for Email Processing by MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Graph API (glide.email.graph) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Konfigurieren Sie ein OAuth-Profil, um eine Client-ID und ein Geheimnis für die Tokengenerierung zu verwenden

Konfigurieren Sie ein OAuth-Profil mit einer Client-ID und einem geheimen Clientschlüssel, um ein E-Mail-Konto für die Verwendung von Microsoft Graph (empfangen) in Ihrem E-Mail-Kontotyp zu erstellen.

Vorbereitungen
Erstellen Sie ein Microsoft Azure -Konto, um das OAuth-Profil zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schließen Sie die Einrichtungsschritte mit Ihrem Microsoft Azure -Entwicklerkonto ab. Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren von benutzerdefinierten Anwendungen finden Sie in der Microsoft Azure-Produktdokumentation .

Erforderliche Rolle: admin und Microsoft Azure Portaladministrator

Prozedur

1. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihrer Organisation beim -Registrierungsportal Microsoft Azure an.
   Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zum Microsoft Azure-Registrierungsportal .
2. Registrieren Sie eine neue anwenderdefinierte Anwendung, indem Sie den Anwendungsnamen, den unterstützten Kontotyp und den Umleitungs-URI eingeben, und wählen Sie **Registrieren**aus.

   Hinweis:
   Geben Sie den Umleitungs-URI im folgenden Format ein: `https://`<instance> /oauth_redirect.do

   Eine Übersicht mit den grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.
3. Kopieren Sie die Client-ID in eine Textdatei.
   Sie verwenden diese ID und den Wert des geheimen Clients, der in den nächsten Schritten generiert wird, um die App als OAuth-Drittpartei-Anbieter in Ihrer Instanz ServiceNow zu registrieren. Sie verwenden die Anwendungs-ID als Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit Ihrer Instanz von verbinden.
4. Aktivieren Sie die Berechtigung **Mail.ReadWrite**.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**.
   b. Wählen Sie **Berechtigung hinzufügen**aus.
   c. Wählen Sie die Kachel Microsoft Graph aus.
   d. Wählen Sie **Anwendungsberechtigungen**aus.
   e. Im Feld **Berechtigungen auswählen** geben Sie `Mail.ReadWrite`ein.
   f. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mail.ReadWrite**.
   g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
5. Wählen Sie **Administratorzustimmung erteilen für aus**<your organization name> .
6. Wählen Sie zum Bestätigen **Ja** aus.
7. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**.
   b. Wählen Sie **Neuer geheimer Clientschlüssel**aus.
   c. Geben Sie eine Beschreibung und ein Ablaufdatum ein, und wählen Sie **Hinzufügen**.
8. Kopieren Sie den Wert (geheimer Wert) in eine Textdatei.
9. Navigieren zu **Übersicht** > **Endpunkte** und kopieren Sie den **OAuth 2.0-Token-Endpunkt (v2)** in eine Textdatei.

Registrieren Sie eine Anwendung als OAuth-Anbieter

Verwenden Sie die Informationen, die während der Konfiguration des Accounts Microsoft Azure generiert wurden, um eine Anwendung als OAuth-Anbieter zu registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im Bildschirm **Welche Art von OAuth-Anwendung** die **Option Mit Drittpartei-OAuth-Provider verbinden aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Wert erforderlich
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Client-ID	Anwendungs-ID der Anwendung, die Sie in Microsoft Azureerstellt haben.
Geheimer Clientschlüssel	Der Clientschlüssel, den Sie beim Erstellen der Anwendung in Microsoft Azuregeneriert haben. **Hinweis:** Bei der Verwendung von Zertifikaten ist der **geheime Clientschlüssel** ein Dummy-Wert.
OAuth-API-Skript	Name des OAuth-API-Skripts. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-API-Skript. **Hinweis:** Dies ist nur bei der Verwendung von -Zertifikaten erforderlich.
Standardgewährungstyp	Client-Anmeldeinformationen.
Token-URL	Token-URL, die nach der Konfiguration des Accounts Microsoft Azure kopiert wird.
Umleitungs-URL	`https://<instance> ./oauth_redirect.do` **Hinweis:** Diese URL muss mit der URL in Microsoft Azureübereinstimmen.

5. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Ein OAuth-Entitätsprofil-Datensatz wird erstellt.
6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsbereiche Bereiche hinzu, die den Berechtigungen entsprechen, die Sie bei der Konfiguration der Anwendung definiert haben.
7. Wählen Sie **Neue Zeile einfügen aus**.
8. Geben Sie „Standard“ als Namen und „.Standard“ als OAuth-Bereich ein.
9. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen Sie in der eingebetteten Liste OAuth-Entitätsprofile das standardmäßig erstellte Profil aus.
11. Fügen Sie in der eingebetteten Liste OAuth-Entitätsbereiche eine neue Zeile hinzu, und wählen Sie **Standardbereich** aus.
12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

E-Mail-Account für Microsoft Graph erstellen (empfangen) mithilfe des OAuth-Profils.

Konfigurieren Sie ein OAuth-Profil, um -Zertifikate für die Authentifizierung mit zu verwenden Microsoft Azure

Konfigurieren Sie ein OAuth-Anwendungsprofil für die Authentifizierung mit Zertifikaten.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein Microsoft Azure -Konto, um das OAuth-Profil zu konfigurieren.

Schließen Sie die Einrichtungsschritte mit Ihrem Microsoft Azure -Entwicklerkonto ab. Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren von benutzerdefinierten Anwendungen finden Sie in der Microsoft Azure-Produktdokumentation .

Erforderliche Rolle: admin und Microsoft Azure Portaladministrator

Prozedur

1. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihrer Organisation beim -Registrierungsprofil Microsoft Azure an.
   Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zum Microsoft Azure-Registrierungsportal .
2. Registrieren Sie eine neue anwenderdefinierte Anwendung, indem Sie den Anwendungsnamen, den unterstützten Kontotyp und die Umleitungs-URL eingeben, und wählen Sie **Registrieren**aus.

   Hinweis:
   Geben Sie die Umleitungs-URL im folgenden Format ein: `https://`<instance> /oauth_redirect.do

   Eine Übersicht mit den grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.
3. Kopieren Sie die Client-ID in eine Textdatei.
   Sie verwenden diese ID und den in den nächsten Schritten generierten geheimen Wert, um die App als OAuth-Drittpartei-Anbieter in Ihrer Instanz ServiceNow zu registrieren. Sie verwenden die Anwendungs-ID als Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit ServiceNowverbinden.
4. Aktivieren Sie die Berechtigung **Mail.ReadWrite**.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**.
   b. Wählen Sie **Berechtigung hinzufügen**aus.
   c. Klicken Sie auf die Kachel Microsoft Graph.
   d. Wählen Sie **Anwendungsberechtigungen**aus.
   e. Im Feld **Berechtigungen auswählen** geben Sie `Mail.ReadWrite`ein.
   f. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mail.ReadWrite**.
   g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
5. Wählen Sie **Administratorzustimmung erteilen für aus**<your organization name> .
6. Wählen Sie zum Bestätigen **Ja** aus.
7. Laden Sie das Zertifikat hoch
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**.
   b. Wählen Sie **Zertifikat hochladen**aus.
   c. Geben Sie eine Beschreibung, ein Startdatum und ein Ablaufdatum an, und laden Sie das Zertifikat hoch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Kopieren Sie die Client-ID und die Verzeichnis-ID in eine Textdatei.
9. Navigieren zu **Übersicht** > **Endpunkte** und kopieren Sie den **OAuth 2.0-Token-Endpunkt (v2)** in eine Textdatei.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie einen JWT-Provider

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider unter Now Platform, um ein OAuth-Anwendungsprofil für die Authentifizierung mithilfe von Zertifikaten zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Laden Sie ein Java Key Store-Zertifikat hoch. Fügen Sie ein JKS-Zertifikat, das das unter Microsoft Azure hochgeladene Zertifikat enthält, an Ihre Instanz an, um es beim Aktivieren der JWT-Client-Authentifizierung zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Java-Schlüsselspeicherzertifikat hochladen .

Erstellen Sie einen JWT-Signaturschlüssel, der Ihrem Java KeyStore-Zertifikat (JKS) zugewiesen werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter JWT-Signaturschlüssel konfigurieren .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Fügen Sie Ihrer Instanz ServiceNow einen JWT-Provider hinzu, und füllen Sie die Anspruchswerte aus.

Anspruchname	Anspruchwert
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token **Hinweis:** Mandanten-ID ist die aus Microsoft Azurekopierte Verzeichnis-ID.
iss	Client-ID wurde aus kopiert Microsoft Azure
sub	Client-ID wurde aus kopiert Microsoft Azure

   Weitere Informationen finden Sie unter JWT-Provider mit einem JWT-Signaturschlüssel erstellen .
2. Wählen Sie im Datensatzmenü des JWT-Providers **die Option sys_id kopieren** aus, und kopieren Sie die sys_id des JWT-Anbieters.

Nächste Maßnahme
Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck mit der sys_id des JWT-Anbieters und der sys_id des JKS-Zertifikats sowie dem Zertifikatalias, der dem GraphCertificateOAuthTemplate-Skript hinzugefügt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**.
2. Fügen Sie das folgende Skript ein, um den Wert für den SHA-1-Fingerabdruck zu generieren.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Wählen Sie **Skript ausführen**aus.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie ein OAuth-API-Skript

Erstellen Sie ein OAuth-API-Skript

Erstellen und duplizieren Sie das OAuth-API-Skript für die Anwendungsregistrierung.

Vorbereitungen

Generieren Sie einen SHA -1-Fingerabdruck. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Wählen und öffnen Sie **GraphCertificateOAuthTemplate**.
3. Duplizieren Sie das Skript, indem Sie den Namen im Feld **Name** ändern und im Datensatzmenü **Einfügen und beibehalten** wählen.

   Hinweis:
   Der Name muss mit **OAuth**beginnen.

   Das Skript wird kopiert und unter einem anderen Namen erstellt.
4. Geben Sie im Skript die sys_id des JWT-Anbieters und den SHA-1-Fingerabdruck ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Registrieren Sie eine Anwendung als OAuth-Anbieter.

E-Mail-Account für Microsoft Graph erstellen (empfangen)

Erstellen Sie einen E-Mail-Account zum Lesen von E-Mails von MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Exchange Online mit MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Graph Endpoints.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_account_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antispam- und Malware-Scans werden vom Account Microsoft Graph und nicht vom Account ServiceNowverwaltet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „E-Mail-Accounts“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Kontos.
Typ	Microsoft Graph (Empfangen).
Authentifizierung	OAuth 2.0: Typ der Authentifizierung, mit der das E-Mail-Konto eine Verbindung zum E-Mail-Server herstellt.
E-Mail-Adresse für den Posteingang	Adresse des Posteingangs zum Lesen von E-Mails.
OAuth-Profil	Während der Anwendungsregistrierung konfiguriertes OAuth-Profil.
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Kontos.
Aktivieren Sie die Debug-Ausgabe	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme beim Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie den Link Verbindung testen unten, um den Account zu testen.

Senden Sie E-Mails mit dem Client-Anmeldeinformations-Flow

Verwenden Sie den Flow für Client-Anmeldeinformationen, um E-Mails von Microsoft Exchange Onlinezu senden.

E-Mail-Kontoadministratoren, die Benutzer mit der Rolle „email_account_admin“ sind, können Now Platform zum Senden von E-Mails von einem Microsoft Exchange Online -Mandanten konfigurieren. Die E-Mail-Kontoadministratoren können SMTP verwenden, indem sie sich mit einer Client-ID und einem geheimen Clientschlüssel oder mit Zertifikaten authentifizieren.

Aktivieren Sie das OAuth-Support-Plugin

Sie können das Plugin „E-Mail:OAuth-Unterstützung für IMAP, Microsoft Graph (Empfangen) und SMTP (com.glide.email.oauth) für Benachrichtigungen aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit E-Mail:OAuth-Unterstützung für IMAP, Microsoft Graph (Empfang) und SMTPinstalliert:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach dem Plugin „E-Mail:OAuth-Unterstützung für IMAP, Microsoft Graph (Empfangen) und SMTP (com.glide.email.oauth).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden.

Konfigurieren Sie den Flow für Client-Anmeldeinformationen für SMTP OAuth2 mithilfe einer Client-ID und eines Geheimnisses

Konfigurieren Sie ausgehende E-Mail-Accounts in einer Instanz ServiceNow mit einer Client-ID und einem geheimen Schlüssel.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein Microsoft Azure -Konto, um ein OAuth-Profil zu konfigurieren.

Schließen Sie die Setup-Schritte mit Ihrem Microsoft Azure -Entwicklerkonto ab. Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren von benutzerdefinierten Anwendungen finden Sie in der Microsoft Azure-Produktdokumentation.

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure Portaladministrator und Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihrer Organisation beim -Registrierungsportal Microsoft Azure an.
   Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft Azure Dokumentation zum Registrierungsportal.
2. Registrieren Sie eine neue anwenderdefinierte Anwendung, indem Sie den Anwendungsnamen, den unterstützten Kontotyp und die Umleitungs-URL eingeben, und wählen Sie **Registrieren**aus.

   Hinweis:
   Geben Sie die Umleitungs-URL im folgenden Format ein: `https://<instance> /oauth_redirect.do`

   Eine Übersicht mit den grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.
3. Kopieren Sie die Client-ID in eine Textdatei.
   Sie verwenden diese Client-ID und den Wert des geheimen Clients, der in den nächsten Schritten generiert wird, um die App als OAuth-Drittanbieter in Ihrer Instanz ServiceNow zu registrieren. Sie verwenden die Anwendungs-ID als Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit Ihrer Instanz von verbinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Aktivieren Sie die Berechtigung **SMTP.SendAsApp**.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**.
   b. Wählen Sie **Berechtigung hinzufügen**aus.
   c. Wählen Sie die Kachel Microsoft Office 365 aus.
   d. Wählen Sie **Anwendungsberechtigungen**aus.
   e. Geben Sie im Feld **Berechtigungen auswählen**den Text SMTP SendAsAppein.
   f. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **SMTP SendAsApp**.
   g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
5. Wählen Sie **Administratorzustimmung erteilen für aus**<your organization name> , und wählen Sie dann zum Bestätigen **Ja** aus.
6. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**.
   b. Wählen Sie **Neuer geheimer Clientschlüssel**aus.
   c. Geben Sie eine Beschreibung und ein Ablaufdatum an, und wählen Sie **Hinzufügen**aus.
7. Kopieren Sie den Wert (geheimer Wert) in eine Textdatei.
8. Registrieren Sie Serviceprinzipale in Microsoft Exchange mit PowerShell.
   a. Führen Sie die folgenden Befehle aus.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

   Weitere Informationen finden Sie unter SMTP-Verbindung mit OAuth authentifizieren

   b. Registrieren Sie den Serviceprinzipal einer Anwendung Microsoft Entra ID, indem Sie den folgenden Befehl ausführen.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

   Wichtig:
   Für den Wert OBJECT_ID wechseln Sie zu **Übersicht** > **Verwaltete Anwendungen im lokalen Verzeichnis** und kopieren Sie die Objekt-ID.

   c. Fügen Sie der Anwender-E-Mail-ID mit dem folgenden Befehl die Berechtigung hinzu.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Navigieren zu **Übersicht** > **Endpunkte** und kopieren Sie den **OAuth 2.0-Token-Endpunkt (v2)** in eine Textdatei.
   Den **OAuth 2.0-Token-Endpunkt (v2)** verwenden Sie, wenn Sie einen OAuth-Anbieter registrieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren Sie einen OAuth-Provider.

Nächste Maßnahme

Registrieren Sie einen OAuth-Provider

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registrieren Sie einen OAuth-Provider

Verwenden Sie die Informationen, die während der Konfiguration des Accounts Microsoft Azure generiert wurden, um eine Anwendung als OAuth-Anbieter zu registrieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im Bildschirm **Welche Art von OAuth-Anwendung** die **Option Mit Drittpartei-OAuth-Provider verbinden aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Client-ID	Anwendungs-ID der Anwendung, die Sie in Microsoft Azureerstellt haben.
Geheimer Clientschlüssel	Der Clientschlüssel, den Sie beim Erstellen der Anwendung in Microsoft Azuregeneriert haben. **Hinweis:** Bei der Verwendung von Zertifikaten ist der **geheime Clientschlüssel** ein Dummy-Wert.
OAuth-API-Skript	Name des OAuth-API-Skripts. Weitere Informationen finden Sie unter OAuth-API-Skript. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur bei der Verwendung von Zertifikaten erforderlich.
Standardgewährungstyp	Client-Anmeldeinformationen
Token-URL	Token-URL, die Sie nach der Konfiguration des Accounts Microsoft Azure kopiert haben.
Umleitungs-URL	https://<instance> ./oauth_redirect.do **Hinweis:** Diese URL muss mit der URL in Microsoft Azureübereinstimmen.

5. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.
   Ein OAuth-Entitätsprofil-Datensatz wird erstellt.
6. Fügen Sie in der zugehörigen Liste OAuth-Entitätsbereiche Bereiche hinzu, die den Berechtigungen entsprechen, die Sie bei der Konfiguration der Anwendung definiert haben.
7. Wählen Sie **Neue Zeile einfügen aus**.
8. Geben Sie „smtp“ als Namen und „https://outlook.office365.com/.default “ als OAuth-Bereich ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen Sie in der eingebetteten Liste OAuth-Entitätsprofile das standardmäßig erstellte Profil aus.
11. Fügen Sie in der eingebetteten Liste OAuth-Entitätsbereiche eine neue Zeile hinzu, und wählen Sie den **SMTP-** Bereich aus.
12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das OAuth-Profil, um ein E-Mail-Konto mit SMTP OAuth2.0 zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein E-Mail-Konto mit SMTP OAuth2.0.

Konfigurieren Sie den Flow für Client-Anmeldeinformationen für SMTP OAuth2 mithilfe der zertifikatsbasierten Authentifizierung

Konfigurieren Sie ein OAuth-Anwendungsprofil für die Authentifizierung mithilfe von Zertifikaten für ausgehende E-Mails.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein Microsoft Azure -Konto, um ein OAuth-Profil zu konfigurieren.

Schließen Sie die Setup-Schritte mit Ihrem Microsoft Azure -Entwicklerkonto ab. Anweisungen zum Erstellen und Konfigurieren von benutzerdefinierten Anwendungen finden Sie in der Microsoft Azure-Produktdokumentation .

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure Portaladministrator und Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich mit den Anmeldeinformationen Ihrer Organisation beim -Registrierungsprofil Microsoft Azure an.
   Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft Azure Dokumentation zum Registrierungsportal .
2. Registrieren Sie eine neue anwenderdefinierte Anwendung, indem Sie den Anwendungsnamen, den unterstützten Kontotyp und die Umleitungs-URL eingeben, und wählen Sie **Registrieren**aus.

   Hinweis:
   Geben Sie die Umleitungs-URL im folgenden Format ein: `https://<instance> /oauth_redirect.do`

   Eine Übersicht mit den grundlegenden Informationen der Anwendung wird angezeigt.
3. Kopieren Sie die Client-ID in eine Textdatei.
   Sie verwenden diese Client-ID und den in den nächsten Schritten generierten geheimen Wert, um die App als OAuth-Drittanbieter in Ihrer Instanz ServiceNow zu registrieren. Sie verwenden die Anwendungs-ID als Client-ID, wenn Sie die Anwendung mit ServiceNowverbinden.
4. Aktivieren Sie die Berechtigung **SMTP.SendAsApp**.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**.
   b. Wählen Sie **Berechtigung hinzufügen**aus.
   c. Wählen Sie die Kachel Microsoft Office 365 aus.
   d. Wählen Sie **Anwendungsberechtigungen**aus.
   e. Geben Sie im Feld **Berechtigungen auswählen** den Text SMTP.SendAsAppein.
   f. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **SMTP.SendAsApp**.
   g. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Administratorzustimmung erteilen für aus**<organization name> , und wählen Sie dann zum Bestätigen **Ja** aus.
6. Laden Sie das Zertifikat hoch.
   a. Navigieren Sie in Microsoft Azure zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**.
   b. Wählen Sie **Zertifikat hochladen**aus.
   c. Geben Sie eine Beschreibung, ein Startdatum und ein Ablaufdatum an, und laden Sie das Zertifikat hoch.
7. Kopieren Sie die Client-ID und die Verzeichnis-ID in eine Textdatei.
8. Registrieren Sie Serviceprinzipale in Microsoft Exchange mit PowerShell.
   a. Führen Sie die folgenden Befehle aus.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

   Weitere Informationen finden Sie unter SMTP-Verbindung mit OAuth authentifizieren

   b. Registrieren Sie den Serviceprinzipal einer Anwendung Microsoft Entra ID, indem Sie den folgenden Befehl ausführen.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

   Wichtig:
   Für den Wert OBJECT_ID wechseln Sie zu **Übersicht** > **Verwaltete Anwendungen im lokalen Verzeichnis** und kopieren Sie die Objekt-ID.

   c. Fügen Sie der Anwender-E-Mail-ID mit dem folgenden Befehl die Berechtigung hinzu.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Navigieren zu **Übersicht** > **Endpunkte** und kopieren Sie den **OAuth 2.0-Token-Endpunkt (v2)** in eine Textdatei.
   Sie verwenden den **OAuth 2.0-Token-Endpunkt (v2),** wenn Sie einen JWT-Anbieter konfigurieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen JWT-Provider.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider

Konfigurieren Sie einen JWT-Provider unter Now Platform, um ein OAuth-Anwendungsprofil für die Authentifizierung mithilfe von Zertifikaten zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Laden Sie ein Java Key Store-Zertifikat (JKS) hoch. Fügen Sie ein JKS-Zertifikat, das das unter Microsoft Azure hochgeladene Zertifikat enthält, an Ihre Instanz an, um es beim Aktivieren der JWT-Client-Authentifizierung zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Java-Schlüsselspeicherzertifikat hochladen .

Erstellen Sie einen JWT-Signaturschlüssel, der Ihrem JKS-Zertifikat zugewiesen werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter JWT-Signaturschlüssel konfigurieren .

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie Ihrer Instanz ServiceNow einen JWT-Provider hinzu, und füllen Sie die Anspruchswerte aus.

Anspruchname	Anspruchwert
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token **Hinweis:** Die Mandanten-ID muss durch die aus Microsoft Azurekopierte Verzeichnis-ID ersetzt werden.
iss	Client-ID wurde aus kopiert Microsoft Azure
sub	Client-ID wurde aus kopiert Microsoft Azure

   Weitere Informationen finden Sie unter JWT-Provider mit einem JWT-Signaturschlüssel erstellen .

2. Wählen Sie im Datensatzmenü des JWT-Providers **die Option sys_id kopieren** aus, und kopieren Sie die sys_id des JWT-Anbieters.

Nächste Maßnahme

Generieren Sie den SHA-1-Fingerabdruck

Generieren Sie den SHA-1-Fingerabdruck

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck mit der sys_id des JWT-Providers, der sys_id des Java Key Store(JKS)-Zertifikats und dem Alias des JKS-Zertifikats für das Skript GraphCertificateOAuthTemplate.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**.
2. Fügen Sie das folgende Skript ein, um den Wert für den SHA-1-Fingerabdruck zu generieren.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Wählen Sie **Skript ausführen**aus.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie ein OAuth-API-Skript

Erstellen Sie ein OAuth-API-Skript

Erstellen und duplizieren Sie ein OAuth-API-Skript für die Anwendungsregistrierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie einen SHA-1-Fingerabdruck.

Generieren Sie eine sys_id, wenn Sie einen JWT-Provider konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen JWT-Provider.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Wählen und öffnen Sie **EmailCertificateOAuthTemplate**.
3. Duplizieren Sie das Skript, indem Sie den Namen im Feld **Name** ändern, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** im Datensatzmenü aus.

   Hinweis:
   Der Name muss mit **OAuth** beginnen, um ein OAuth-Skript zu erstellen.

   Das Skript wird kopiert und unter einem anderen Namen erstellt.
4. Geben Sie im kopierten Skript die sys_id des JWT-Anbieters und den SHA-1-Fingerabdruck ein.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Registrieren Sie einen OAuth-Provider.

Erstellen Sie ein E-Mail-Konto mit SMTP OAuth2.0

Erstellen Sie einen E-Mail-Account von Microsoft Exchange Online mit SMTP OAuth2.0.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_account_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „E-Mail-Accounts“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Kontos.
Typ	SMTP
Authentifizierung	Wählen Sie **OAuth 2.0**aus. Typ der Authentifizierung, mit der das E-Mail-Konto eine Verbindung zum E-Mail-Server herstellt.
Server	Server, der zum Erstellen der E-Mail-Accounts verwendet wird.
E-Mail-Anwenderbezeichnung	Anzeigewert für ausgehende Nachrichten. Dieses Feld gilt nur für SMTP-Accounts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendername	Anwendername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse. Der Wert in diesem Feld ist auch die **Absenderadresse**, wenn die Instanz eine E-Mail sendet. Wenn Sie SMTP verwenden, muss der Wert eine vollständige E-Mail-Adresse sein. Der Wert im Feld **„Von“** kann dieses Feld für SMTP-Accounts überschreiben.
Von	Die Absender-E-Mail-Adresse, die für mit diesem Account gesendete Benachrichtigungen verwendet wird. Diese Adresse hat Vorrang vor dem Feld **Benutzername**. Wenn in diesem Feld nichts enthalten ist, wird der Benutzername als Absenderadresse für Benachrichtigungen verwendet, die von der Instanz gesendet werden. **Hinweis:** Dieser Wert gilt nur für SMTP.
OAuth-Profil	Während der Anwendungsregistrierung konfiguriertes OAuth-Profil.
Verbindungssicherheit	Wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt, wird eine unsichere Verbindung mithilfe des SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokolls zu einer sicheren Verbindung hochgestuft.
Port	Verbindungs-TCP-Port
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Kontos.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, der angibt, ob dieser Account von ServiceNowbereitgestellt wird. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Aktivieren Sie die Debug-Ausgabe	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme beim Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Testen Sie die Verbindung, indem Sie den Link **Verbindung testen** wählen.

E-Mail-Eigenschaften

Auf der Seite E-Mail-Eigenschaften können Sie Einstellungen für eingehende und ausgehende E-Mails konfigurieren.

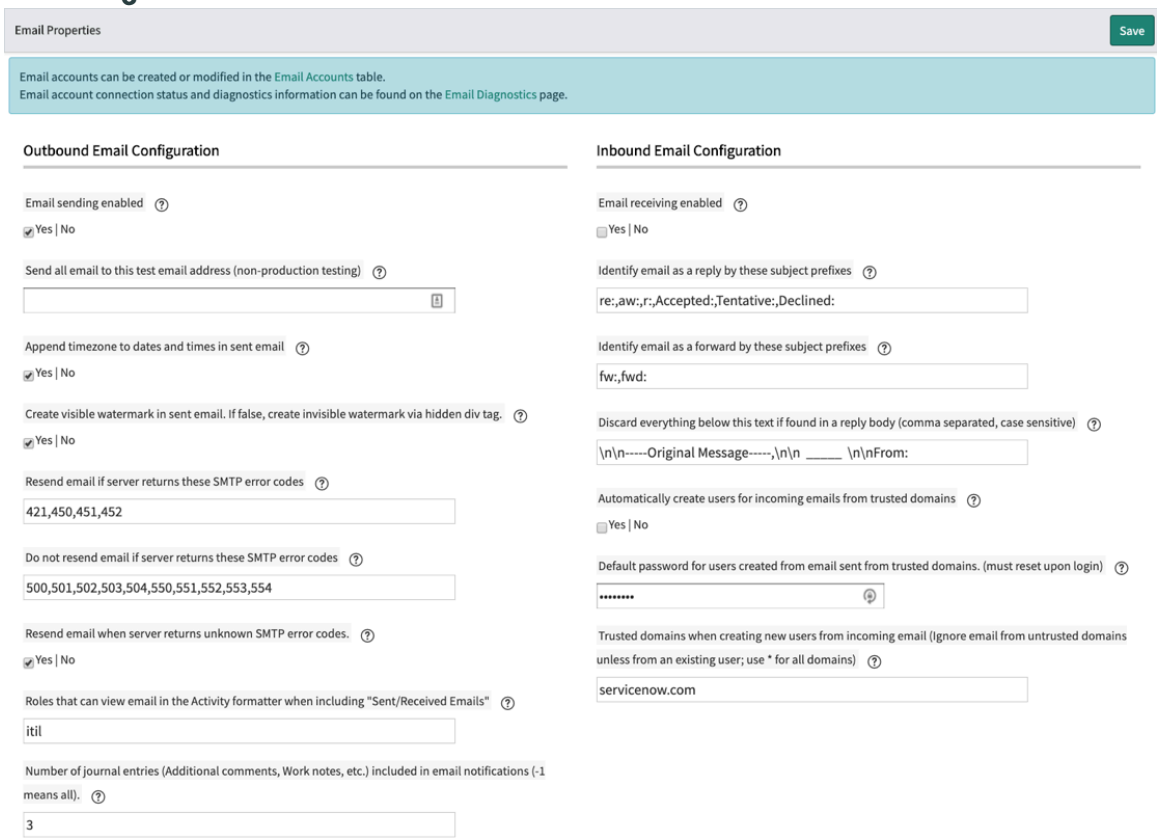
E-Mail-Eigenschaften sind in einem der folgenden Module verfügbar:

- **System-Mailboxen** > **E-Mail-Eigenschaften**
- **Systemeigenschaften** > **E-Mail-Eigenschaften**

Schritte zur Fehlerbehebung, wenn eine ServiceNow-Instanz keine E-Mail erhält

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Eigenschaften-Seite



E-Mail-Accounts werden in konfiguriert **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts** Modul. Weitere Informationen und Anweisungen finden Sie unter Erstellen Sie einen E-Mail-Account.

E-Mail-Diagnosen sind über verfügbar **System-Mailboxen** > **E-Mail-Diagnose** Modul.

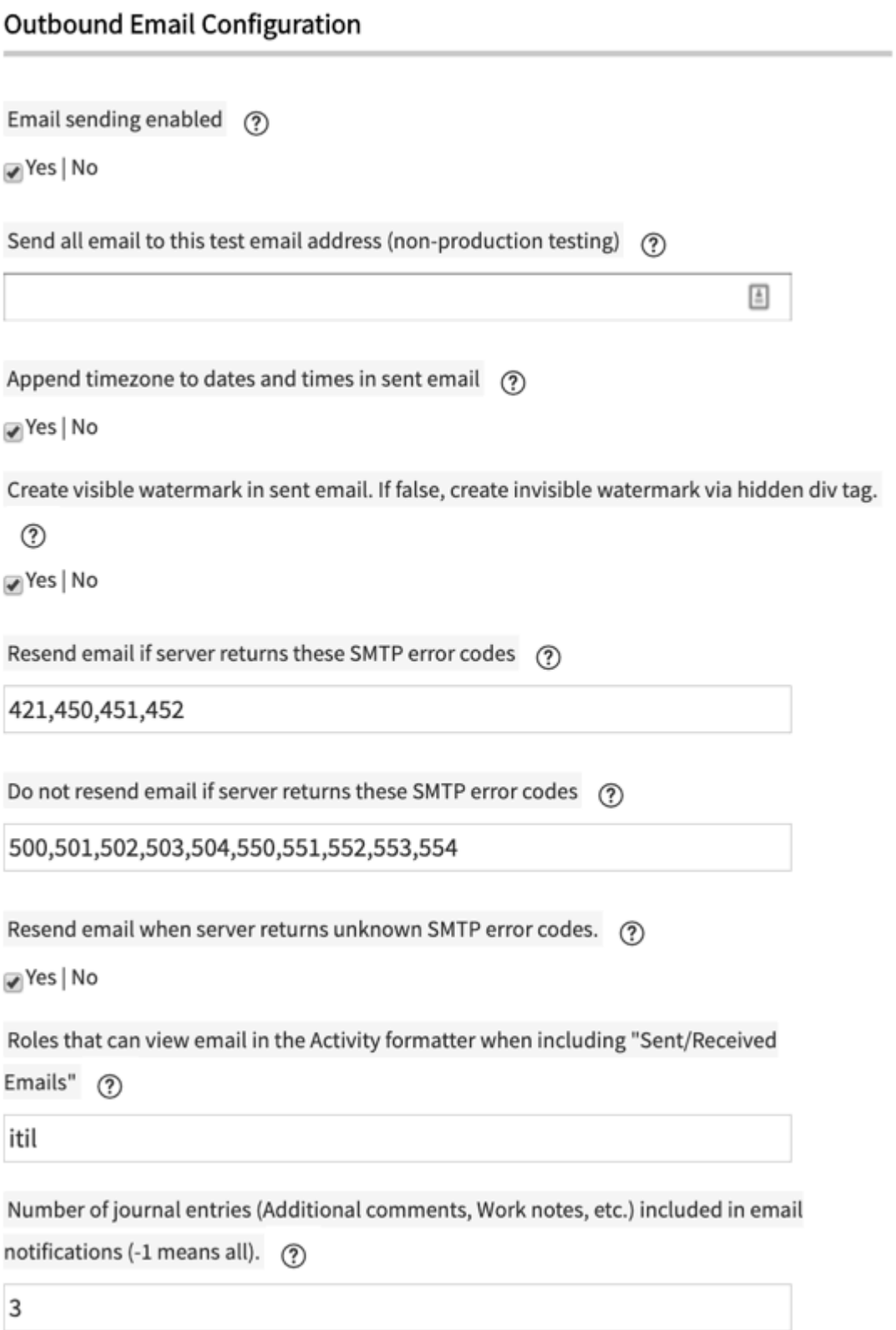
Hinweis:
Weitere Informationen zu den Sicherheitseigenschaften, die sich auf die E-Mail-Verarbeitung auswirken, finden Sie unter SMTP-Authentifizierung (veraltet) in Härtungseinstellungen für Instanzsicherheit.

Konfiguration für ausgehende E-Mails

Der Abschnitt **Konfiguration für ausgehende E-Mails** auf der Seite E-Mail-Eigenschaften enthält Eigenschaften zum Senden von E-Mails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration für ausgehende E-Mails



Automatische Übersetzung

E-Mail-Eigenschaften

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
glide.email.smtp.active	E-Mail-Versand aktiviert	Gibt an, ob der Server für ausgehende E-Mails aktiviert oder deaktiviert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		• Typ: true | false • Standardwert: wahr
glide.email.test.user	Alle E-Mails an diese Test-E-Mail-Adresse senden (Nicht-Produktionstest)	Gibt die durch Kommas getrennte Liste der E-Mail-Adressen an, an die die Instanz alle E-Mail-Nachrichten sendet. Wird normalerweise in Nicht-Produktionsinstanzen für Testzwecke verwendet. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
glide.email.append.timezone	Zeitzone an Datums- und Zeitangaben in ausgehenden E-Mails anfügen	Gibt an, ob die Zeitzone an alle Datumsangaben und Uhrzeiten in ausgehenden E-Mails angehängt werden soll. Zum Beispiel 2010-07-02 04:01:14 PST. • Typ: true | false • Standardwert: wahr
glide.email.watermark.visible	Erstellen Sie ein sichtbares Wasserzeichen in der gesendeten E-Mail. Wenn „false“, erstellen Sie ein unsichtbares Wasserzeichen über ein ausgeblendetes div-Tag.	Gibt an, ob das Wasserzeichen in E-Mail-Benachrichtigungen sichtbar (true) oder in einem versteckten div-Tag eingeschlossen ist (false). • Typ: true | false • Standardwert: falsch
glide.smtp.defer_retry_ids	E-Mail erneut senden, wenn der Server diese SMTP-Fehlercodes zurückgibt	Gibt die durch Kommas getrennte Liste der SMTP-Fehlercodes an, die die Instanz zum erneuten Senden der E-Mail zwingen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 421,450,451,452
glide.smtp.fail_message_ids	E-Mail nicht erneut senden, wenn der Server diese SMTP-Fehlercodes zurückgibt	Gibt die durch Kommas getrennte Liste von SMTP-Fehlercodes an, die verhindern, dass die Instanz E-Mails erneut sendet. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
glide.smtp.default_retry	E-Mail erneut senden, wenn der Server unbekannte SMTP-Fehlercodes zurückgibt	Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) das erneute Senden von E-Mails, wenn ein unbekannter SMTP-Fehlercode gefunden wird. Die Instanz erkennt nur die SMTP-Fehlercodes, die in der Eigenschaft *glide.smtp.defer_retry_ids* definiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		• Typ: Wahr | Falsch • Standardwert: wahr
glide.ui.activity.email_roles	Rollen, die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können, wenn „Gesendete/ Empfangene E-Mails“ einbezogen ist	Gibt die durch Kommas getrennte Liste der Rollen an, die E-Mails im Aktivitätsformatierer anzeigen können. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: itil
glide.email.journal.lines	Anzahl von Journaleinträgen (zusätzliche Anmerkungen, Arbeitsnotizen usw.) in E-Mail-Benachrichtigungen (-1 bedeutet alle).	Gibt die Anzahl der Einträge aus einem Journalfeld an (z. B. zusätzliche Kommentare und Arbeitsnotizen), die in E-Mail-Benachrichtigungen enthalten sind. Ein Wert von -1 enthält alle Journaleinträge. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Weitere Informationen: Die Anzahl der in einer Benachrichtigung gesendeten Einträge beschränken

Automatische Übersetzung

Konfiguration für eingehende E-Mails

Der Abschnitt **Konfiguration für eingehende E-Mails** auf der Seite E-Mail-Eigenschaften enthält Eigenschaften zur Steuerung eingehender E-Mails.

Eigenschaften eingehender E-Mails

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
glide.email.read.active	E-Mail-Empfang aktiviert	Gibt an, ob der Server für eingehende E-Mails aktiviert oder deaktiviert werden soll. • Typ: true | false • Standardwert: wahr
glide.email.reply_subject_prefix	E-Mail mit diesen Betreff-Präfixen als Antwort kennzeichnen	Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommas getrennt) in der Betreffzeile an, die eine E-Mail-Antwort identifizieren. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: re:, aw:, r:, Akzeptiert:, Vorläufig:, Abgelehnt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften eingehender E-Mails (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		Hinweis: Der Fall des Antwortpräfixes in der E-Mail, z. B. RE:, muss genau mit dem Fall der in dieser Eigenschaft definierten Präfixe übereinstimmen. Wenn eine E-Mail beispielsweise das Präfix Re: enthält und in der Eigenschaft nur RE: definiert ist, wird die E-Mail nicht als Antwort erkannt. Daher ist es eine bewährte Methode, mehrere Versionen des Präfixes zu definieren, einschließlich gemischter Versionen wie RE :, Re: usw.
glide.email.forward_subject_prefix	E-Mail mit diesen Betreff-Präfixen als weitergeleitet kennzeichnen	Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommas getrennt) in der Betreffzeile an, die eine weitergeleitete E-Mail identifizieren. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: fw:,fwd: **Hinweis:** Der Fall des Weiterleitungspräfixes in der E-Mail, z. B. RE:, muss genau mit dem Fall der in dieser Eigenschaft definierten Präfixe übereinstimmen. Wenn eine E-Mail beispielsweise das Präfix Fwd: enthält und in der Eigenschaft nur Fwd: definiert ist, wird die E-Mail nicht als Weiterleitung erkannt. Daher ist es eine bewährte Methode, mehrere Versionen des Präfixes zu definieren, einschließlich Versionen mit gemischten Großbuchstaben, z. B. FWD :, Fwd: usw.
glide.pop3readerjob.create_caller	Automatische Erstellung von Anwendern für Eingangs-	Steuert das Verhalten, wenn eine Instanz eine E-Mail von einer E-Mail-Adresse erhält, die keinem Benutzerdatensatz zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften eingehender E-Mails (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
	Mails von vertrauenswürdigen Domänen	Wenn diese Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, erstellt die Instanz einen neuen Benutzerdatensatz für die E-Mail-Adresse und platziert diesen neuen Benutzer im Feld **Anrufer** aller erstellten Tickets. Wenn die Eigenschaft auf **false** festgelegt ist, fügt die Instanz **Gast** in das **Anrufer**-Feld aller erstellten Tickets ein. • Typ: true | false • Standardwert: falsch • Weitere Informationen: Aktivieren der automatischen Benutzererstellung
glide.user.default_password	Standardpasswort für Anwender, die aus E-Mails erstellt wurden, die von vertrauenswürdigen Domänen gesendet wurden. (muss bei der Anmeldung zurückgesetzt werden)	Gibt das Passwort für neue Benutzer an, die aus einer eingehender E-Mail erstellt wurden. Benutzer müssen das Passwort bei der ersten Anmeldung zurücksetzen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Passwort • Weitere Informationen: Aktivieren der automatischen Benutzererstellung
glide.user.trusted_domain	Vertrauenswürdige Domänen bei der Erstellung von Benutzern aus eingehenden E-Mails.	Kommagetrennte Liste der vertrauenswürdigen Domänen, für die die Instanz automatisch einen Benutzer basierend auf eingehenden E-Mails erstellt. Verwenden Sie ein Sternchen (*), um allen Domänen zu vertrauen. Wenn eine E-Mail nicht von einer vertrauenswürdigen Domäne stammt, verarbeitet die Instanz die eingehende E-Mail als „Gastbenutzer“, erstellt jedoch keinen Gastbenutzer in der Instanz. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: servicenow.com

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften eingehender E-Mails (Fortsetzung)

Eigenschaft	Bezeichnung	Beschreibung
		• Weitere Informationen: Aktivieren der automatischen Benutzererstellung

E-Mail-Bildfilterungseigenschaften

Verwenden Sie Filtereigenschaften für E-Mail-Bilder, um zu steuern, wie eingehende E-Mail-Bilder an einen Zieldatensatz angehängt werden.

Wenn ein Benutzer eine E-Mail an das System sendet, werden standardmäßig E-Mail-Bilder (z. B. Logos oder E-Mail-Signaturen) an den Zieldatensatz angehängt. Diese Bilder sind auch im Aktivitätenstrom des Zieldatensatzes sichtbar. Das System repliziert diese Bilder dann. Dies kann zu doppelten Bildanhängen an den Zieldatensatz und zu doppelten Bildern im Aktivitätenstrom führen.

Um Bilder aus E-Mails zu filtern und doppelte Bildanhänge in Zieldatensätzen zu reduzieren, konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Verwenden Sie diese Eigenschaften, um:

- die E-Mail-Bildgrößen anzugeben, die zum Filtern geeignet sind.
- Wählen Sie eine Aktion aus, die das Verhalten von Bildanhängen und die Sichtbarkeit von Bildern im Aktivitätenstrom steuert.

Hinweis:
Diese Eigenschaften löschen keine Anhänge. Sie können Anhangsdatensätze in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment] überprüfen.

E-Mail-Bildfilterungseigenschaften

Name	Beschreibung
`glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.minimum_bytes`	Legt die Mindestbildgröße in Bytes für eingehende E-Mail-Bilder fest, die an den Zieldatensatz angehängt werden sollen. Jedes Bild, das unterhalb dieser Größenbeschränkung liegt, unterliegt dem Bildfilterungsverhalten, das Sie in der Eigenschaft `glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.a` festlegen. Um die Bildfilterung vollständig zu deaktivieren und alle E-Mail-Bilder an den Zieldatensatz anzuhängen, legen Sie die minimale Bytegröße auf 0fest. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0
`glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.action`	Gibt das Bildfilterverhalten an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Bildfilterungseigenschaften (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	Hinweis: Unabhängig von der ausgewählten Aktion ist das Bild bei der Auswahl von **Vorschau von HTML-E-Mail** oder **E-Mail-Details anzeigen** im Aktivitätsformatierer sichtbar. • Typ: Auswahlliste ○ AttachTarget - Das Bild wird dem Zieldatensatz zugeordnet. Das Bild ist im Aktivitätsformatierer und im Anhang zum Zieldatensatz sichtbar. ○ AttachE-Mail - Das Bild wird an den E-Mail-Datensatz angehängt. Das Bild ist weder im Aktivitätsformatierer des Zieldatensatzes noch im Anhang zum Zieldatensatz sichtbar. ○ AttachNone - Das Bild wird nicht an einen Datensatz angehängt. Sie können diese Option auswählen, um das Bild zu einem späteren Zeitpunkt manuell anzuhängen. • Standardwert: AttachEmail

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

E-Mail-Digest-Eigenschaften

Es stehen verschiedene Eigenschaften zur Verfügung, um Digest-Intervalle für E-Mail-Digests zu verwalten.

Die folgenden Eigenschaften stehen für die E-Mail-Digest-Funktion zur Verfügung.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Eigenschaften für E-Mail-Digest-Intervalle

Eigenschaft	Beschreibung
glide.email.digest.default_interval	Die sys_id des Standard-E-Mail-Digest-Intervalls. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 28d157e07f1332007f005212bdfa9116 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
glide.email.digest.max_intervals	Dies ist die maximale Anzahl an E-Mail-Digest-Intervallen, die definiert werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für E-Mail-Digest-Intervalle (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 100 • **Speicherort**: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] • **Mehr erfahren** : Einzelheiten zu den Digest-Intervallen finden Sie unter E-Mail-Digest-Intervalle erstellen oder ändern.

Erweiterte E-Mail-Eigenschaften

Verwenden Sie erweiterte E-Mail-Eigenschaften, um das Senden und Empfangen von E-Mails durch Ihre -Instanz zu optimieren.

Fügen Sie diese Eigenschaften der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties] hinzu, bevor sie zum Überschreiben der Standardwerte verwendet werden können.

com.glide.email.max_read

Gibt die maximale Anzahl von E-Mails an, die ein POP3-Reader gleichzeitig verarbeiten soll.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 20

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

Gibt an, ob die Zeitzone eines Anwenders angezeigt werden soll.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.cms.use_email_override_url

Erzwingt die Verwendung der Eigenschaft *glide.email.override.url* durch das System anstelle der Eigenschaft *glide.servlet.uri*, wenn eine Benachrichtigung einen Link zu einer CMS-Seite in einer Instanz enthält.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email_address_filter.max_domains

Legt die maximale Anzahl der Domänen fest, die einem einzelnen E-Mail-Adressfilter zugeordnet werden können.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

Legt die maximale Anzahl der Ausnahmen fest, die einem einzelnen E-Mail-Adressfilter zugeordnet werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 1000

`glide.email.allow_duplicate_message_ids`

Ermöglicht das Speichern von E-Mails mit doppelten Nachrichten-IDs und fügt die Fehlermeldung „Doppelte Nachrichten-ID gefunden, Schleife verhindert.“

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

`glide.email.append.timezone`

Hängt die Zeitzone des Anwenders an alle Datums- und Uhrzeitwerte in ausgehenden E-Mail-Nachrichten an (z. B. 2018-07-02 04:01:14 PST). Die Zeitzone wird nicht angezeigt, wenn die Systemeigenschaft `glide.sys.time_format` keinen „z“-Wert hat. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Zeitzone in E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Zeitzone für E-Mail-Benachrichtigungen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

`glide.email.email_client.check_attachment_availability`

Aktiviert einen Systemscan jeder Datei, die ein Benutzer an einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Client anhängt. Wenn erkannt wird, dass eine Datei mit einem Virus infiziert ist, kann der Anwender die E-Mail nicht mit der angehängten Datei senden. Der Anwender muss den Anhang entfernen, um die E-Mail zu senden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

`glide.email.email_with_no_target_visible_to_all`

E-Mails, denen ein Zieldatensatz fehlt oder deren Zieldatensatz die E-Mail ist, werden für alle Anwender unabhängig von ihren Rollen sichtbar gemacht. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ gesetzt wird, wird der Benutzer eingeschränkt, es sei denn, er hat den Datensatz gesendet oder er hat eine Administratorrolle.

- Typ: Wahr | Falsch
- Wert: Falsch

`glide.email.inbound.calendar_behavior`

Gibt an, wie das System Kalenderdaten speichert, z. B. eine Einladung oder eine Antwort auf eine Einladung. Geben Sie eine dieser Optionen ein (es wird nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden):

- Anhängen: Speichern Sie die Kalenderdaten als Anhang in dem zugehörigen Datensatz, z. B. als Incident oder Änderung, der bzw. die eine Einladung auslöst.
- Ignorieren: Verwerfen Sie die Kalenderdaten.
- Inline: Speichern Sie die Kalenderdaten als Text im Feld E-Mail-Text.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Anhängen

glide.email.inbound.check_attachment_availability

Verhindert, dass Benutzer mit Viren infizierte Dateien herunterladen und verwenden, die an eingehende E-Mails angehängt sind.

Das System erkennt infizierte Dateien in einer E-Mail anhand der Überprüfung des ServiceNow -Virus-Headers. Wenn mehrere E-Mail-Anhänge vorhanden sind, scannt das System die Dateien über Antivirus-Scanning . Alle als infiziert erkannten Anhänge werden für die Verwendung nicht verfügbar gemacht.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.email.inbound.convert_html_inline_attachment_references

Gibt an, ob eingehende E-Mail-HTML konvertiert wird, sodass E-Mail-Bilder in der HTML-Textvorschau erscheinen. Das System zeigt defekte CID(Content-ID)-Links anstelle von erhaltenen Bildern an, wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist. Das Format, in dem das System ein E-Mail-Bild anzeigt, hängt von der Einstellung der Eigenschaft zum Zeitpunkt des Empfangs der E-Mail ab, nicht von der aktuellen Einstellung der Eigenschaft.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.email.inbound.generate.missing.html.part

Ermöglicht dem System, HTML-Text für eingehende E-Mails zu generieren, die nur eine Nur-Text-Nachricht enthalten.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.email.inbound.generate.missing.text.part

Ermöglicht dem System die Generierung von Nur-Text für eingehende E-Mails, die nur eine HTML-Nachricht enthalten.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.email.inbound.max_attachment_count

Legt die maximale Anzahl an Anhängen fest, die pro eingehende E-Mail zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email.inbound.max_body_chars

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legt die maximale Textgröße in Zeichen fest, die pro eingehender E-Mail zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 524288

glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes

Legt die maximale Gesamtgröße der Anhänge in Byte fest, die pro eingehende E-Mail zulässig ist.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 18874368
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

glide.email.inbound_action_set_email_ignored_when_user_disabled

Legt die E-Mail auf „Ignoriert empfangen“ fest, wenn eine von zwei Bedingungen erfüllt ist:

- Anwenderaccount (Gast oder ein anderer Account, der zum Ausführen der Aktion für eingehende E-Mails verwendet wird) ist inaktiv.
- Der Anwenderaccount (Gast oder ein anderer Account, der zum Ausführen der Aktion für eingehende E-Mails verwendet wird) wird gesperrt, und die Eigenschaft „glide.pop3.process_locked_out“ ist auf „falsch“ festgelegt.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.email.mail_to

Gibt die E-Mail-Adresse an, an die Benachrichtigungen gesendet werden sollen, die die Variable ${mailto:} verwenden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: SMTP-E-Mail-Adresse, die standardmäßig aktiv ist

glide.email.name_split

Gibt das Trennzeichen an, das zwischen dem Vor- und Nachnamen einer E-Mail-Adresse verwendet wird. Das Trennzeichen „.“ (Punkt) in der E-Mail-Adresse john.smith@company.com weist das System beispielsweise an, nach einem Benutzerdatensatz für John Smith zu suchen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Punkt (.)

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Steuert, ob ein mit einer Benachrichtigung generierter `sys_mail`-Datensatz gespeichert wird, auch wenn keine Empfänger vorhanden sind. Diese Eigenschaft wird zusammen mit anderen Protokollierungseigenschaften für Benachrichtigungsempfänger verwendet und ermöglicht die Untersuchung von Problemen mit Benachrichtigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

`glide.email.outbound.check_attachment_availability`

Verhindert, dass Benutzer E-Mails senden, die mit Viren infizierte Dateien enthalten.

Wenn eine ausgehende E-Mail einen Anhang enthält, der zuvor über als infiziert markiert wurde Antivirus-Scanning , dann sendet das System die E-Mail nicht. Es wird ein Ereignis erstellt, um anzuzeigen, dass der E-Mail-Anhang nicht zur Verwendung verfügbar ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

`glide.email.outbound.header.auto_submitted`

Speichert den Wert, der in der Kopfzeile „Automatisch gesendet“ der ausgehenden E-Mail verwendet wird. Löschen Sie den Eigenschaftswert, um die Kopfzeile „Automatisch gesendet“ aus allen ausgehenden E-Mails zu entfernen. Einige Spam-Filter kennzeichnen automatisch generierte E-Mails als Spam.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: automatisch generiert

`glide.email.outbound.max_attachment_count`

Legt die maximale Anzahl an Anhängen fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 30
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

`glide.email.outbound.max_body_chars`

Legt die maximale Textgröße in Zeichen fest, die pro ausgehender E-Mail zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 524288

`glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`

Legt die maximale Gesamtgröße der Anhänge in Byte fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 18874368
- Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

`glide.email.override.url`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legt die für per E-Mail versendete Links zu verwendende URL anstatt der Instanz-URL fest. Die URL sollte mit nav_to.do enden. Ein Beispielwert ist https://servicenow.customerdomain.com/produktion.nav_to.do. Diese Eigenschaft ist für Kunden geeignet, die benutzerdefinierte Umleitungs-URLs für ihre Instanzen verwenden.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Instanz-URL

glide.email.remove_illegal_address_quotes

Entfernt ungültige Anführungszeichen aus einer eingehenden E-Mail-Adresse, sodass die eingehende E-Mail-Adresse als gültig akzeptiert wird. Beispiel: Wenn Sie die Eigenschaft auf „true“ festlegen, wird die Adresse „john.doe@example.com“ in john.doe@example.com geändert. Es werden jedoch nur Adressen vollständig entfernt, die als John Doe <'john.doe@example.com'> formatiert sind.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: false

glide.email.smtp.max_recipients

Gibt die maximale Anzahl von Empfängern an, die die Instanz in den Zeilen „An:“, „CC:“, „BCC:“ kombiniert für eine einzelne E-Mail-Benachrichtigung auflisten kann. Benachrichtigungen, die diese Grenze überschreiten, erstellen stattdessen doppelte E-Mail-Benachrichtigungen, die an eine Teilmenge der Empfängerliste adressiert sind. Jede E-Mail-Benachrichtigung hat dieselbe maximale Anzahl an Empfängern.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email.smtp.max_send

Gibt an, wie viele E-Mails über jede neue SMTP-Verbindung gesendet werden. sollen Wenn mehr E-Mails zu senden sind als der angegebene Wert, stellt die Instanz eine neue SMTP-Verbindung her.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email.smtp.max_recipients_overall

Gibt die maximale Gesamtanzahl der Empfänger an, an die eine E-Mail gesendet werden kann. Gibt die maximale Anzahl von Empfängern an, die die Instanz in den Zeilen An:, CC:, BCC: für eine einzelne E-Mail-Benachrichtigung auflisten kann.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100000

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Legt die maximale Anzahl von E-Mail-Filtern fest, die einem einzelnen Systemadressfilter zugeordnet werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 100

glide.email.text_plain.strip_xhtml

Konvertiert die XML-Datei ausgehender und eingehender E-Mails, die in Kommentaren angezeigt werden, in Nur-Text. Bei „false“ behält das System die XML-Datei bei.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.exclude_logging

Aktiviert oder deaktiviert die Protokollierung aller Gründe, aus denen ein Empfänger ausgeschlossen wurde. Wenn er auf „true“ gesetzt ist, werden die nachfolgenden Eigenschaften aktiviert, die sich auf den Ausschluss der Protokollierung beziehen. Bei „false“ sind die Eigenschaften deaktiviert. Diese Eigenschaft kann keine Protokollnachrichten unterdrücken, die von der Eigenschaft *glide.email.test.user* generiert wurden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Protokolliert Empfänger, die aufgrund der Markierung ihres ausgewählten Benachrichtigungsgerät-Datensatzes als inaktiv ausgeschlossen wurden.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

Protokolliert Empfänger, die basierend auf dem Feld **„Zeitplan“** im Datensatz „Benachrichtigungsgerät“ [cmn_notif_device] für das ausgewählte Benachrichtigungsgerät ausgeschlossen werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, weil sie das Benachrichtigungsereignis initiiert haben, z. B. die Aktualisierung eines Incident-Datensatzes. Das Kontrollkästchen **An Ereignisersteller senden** wird dann im Benachrichtigungsdatensatz deaktiviert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, weil die E-Mail-Adresse für diesen Benutzer ungültig ist, z. B. weil das @ fehlt oder sie leer ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

Protokolliert Empfänger von Kalendereinladungen, die ausgeschlossen sind. Empfänger werden ausgeschlossen, da das Feld **Kalenderintegration** im Benutzerdatensatz auf **Keine** festgelegt ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da die Checkbox **Aktiv** im Benutzerdatensatz deaktiviert ist.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Protokolliert Empfänger, die ausgeschlossen werden, da das Feld **Benachrichtigung** im Benutzerdatensatz auf **Deaktiviert** eingestellt ist.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging

Aktiviert oder deaktiviert die Protokollierung aller Gründe für den Ausschluss eines Empfängers. Wenn er auf „true“ gesetzt ist, werden die nachfolgenden Eigenschaften aktiviert, die sich auf den Einschluss der Protokollierung beziehen. Bei „false“ sind die Eigenschaften deaktiviert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, weil sie Delegierte eines anderen Benutzers sind.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Protokolliert Empfänger, die eingeschlossen werden, weil sie sich in den Feldern **parm1** oder **parm2** des Ereignisdatensatzes befinden.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

Protokolliert Empfänger, die im Feld **„Anwender/Gruppen in Feld“** für den Benachrichtigungsdatensatz angegeben sind. Die recipient_fields sind Felder im Zieldatensatz, die einen hinzuzufügenden Empfänger enthalten. Um beispielsweise einen Incident-Beauftragten als Empfänger einzubeziehen, setzen Sie das Feld **Benutzer/Gruppen in Feld** auf **Zugewiesen an**.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email

Protokolliert Anwender, die in einer Benachrichtigung enthalten sind, die an eine Gruppe gesendet wird. Die Eigenschaft protokolliert auch Benutzer im Feld **„parm1“** oder **„parm2“** des Ereignisses.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.manager

Protokolliert Empfänger, die eine Empfängergruppe verwalten. Die Eigenschaft protokolliert auch Benutzer im Feld **„parm1“** oder **„parm2“** des Ereignisses.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.membership

Protokolliert Empfänger, die Teil einer Benachrichtigungsempfängergruppe sind. Die Eigenschaft protokolliert auch Benutzer im Feld **„parm1“** oder **„parm2“** des Ereignisses.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Protokolliert Empfänger, die über das Feld **Benutzer** (recipient_users) des Benachrichtigungsdatensatzes eingeschlossen werden.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

Protokolliert Empfänger, da sie über die Benachrichtigungseinstellungen des Anwenders abonniert wurden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.pop3.parse_start

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt den Text an, der den Anfang des E-Mail-Textkörpers angibt. Die Instanz analysiert name:value-Paare in diesem Abschnitt, um Feldwerte bei der Verarbeitung von Aktionen bei eingehender E-Mail festzulegen oder zu aktualisieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

glide.pop3.parse_end

Text, der das Ende des E-Mail-Textabschnitts angibt, in dem die Instanz name:value-Paare analysieren soll, um Feldwerte bei der Verarbeitung von Aktionen bei eingehender E-Mail zu aktualisieren.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: keiner

glide.smtp.dateformat

Geben Sie das Datumsformat an, das für ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen verwendet werden soll.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Datumsformat im Benutzerdatensatz des E-Mail-Absenders [sys_user.date_format]

glide.smtp.precedence_bulk

Gibt an, ob ausgehende E-Mails die Kopfzeile „Precedence: bulk“ enthalten. Einige Spam-Filter kennzeichnen Massen-E-Mails als Spam. Stellen Sie den Wert auf **false**, um diese Kopfzeile aus der ausgehenden E-Mail zu entfernen.

- Typ: true | false
- Standardwert: wahr

glide.smtp.send_partial

Teilt ausgehende E-Mails zwischen gültigen und ungültigen Empfängern auf. Die E-Mail wird nur an die gültigen Empfänger gesendet. Eine neue E-Mail, die die ungültigen Empfänger enthält, wird im Status **„Sendebereit“** erstellt und versucht erneut, zu senden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.smtp.timeformat

Geben Sie das Zeitformat an, das für ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen verwendet werden soll.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Zeitformat im Benutzerdatensatz des E-Mail-Absenders [sys_user.time_format]

glide.ui.activity.email.use_display

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gibt an, ob E-Mail-Adressen oder Benutzer-IDs (Anzeigewert der Benutzertabelle) in E-Mail-Kopfzeilen angezeigt werden sollen. Wenn dies der Fall ist, sucht die Instanz nach einem Benutzerdatensatz mit einer übereinstimmenden E-Mail-Adresse. Wenn kein passender Benutzerdatensatz gefunden werden kann, wird die E-Mail-Adresse angezeigt.

- Typ: true | false
- Standardwert: falsch

glide.activity.rule.sys_email.expand_max_body_size

Gibt die Grenze des Datenvolumens an, das mit einem einzigen Klick auf den Vorgang „Alle erweitern“ oder „getEmailBodies“ verarbeitet werden kann. Wenn der Grenzwert erreicht wird, wird der Anwender benachrichtigt, dass der maximal zugewiesene E-Mail-Textschwellenwert erreicht wurde und einige E-Mails nicht erweitert wurden.

glide.ui.email_client.email_address.disambiguator

Legt die Spalten aus der Benutzertabelle [sys_user] fest, die in der Autovervollständigungsliste angezeigt werden. Trennen Sie jeden Spaltennamen durch ein Semikolon (;).

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: Name

glide.ui.incident_activity.max_addresses

Gibt die maximale Anzahl der Adressen an, die in einem E-Mail-Audit-Datensatz aufgelistet werden sollen. Wenn die Anzahl der Adressen diese Grenze überschreitet, schneidet die Instanz die Liste nach dem Maximalwert ab und zeigt ein Ellipsenzeichen (...) an.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: 5

NotifyAffectedCI.max_rel_level

Legt einen Wert fest, der von der Business Rule **Betroffene CI-Benachrichtigungen** verwendet wird. Die Geschäftsregel benachrichtigt Abonnenten, wenn sich Aufgaben auf Configuration Items (CIs) auswirken. Die Business Rule generiert Benachrichtigungen für übergeordnete CIs bis zu der durch diese Eigenschaft definierten Ebene. Sie können den Eigenschaftswert entsprechend der Komplexität und Tiefe Ihrer CI-Beziehungen anpassen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 5

glide.email.inbound.attachment_extensions_blacklist

Schränken Sie Anhänge mit fragwürdigen Dateierweiterungen für eingehende E-Mails ein.

glide.email.smtp.claim.lookback.hrs

Legt den Standardwert von 24 Stunden fest. E-Mails, die älter als 24 Stunden sind, werden nicht vom System gesendet. Dies schützt das System vor einer großen Anzahl gesendeter E-Mails gleichzeitig oder vor einer großen Anzahl von E-Mails, die im Postausgang darauf warten, gesendet zu werden.

Legen Sie einen Wert größer als 24 (Stunden) fest, und erhöhen Sie ihn in Intervallen, um nicht zu viele E-Mails gleichzeitig zu senden. Abhängig davon, wie groß der E-Mail-Backlog ist und wie weit sie zeitlich verteilt werden, möchten Sie möglicherweise mit einem Wert von 36 beginnen (Wert: 1,5 Tage),

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

lassen Sie diese löschen, und setzen Sie den Wert dann wieder auf 48 (zwei). Tage) und erhöhen Sie den Wert, bis alle älteren E-Mails gesendet wurden.

- Typ: Ganzzahl
- Wert: 24

glide.email.outbound.static_translation.enabled

Aktiviert die Systemeigenschaft für die statische Übersetzung von Benachrichtigungen für die globale Anwendung.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.notification.translation.dynamic

Aktiviert die Systemeigenschaft für die dynamische Übersetzung von Benachrichtigungen für die globale Anwendung.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.security.file.mime_type.validation.inbound_email

Bei Festlegung auf `true`wird der MIME-Typ von Anhängen in eingehenden E-Mails validiert.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

E-Mail-Administration aktivieren

Aktivieren Sie den E-Mail-Filter und den E-Mail-Service.

E-Mail-Filter aktivieren

Administratoren können das E-Mail-Filter-Plugin (com.glide.email_filter) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden.

Nächste Maßnahme

E-Mail-Filter erstellen

Den E-Mail-Dienst aktivieren

Benutzer mit der Administratorrolle können das E-Mail-Dienst-Plugin (com.glide.email.service) aktivieren, um die E-Mail-API zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Systemadressfilter

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Zugriff auf die E-Mail-API gewähren

Um Benutzern ohne Administratorberechtigung Zugriff auf die E-Mail-API zu gewähren, müssen Administratoren eine Zugriffssteuerung erstellen und eine spezielle Rolle zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-API.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erhöhen Sie die Berechtigungen auf security_admin.
2. Navigieren zu **Systemsicherheit** > **Zugriffssteuerung (ACL)**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Erstellen Sie eine Zugriffssteuerung für die E-Mail-Tabelle [sys_email].

Zugriffssteuerungswerte

Feld	Wert
Typ	Datensatz
Betrieb	erstellen
Admin-Aufhebungen	Ausgewählt
Name	sys_email
Erfordert Rolle	email_api_send

5. Weisen Sie dem Nicht-Administrator-Benutzer die Rolle email_api_send zu.
6. Stellen Sie sicher, dass der Benutzer ohne Administratorberechtigung Lesezugriff auf alle Datensätze in der Benachrichtigungszieltabelle oder Lesezugriff auf einen bestimmten Datensatz in der Tabelle hat.
   Um beispielsweise mit Incident-Benachrichtigungen zu arbeiten, muss der Benutzer ohne Administratorberechtigung Zugriff auf die Incident-Tabelle haben. Sie können den Datensatzzugriff gewähren, indem Sie:
   - dem Benutzer eine geeignete Rolle zuweisen, z. B. die Rolle ITIL.
   - einen bestimmten Incident auswählen, der für den Benutzer geöffnet wurde.

Erstellen eines E-Mail-Accounts

Verwenden Sie den E-Mail-Administrator, um E-Mail-Accounts und E-Mail-Filter zu erstellen und einen E-Mail-Account für Microsoft Graphzu erstellen.

E-Mail-Accounts

E-Mail-Accounts speichern die Verbindungsdetails und Anmeldeinformationen, die das System für den Zugriff auf externe E-Mail-Server und -Dienste verwendet.

Standardmäßig verfügen Instanzen über E-Mail-Accounts für ServiceNow – verwaltete SMTP- und POP3-Server zum Senden und Empfangen von E-Mails. Diese Accounts können nicht geändert werden. Sie können jedoch deaktiviert werden, wenn Sie sie nicht verwenden möchten. Um eine Verbindung zu anderen E-Mail-Servern und -Diensten herzustellen, müssen Sie E-Mail-Accounts für diese erstellen. Sie können E-Mail-Accounts für Server und Dienste erstellen, die diese Protokolle verwenden:

- SMTP
- POP3
- IMAP

Hinweis:
Das System lässt immer nur einen SMTP-E-Mail-Account aktiv sein und sendet alle E-Mails über diesen Account. Sie können jedoch E-Mails von mehreren POP3- oder IMAP-Accounts empfangen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System speichert einzelne E-Mail-Accounts in der Tabelle sys_email_account. Erstellen Sie separate E-Mail-Accounts zum Senden und Empfangen von E-Mails. Benutzen Sie E-Mail-Eigenschaften, um festzulegen, wie das System E-Mails für alle E-Mail-Accounts verarbeitet.

Standardmäßig stellt der ServiceNow POP3-Server jeder Instanz ein eigenes Postfach unter der Adresse instanz@service-now.com zur Verfügung. Ebenso sendet der ServiceNow SMTP-Server eine E-Mail von der Adresse instance@service-now.com. Um ein weiteres Postfach zu erstellen, richten Sie Ihren eigenen POP3- oder IMAP-Server ein und erstellen Sie einen E-Mail-Account für den Server in der Instanz. Um die E-Mail-Adresse des Absenders zu ändern, aktualisieren Sie die Adresse in dem E-Mail-Account, den Sie zum Senden der E-Mail verwenden.

E-Mails, die über einen POP3- oder IMAP-Server-Account empfangen werden, werden in der E-Mail-Tabelle [sys_email] gespeichert und dann aus dem Account gelöscht.

Hinweis:
ServiceNow hat ausschließlichen Zugriff auf ein von Ihnen konfiguriertes Konto. Nachdem eine E-Mail von einem von Ihnen konfigurierten POP- oder IMAP-Account gelesen wurde, löscht ServiceNow die E-Mail vom Server.

Erstellen Sie einen E-Mail-Account

Sie können E-Mail-Accounts zusätzlich zu den für Sie eingerichteten Accounts erstellen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- E-Mail-Server: ein kompatibler E-Mail-Server
  - SMTP
  - POP3
  - IMAP

Warnung:
Ein SMTP-Server, der eine localhost- oder Loopback-IP-Adresse (127.0.0.1) verwendet, wird nicht als kompatibler E-Mail-Server akzeptiert. Weitere Informationen finden Sie unter KB0724199 .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Kontos.
Typ	Typ des E-Mail-Servers. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: ○ POP3 ○ IMAP ○ SMTP

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das System kann jeweils nur einen aktiven SMTP-Account verwenden.
Authentifizierung	Typ der Authentifizierung, mit der das E-Mail-Konto eine Verbindung zum E-Mail-Server herstellt. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: ○ -- Keine -- ○ Passwort ○ OAuth ○ OAuth 2.0 Das Plugin „E-Mail – OAuth-Unterstützung für IMAP und SMTP“ (com.glide.email.oauth) muss aktiv sein, damit die OAuth-Optionen sichtbar sind.
OAuth-Provider	OAuth-Anwendungsregistrierungsdatensatz für diesen Account. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **OAuth 2.0**ausgewählt haben.
Server	Remote-Server, mit dem dieser Account verbunden ist. Um einen Server für eine lokale Installation zu aktivieren, geben Sie die vollständige Adresse (FQDN) des Knotens ein (z. B. `node.customerdomain`).
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Kontos.
ServiceNow konfiguriert	Bezeichner, der angibt, ob dieser Account von ServiceNowbereitgestellt wird. Wenn Sie einen Account erstellen, ist diese Option nicht ausgewählt.
Aktivieren Sie die Debug-Ausgabe	Option zum Erstellen von Knotenprotokollen für die Rohdaten, die mit dem E-Mail-Server ausgetauscht werden. Sie können die Knotenprotokolle überprüfen, indem Sie zu navigieren **Systemprotokolle** > **Dienstprogramme** > **Knoten-Protokolldateibrowser**. Sie können dieses Feld vorübergehend aktivieren, um Probleme beim Empfangen oder Senden von E-Mails zu diagnostizieren.
E-Mail-Anwenderbezeichnung	Anzeigewert für ausgehende Nachrichten. Dieses Feld gilt nur für SMTP-Accounts.
Anwendername	Anwendername oder ID zur Authentifizierung einer E-Mail-Adresse. Der Wert in diesem Feld ist auch die **Absender**-Adresse, wenn die Instanz eine E-Mail sendet. Wenn Sie SMTP verwenden, muss dies eine vollständige E-Mail-Adresse sein. Der Wert im Feld **Absender** kann dies überschreiben (für SMTP-Accounts). **Hinweis:** Die Adresse im Feld **Von** des Formulars „Benachrichtigung“ [sysevent_email_action] hat Vorrang vor diesem Feld.
Passwort	Passwort, wenn der **AuthentifizierungstypPasswort**ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

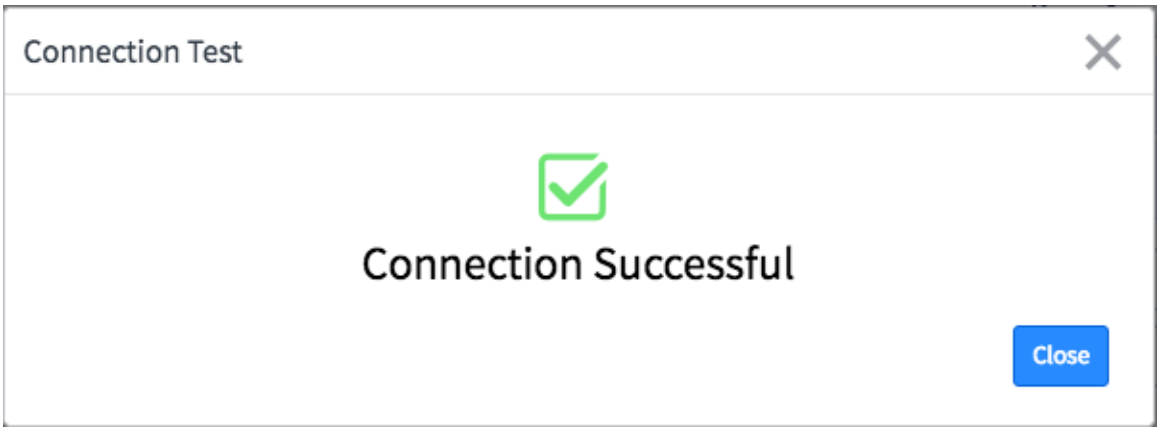
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie müssen möglicherweise dieses Feld vergrößern, um längere Passwörter zu ermöglichen. Standardmäßig hat dieses Feld eine Größe von 40 Zeichen.
Von	(Nur SMTP) Die Absenderadresse, die für mit diesem Account gesendete Benachrichtigungen verwendet wird. Diese Adresse hat Vorrang vor dem Feld **Benutzername**. Wenn in diesem Feld nichts enthalten ist, wird der Benutzername als Absenderadresse für Benachrichtigungen verwendet, die von der Instanz gesendet werden.
Verbindungssicherheit	Typ der sicheren Verbindung. Einstellung wählen: **Keine** Es wird kein sicheres Protokoll verwendet. **STARTTLS** Aktualisiert eine unsichere Verbindung mithilfe des SSL/TLS-Verschlüsselungsprotokolls in eine sichere Verbindung, wenn Ihr E-Mail-Server TLS unterstützt. **SSL/TLS** Stellen Sie eine Verbindung zu einem mit SSL/TLS verschlüsselten Port her, um die Verbindung zu sichern. E-Mails werden zwischen der Instanz ServiceNow und Ihrem E-Mail-Server verschlüsselt. **Warnung:** Wenn Sie ein weniger sicheres Protokoll wie **STARTTLS** oder **Keines** auswählen, sind Ihre Daten möglicherweise verfügbar. Um die Sicherheit der Daten auf Ihrem E-Mail-Server besser zu gewährleisten, wählen Sie **SSL/TLS**aus.
Port	Verbindungs-TCP-Port
Systemadressfilter	Systemadressfilter, der auf den E-Mail-Account angewendet werden soll. Wenn dieses Feld leer gelassen wird, verwendet das System den Standardsystemadressfilter für eingehende oder ausgehende E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter Systemadressfilter.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Klicken Sie unten auf den Link Testverbindung, um den SMTP-, POP3- oder IMAP-Account zu testen.

   Das System zeigt ein Popup-Fenster mit den Ergebnissen des Verbindungstests an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn der Test erfolgreich ist, klicken Sie auf **Schließen**, um zum E-Mail-Account zurückzukehren. Wenn der Test fehlschlägt, klicken Sie auf **Protokolle anzeigen**, um weitere Informationen zu den Testergebnissen anzuzeigen.

Ergebnisse

Das System verwendet den E-Mail-Account zum Senden oder Empfangen von E-Mails.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie das System zum Senden oder Empfangen von E-Mails.

Mehrere E-Mail-Leser

Organisieren Sie POP3/IMAP-E-Mail-Accounts in E-Mail-Account-Gruppen (Teilmengen von E-Mail-Accounts), die von mehreren E-Mail-Leseaufträgen verarbeitet werden können. Um die Leistung bei der Verarbeitung eingehender E-Mail-Accounts zu verbessern, können Sie inkrementell E-Mail-Account-Gruppen und bei Bedarf E-Mail-Leseaufträge hinzufügen, um E-Mail-Account-Gruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

So funktioniert die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen

Standardmäßig verarbeitet der E-Mail-Leseauftrag POP3/IMAP-E-Mail-Accounts seriell, was zu längeren Verarbeitungszeiten führen kann, wenn Sie viele E-Mail-Accounts haben. Es kann auch schwierig sein, problematische E-Mail-Accounts zu identifizieren, die zu langsameren Verarbeitungszeiten beitragen könnten.

Um die Verarbeitungszeit von E-Mail-Accounts zu verkürzen, können Sie eine oder mehrere E-Mail-Accountgruppen erstellen, die Teilmengen Ihrer E-Mail-Accounts enthalten. Wenn Sie Ihre E-Mail-Accounts in Gruppen organisieren, kann der standardmäßige E-Mail-Leseauftrag jede E-Mail-Account-Gruppe separat verarbeiten. Nachdem Sie eine oder mehrere E-Mail-Kontogruppen erstellt haben, können Sie einen weiteren E-Mail-Leseauftrag hinzufügen, um Kontogruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

Verwenden Sie die Systemeigenschaft `glide.email.inbound.account_group_processing`, um die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen zu aktivieren.

Während der Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe:

- Das System speichert die E-Mail-Accounts in der Tabelle „E-Mail-Accountgruppen“ [sys_email_account_group].
- Die Aufgabe des standardmäßigen E-Mail-Lesers wird alle zwei Minuten ausgeführt. Der E-Mail-Leser wählt die zu verarbeitende Accountgruppe basierend auf dem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verarbeitungsstatus der Accountgruppe und dem Datum und der Uhrzeit der letzten Verarbeitung aus.

- Status „Beansprucht“: Wenn eine Accountgruppe den Status „Beansprucht“ hat, verarbeitet der E-Mail-Leser die Accountgruppe. Wenn Sie andere E-Mail-Leseaufträge definiert haben, kann kein anderer E-Mail-Leseauftrag die Gruppe zur Verarbeitung beanspruchen.
- Status „Nicht beansprucht“: Wenn eine Accountgruppe nicht beansprucht wird, steht die Accountgruppe zur Verarbeitung durch den E-Mail-Leser zur Verfügung.

- Der E-Mail-Leseauftrag verarbeitet die E-Mail-Accounts, die in der ausgewählten Accountgruppe enthalten sind.
- Der E-Mail-Leseauftrag wählt die nächste verfügbare Accountgruppe zur Verarbeitung aus und setzt die Verarbeitung dieser Accountgruppe fort.

Sie können die Verarbeitung jeder E-Mail-Kontogruppe mithilfe der Tabelle „E-Mail-Kontogruppen“ [[sys_email_account_group]] überwachen. Jeder Accountgruppen-Datensatz enthält die Verarbeitungsdauer (Zeit, die der E-Mail-Leser benötigt, um alle Accounts in der Gruppe zu verarbeiten).

Nachdem Sie die Verarbeitungszeiten für Ihre E-Mail-Kontogruppen überprüft haben, bestimmen Sie, ob weitere Anpassungen bei der Verarbeitung von E-Mail-Kontogruppen vorgenommen werden sollen. Sie können beispielsweise eine weitere E-Mail-Kontogruppe oder einen anderen E-Mail-Leseauftrag erstellen, um Ihre E-Mail-Kontogruppen parallel zu verarbeiten. Zusätzliche E-Mail-Leseaufträge definieren Sie mithilfe der Tabelle „Zeitplan“ [sys_trigger].

Richten Sie die Gruppenverarbeitung für E-Mail-Accounts ein

Zum Einrichten der E-Mail-Kontogruppenverarbeitung benötigen Sie die Rolle email_account_admin oder admin.

1. **Erstellen Sie E-Mail-Accountgruppen.**

   Definieren Sie eine oder mehrere E-Mail-Kontogruppen, die eine Teilmenge Ihrer POP3-/IMAP-E-Mail-Kontos enthalten. Ihr Basissystem enthält eine Standard-E-Mail-Kontogruppe. Alle POP3-/IMAP-Accounts, die nicht in einer E-Mail-Accountgruppe enthalten sind, werden als Teil der Standard-E-Mail-Accountgruppe verarbeitet.

2. **Aktivieren Sie die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen**

   Navigieren Sie zu sys_properties.list, und suchen Sie die Systemeigenschaft `glide.email.inbound.account_group_processing`. Legen Sie **Wert** auf **true** fest. Der E-Mail-Leseauftrag beginnt mit der Verarbeitung der von Ihnen erstellten E-Mail-Kontogruppen.

3. **Überwachen Sie die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen.**

   Überprüfen Sie den Status Ihrer E-Mail-Kontogruppen, um festzustellen, ob die Verarbeitungszeit reduziert wurde. Ermitteln Sie, ob die zusätzlichen Gruppen die Account-Verarbeitungszeit ausreichend verkürzen oder das Hinzufügen eines weiteren E-Mail-Leseauftrags in Betracht ziehen, um die Verarbeitungszeit weiter zu verkürzen.

4. **Erstellen Sie einen E-Mail-Leseauftrag.**

   Erstellen Sie im Rahmen der Feinabstimmung der Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen einen E-Mail-Leseauftrag, um E-Mail-Account-Gruppen zusätzlich zum Standard-E-Mail-Leseauftrag gleichzeitig zu verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie E-Mail-Accountgruppen

Definieren Sie eine E-Mail-Kontengruppe, die eine Teilmenge Ihrer POP3-/IMAP-E-Mail-Konten enthält. Der E-Mail-Leseauftrag verarbeitet automatisch jede E-Mail-Account-Gruppe wie geplant.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder email_account_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Kontogruppen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Accountgruppe.
E-Mail-Accounts	Eine Teilmenge von POP3-/IMAP-E-Mail-Accounts. Wählen Sie die E-Mail-Accounts aus, aus denen die Gruppe besteht. **Hinweis:** Wenn Sie einer Gruppe einen E-Mail-Account hinzufügen, kann er nicht in anderen Accountgruppen wiederverwendet werden.
Aktiv	Checkbox, die die E-Mail-Kontengruppe zur Verarbeitung aktiviert. Neue Accountgruppen sind standardmäßig aktiv.
Standard	Schreibgeschützt. Checkbox, die angibt, dass der Account der Standard-E-Mail-Account ist.
Status	Schreibgeschützt. Verarbeitungsstatus der E-Mail-Kontengruppe: „Nicht beansprucht“ oder „Beansprucht“.
Gefordert von	Schreibgeschützt. ID des derzeit ausgeführten E-Mail-Leseauftrags
Zuletzt verarbeitet	Schreibgeschützt. Zeitpunkt der letzten Verarbeitung dieser Gruppe durch den E-Mail-Leseauftrag.
Verarbeitungsdauer	Schreibgeschützt. Die Dauer, die ein E-Mail-Leseauftrag zum Verarbeiten der Accountgruppe benötigt.

3. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Das System aktualisiert die Tabelle „E-Mail-Kontogruppe“ [sys_email_account_group] mit der neuen Kontogruppe. Verwenden Sie diese Tabelle, um die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen zu überwachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie die Verarbeitung der E-Mail-Account-Gruppe.
- Bestimmen Sie, ob Sie mit der Feinabstimmung der E-Mail-Account-Verarbeitung fortfahren möchten. Sie können eine weitere E-Mail-Kontogruppe oder einen weiteren E-Mail-Leseauftrag hinzufügen, um E-Mail-Kontogruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

Aktivieren Sie die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen

Aktivieren Sie den E-Mail-Leseauftrag, um mit der Verarbeitung Ihrer E-Mail-Kontengruppen zu beginnen und so die Zeit für die Verarbeitung eingehender E-Mail-Konten zu reduzieren.

Vorbereitungen

Erstellen Sie E-Mail-Accountgruppen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Fügen Sie eine Systemeigenschaft mit den folgenden Einstellungen hinzu:

- Name: `glide.email.inbound.account_group_processing`
- Typ: true | false
- Wert: **true**

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den Status Ihrer E-Mail-Kontogruppen, um festzustellen, ob die Verarbeitungszeit reduziert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachen Sie E-Mail-Accountgruppen.

Um die Verarbeitungszeit weiter zu verkürzen, sollten Sie einen weiteren E-Mail-Leseauftrag erstellen, um eingehende E-Mail-Accounts zu verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen E-Mail-Leseauftrag.

Überwachen Sie E-Mail-Accountgruppen

Verwenden Sie die Tabelle „E-Mail-Account-Gruppen“ [sys_email_account], um den Status von E-Mail-Account-Gruppen zu überprüfen, die von E-Mail-Leseaufträgen verarbeitet werden.

Vorbereitungen

1. Erstellen Sie E-Mail-Accountgruppen.
2. Aktivieren Sie die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen.

Erforderliche Rolle: email_account_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Kontogruppen**.
2. Überprüfen Sie die Verarbeitungsdetails für jede Accountgruppe:

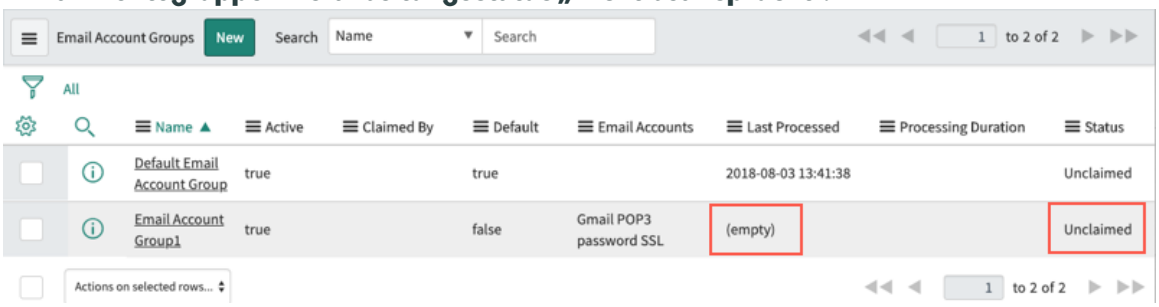
Feld	Beschreibung
Name	Der Name der E-Mail-Account-Gruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

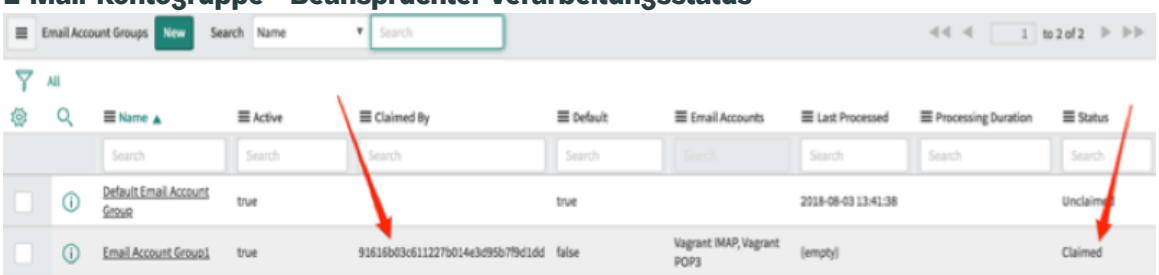
Feld	Beschreibung
Aktiv	Der Betriebsstatus der E-Mail-Kontogruppe. Der Wert „true“ gibt an, dass der Account für die Verarbeitung von E-Mail-Accounts aktiviert ist.
Gefordert von	Die ID des E-Mail-Leseauftrags, wenn der Auftrag für die Accountgruppe ausgeführt wird.
Standard	Der Standardindikator. Der Wert true gibt an, dass die E-Mail-Account-Gruppe der Standard ist.
E-Mail-Accounts	Die Namen der E-Mail-Accounts, die in der E-Mail-Accountgruppe enthalten sind.
Zuletzt verarbeitet	Der Tag und die Uhrzeit, zu der diese Accountgruppe zuletzt vom E-Mail-Leseauftrag verarbeitet wurde.
Verarbeitungsdauer	Die Dauer (in Stunden, Minuten und Sekunden) für die Verarbeitung der Accountgruppe.
Status	Verarbeitungsstatus der E-Mail-Kontengruppe: ○ Nicht beansprucht: Die Accountgruppe ist zur Verarbeitung durch den nächsten E-Mail-Leseauftrag verfügbar. ○ Beansprucht: Ein E-Mail-Leseauftrag verarbeitet die aktuelle Accountgruppe.

Example:

E-Mail-Kontogruppe – Verarbeitungsstatus „Nicht beansprucht“.



E-Mail-Kontogruppe – Beanspruchter Verarbeitungsstatus



Nächste Maßnahme

Führen Sie bei der Feinabstimmung von E-Mail-Accounts eine der folgenden Aktionen aus:

- Erstellen Sie eine weitere E-Mail-Kontengruppe.
- Erstellen Sie einen weiteren E-Mail-Leseauftrag, um E-Mail-Account-Gruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen E-Mail-Leseauftrag

Wenn Sie E-Mail-Accountgruppen erstellt haben, um die Verarbeitung eingehender E-Mails zu optimieren, können Sie zusätzlich zum Standard-E-Mail-Leserauftrag einen E-Mail-Leseauftrag erstellen, um diese Accountgruppen gleichzeitig zu verarbeiten.

Vorbereitungen

1. Erstellen Sie E-Mail-Accountgruppen.
2. Aktivieren Sie die Verarbeitung von E-Mail-Account-Gruppen

Erforderliche Rolle: email_account_admin oder admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_trigger.listein.
2. Wählen Sie in der Tabelle „sys_trigger“ den Auftragsdatensatz E-Mail-Leser aus.
3. Im Formular des Auftrags „E-Mail-Leser“:
   a. Geben Sie einen eindeutigen Namen für den hinzuzufügenden E-Mail-Leseauftrag ein, damit Sie ihn vom Standard-E-Mail-Leseauftrag unterscheiden können.
   b. Ändern Sie bei Bedarf das Zeitintervall für diesen E-Mail-Leseauftrag.
4. Klicken Sie im Kontextmenü des Formulars **auf Einfügen**.
   Ein weiterer E-Mail-Leseauftrag wird erstellt. Dieser Auftrag wird gleichzeitig mit dem Standard-E-Mail-Leseauftrag ausgeführt, um E-Mail-Kontogruppen zu verarbeiten.

Nächste Maßnahme

Überwachen Sie die Verarbeitung von E-Mail-Kontogruppen, und bestimmen Sie, ob der zusätzliche Leseauftrag die Verarbeitungszeit reduziert. Bei Bedarf können Sie die Feinabstimmung der E-Mail-Account-Verarbeitung fortsetzen. Sie können beispielsweise eine weitere E-Mail-Kontogruppe hinzufügen.

E-Mail-Filter

Geben Sie an, welche eingehenden E-Mails ignoriert oder in ein bestimmtes Postfach verschoben werden sollen.

Wenn eine E-Mail *ignoriert*wird, wird die E-Mail in Ihrer Instanz gespeichert, aber nicht verarbeitet. Sie können auf eine ignorierte E-Mail zugreifen, indem Sie den zugehörigen E-Mail-Datensatz [sys_email] anzeigen.

Das Plugin „E-Mail-Filter“ (com.glide.email_filter) ist standardmäßig für Releases nach Kingston aktiv. Für Releases vor Kingston muss es aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Filter aktivieren.

Standard-E-Mail-Filter

Standardmäßig sind die folgenden Filter in verfügbar **System-Mailboxen** > **Administration** > **Filter** Modul:

Standard-E-Mail-Filter

Filter	Beschreibung
VCAL ignorieren	Ignoriert alle E-Mails, die vCalendar-Anforderungen enthalten. Dieser Filter verhindert, dass Aktionen bei eingehender E-Mail unnötige Incident-Datensätze erstellen, wenn die Instanz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard-E-Mail-Filter (Fortsetzung)

Filter	Beschreibung
	eine Antwort auf die gesendete E-Mail erhält. vCalendar-Anforderungen in E-Mail-Antworten werden durch die E-MailUtils-Skripteinbindung identifiziert.
Kopfzeile ignorieren	Ignoriert E-Mails, die bestimmte Kopfzeilen enthalten. Dieser Filter überschreibt die Eigenschaft `glide.pop3.ignore_headers`.
Junk-E-Mail – Absender gleich Empfänger	Filtert E-Mails, die vom selben Anwender wie der SMTP-Anwender sind, in den Junk-Ordner.
Betreff ignorieren	Ignoriert E-Mails mit bestimmten Begriffen oder Ausdrücken in der Betreffzeile. Dieser Filter überschreibt die Eigenschaft `glide.pop3.ignore_subjects`. Dieser Filter gilt möglicherweise nicht für E-Mails von unbekannten Benutzern. Unbekannte Benutzer können gesperrt werden.
Spam in den Junk-Ordner verschieben	Verschiebt als Spam identifizierte E-Mails in den Junk-Ordner. Dieser Filter sucht nach dem Wert des ServiceNow -Spam-Headers. Wenn der Header `X-ServiceNow-Spam-Status:Yes` lautet, verschiebt der Filter die E-Mail in den Ordner „Junk“.

Hinweis:
Die Filteraktion muss konfiguriert werden, um anzugeben, wie das System reagieren soll, wenn die Bedingungen dieses Filters als „wahr“ ausgewertet werden. Die zwei Optionen im Basissystem sind: Als ignoriert markieren und Zum Junk-Ordner verschieben. Sie können das Aktionsskript verwenden, um zusätzliche E-Mail-Aufgaben auszuführen.

Weitere Informationen zum Aktivieren der Bewertung und Filterung von Spam finden Sie unter Bewertung und Filterung von E-Mail-Spam (Härtung der Instanzsicherheit) in Einstellungen für die Härtung der Instanzsicherheit.

E-Mail-Filter-Skripteinbindung

E-Mail-Filter verwenden eine Skripteinbindung namens `E-MailUtils`, die eine einfache Dienstprogrammfunktion enthält, um festzustellen, ob `vCalendar` sich im Textkörper der Antwort-E-Mail befindet. Die Ergebnisse dieser Abfrage werden in einem Bedingungsskript im E-Mail-Filter *VCAL ignorieren* verwendet.

Spam-Scoring und Virenscans

Jede Nachricht, die über die E-Mail-Server versendet wird, wird darauf überprüft, wie wahrscheinlich sie Spam darstellen. Auf Grundlage dieses Assessments fügt die Instanz zu jeder Nachricht eine Kopfzeile hinzu, der in der Kundeninstanz zur Filterung mithilfe des E-Mail-Filter-Plugins verwendbar ist.

Das System fügt außerdem den Header „`X-ServiceNow-Virus:INFECTED`“ zu E-Mails hinzu, die mindestens einen mit Viren infizierten Anhang enthalten. Das System ignoriert die E-Mail.

Spam-Bewertung und Virenscans sind nur für Instanzen verfügbar, die die E-Mail-Infrastruktur von ServiceNow verwenden. Weitere Informationen zur Bewertung und Filterung von Spam finden Sie unter KB0549426 .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Filter erstellen

E-Mail-Filter erstellen

Sie können E-Mail-Filter erstellen, um ein benutzerdefiniertes Aktionsskript anzuwenden oder um Aktionen zu filtern, wenn die E-Mail den Bedingungen Ihres Filters entspricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **Filter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des E-Mail-Filters.
Anwendung	Anwendungsbereich des E-Mail-Filters.
Reihenfolge	Priorität, die der E-Mail-Filter gegenüber anderen Filtern für dieselbe Tabelle hat. Um dem Filter eine höhere Priorität gegenüber anderen Filtern zu geben, geben Sie eine niedrigere Zahl ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren des E-Mail-Filters.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Funktion des Filters.
Bedingungen	Bedingungen zum Definieren der zu filternden E-Mails.
Bedingungsskript	Skript zum Definieren der zu filternden E-Mails. Verwenden Sie dieses Skript, um auf andere Tabellen, Variablen oder Methoden zuzugreifen. Das Bedingungsskript für den Filter „VCAL ignorieren“ sucht beispielsweise nach den Ergebnissen der Skripteinbindung E-MailUtils, die vCalendar-Anhänge erkennt.
Aktionsskript	Skript zum Definieren zusätzlichen Verhaltens, das ausgeführt werden soll, wenn die Filterbedingung als „wahr“ ausgewertet wird. Dies kann eine E-Mail-Aktion beinhalten, die nicht in den Standardfilteraktionen enthalten ist. Im Basissystem wird das Aktionsskript verwendet, um die Fehlerzeichenfolge zu erstellen, die im E-Mail-Protokoll veröffentlicht wird (**Systemprotokolle** > **E-Mail**) an.

4. yxcvbnm,ooiuztreq12345tKlicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern** aus dem Kontextmenü.

   Die zugehörige Liste *Filteraktionen* erscheint.

5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Neu**.
6. Legen Sie fest, wie das System reagieren soll, wenn die Bedingungen dieses Filters wahr sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die zwei Optionen im Basissystem sind: *Als ignoriert markieren* und *Zum Junk-Ordner verschieben*. Sie können das *Aktionsskript* verwenden, um zusätzliche E-Mail-Aufgaben auszuführen.

Hinweis:
Bevor Sie weitere E-Mail-Aktionen mit einem Skript erstellen, lesen Sie Inbound Email Actions . Wie Business Rules verwenden Aktionen bei eingehender E-Mail sowohl Bedingungen als auch Skripte und können eine Reihe nützlicher Aktionen für E-Mails bereitstellen, die die Instanz empfängt.

E-Mail-Service

Die `E-Mail-Service` -API stellt einen Endpunkt für die Installation der E-Mail-API in der Instanz bereit.

Standardmäßig ermöglicht `der E-Mail-Service` nur Administratorbenutzern den Zugriff auf die E-Mail-API . Wie können Administratoren Zugriff auf die E-Mail-API gewähren ?

1. eine Zugriffssteuerung zum Erstellen von Datensätzen in der E-Mail-Tabelle [sys_email] hinzufügen, die mit der Rolle email_api_send verknüpft ist.
2. die Rolle email_api_send dem Benutzer ohne Administratorberechtigung zuweisen.
3. überprüfen, ob der Benutzer ohne Administratorberechtigung Lesezugriff auf die Benachrichtigungszieltabelle hat. Eine E-Mail-Benachrichtigung für einen Incident erfordert beispielsweise Lesezugriff auf die Incident-Tabelle.

Nicht-Administratoren mit der Rolle email_api_send können über den REST-API-Explorer auf die `E-Mail`-API zugreifen.

Erstellen Sie einen Systemadressfilter

Definieren Sie, wie E-Mail-Adressfilter auf eingehende und ausgehende E-Mails angewendet werden.

Vorbereitungen
Führen Sie die Schritte in E-Mail-Adressfilter festlegen aus.

Erforderliche Rolle: email_account_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Kombination aus E-Mail-Adressfiltern für die Zulassungsliste und die Sperrliste in einem Systemadressfilter verwenden.

Ein Systemadressfilter blockiert eine Domäne oder Adresse, die nur in Denial-Listen und niemals in den Allow-Listen angezeigt wird. Um sicherzustellen, dass ein Systemadressfilter eine bestimmte Domäne oder Adresse effektiv blockiert, überprüfen Sie Folgendes:

- Die Domäne oder Adresse ist in mindestens einer Denid-Liste enthalten
- Die Domäne oder Adresse ist in keiner zulässigen Liste enthalten

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **Systemadressfilter**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Systemadressfilters.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Systemadressfilters.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Systemadressfilters. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: **Ausgehend** Steuern Sie, welche Domänen und E-Mail-Adressen E-Mails von Ihrer -Instanz erhalten können. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den Systemadressfilter für einen SMTP-Server verwenden möchten. **Eingang** Steuern Sie, welche Domänen und E-Mail-Adressen E-Mails an Ihre -Instanz senden können. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den Systemadressfilter für einen IMAP- oder POP3-Server verwenden möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich des Systemadressfilters.
Standard	Option zur Verwendung dieses Systemadressfilters als standardmäßiger eingehender oder ausgehender Filter. Lassen Sie dieses Feld leer, um Absender und Empfänger für einen bestimmten E-Mail-Account zu steuern.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Systemadressfilters.
E-Mail-Adressfilter	E-Mail-Adressfilter, die auf den Systemadressfilter angewendet werden sollen. Standardmäßig beträgt die maximale Anzahl von E-Mail-Adressfilter, die Sie einem einzelnen Systemadressfilter zuordnen können, 100. Sie können diesen Grenzwert neu konfigurieren, indem Sie die Eigenschaft `glide.email_system_address_filter.max_address_filters` festlegen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Ein standardmäßiger ausgehender Filter wird automatisch auf alle aktiven SMTP-E-Mail-Accounts angewendet. Ein standardmäßiger eingehender Filter gilt automatisch für alle aktiven IMAP- oder POP3-E-Mail-Accounts.

Bei einem nicht standardmäßigen Filter besteht der nächste Schritt in der manuellen Anwendung des Filters auf einen E-Mail-Account. Weitere Informationen zum Anwenden von Filtern auf einen E-Mail-Account finden Sie unter Erstellen Sie einen E-Mail-Account.

E-Mail-Verschlüsselung: S/MIME-Protokoll

Secure/Multifunktion Internet Mail Extensions (S/MIME) ist ein Ende-Ende-Verschlüsselungsprotokoll zum Senden digital signierter und verschlüsselter E-Mails, das die Vertraulichkeit, Authentizität und Integrität von Daten unterstützt.

Einführung in S/MIME

Ein Administrator mit Rechten kann S/MIME aktivieren und konfigurieren. Wenn Sie die vollen Fähigkeiten von S/MIME nutzen möchten, müssen Sie Folgendes verstehen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Digitale Signaturen und Signaturverifizierung
- Nachrichtenverschlüsselung und -entschlüsselung
- Öffentlicher Schlüssel
- Digitale Zertifikate

Digitale Signaturen und Verifizierung

Bei der digitalen Signatur verifiziert S/MIME die Identität des Absenders der E-Mail. Diese Verifizierung stellt Folgendes sicher:

- Die Nachricht in der E-Mail entspricht genau der vom Absender gesendeten Nachricht.
- Die Nachricht wird vom richtigen Absender empfangen und nicht von jemandem, der vorgibt, der Absender zu sein.

Nachrichtenverschlüsselung und -entschlüsselung

S/MIME verwendet Verschlüsselung, um den Inhalt der E-Mail zu schützen, wodurch sichergestellt wird, dass nur der Empfänger den Inhalt entschlüsseln kann. Durch die Verschlüsselung werden codierte Informationen erstellt, sodass sie erst gelesen oder verstanden werden können, wenn sie decodiert und lesbar sind. Die Nachrichtenverschlüsselung hilft bei den beiden wichtigsten Sicherheitsfaktoren Vertraulichkeit und Datenintegrität.

Öffentlicher Schlüssel

S/MIME verwendet Schlüsselpaare und asymmetrische Kryptografie. Ein privater Schlüssel in einem Schlüsselpaar gehört nur dem Absender. Wenn der private Schlüssel verwendet wurde, hat ihn der Besitzer dieses Schlüssels verwendet.

Die Kryptografie mit öffentlichen Schlüsseln gewährleistet eine sichere Kommunikation zwischen Absender und Empfänger. Beide haben ein Schlüsselpaar, von dem eines privat und das andere öffentlich ist.

Öffentliche Schlüssel werden vom Absender und Empfänger gemeinsam genutzt. Ein öffentlicher Schlüssel ist nur mit einem privaten Schlüssel gekoppelt. Der entsprechende öffentliche Schlüssel wird verwendet, um den zugehörigen privaten Schlüssel und nur den zugehörigen privaten Schlüssel zu identifizieren. Ein öffentlicher Schlüssel kann von mehreren Empfängern verwendet werden.

Ein Schlüsselpaar kann für verwendet werden

- Signieren und überprüfen Sie eine Signatur
- Verschlüsseln und entschlüsseln Sie den Inhalt einer E-Mail

Digitale S/MIME-Signaturen und -Verschlüsselung erfordern, dass alle Absender und Empfänger sie aktivieren. Sie müssen auch öffentliche Schlüssel über digitale Zertifikate senden oder austauschen, um sich gegenseitig zu identifizieren.

Weitere Informationen zur Schlüsselverwaltung und zum kryptografischen Modul finden Sie unter Key Management Framework Reference .

Digitale Zertifikate

Digitale Zertifikate helfen bei der Bereitstellung des öffentlichen Schlüssels im Schlüsselpaar. Ein digitales Zertifikat sind digitale Anmeldeinformationen, die Informationen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

über die Identität, Gültigkeit und alle anderen erforderlichen Informationen enthalten. Digitale Zertifikate werden von einer Zertifizierungsstelle (Certification Authority, CA) ausgestellt und sind nur für einen bestimmten Zeitraum gültig.

Hinweis:
ServiceNow® stellt keine S/MIME-Zertifikate für E-Mail-Infra-Benutzer von ServiceNow bereit. Benutzer sollten ihre S/MIME-Zertifikate von den Drittpartei-Anbietern für S/MIME-Zertifikatlösungen ausstellen lassen.

Ausgehende S/MIME-E-Mails

Signieren von ausgehenden E-Mails

Now Platform verwendet den privaten Schlüssel des Absenders (E-Mail-Account der Instanz), und der Empfänger verwendet den öffentlichen Schlüssel, um Signaturen zu überprüfen.

Ausgehende E-Mails werden verschlüsselt

Now Platform verwendet öffentliche Schlüssel der Empfänger, um die E-Mails zu verschlüsseln, und jeder Empfänger verwendet seinen privaten Schlüssel, um die E-Mail zu entschlüsseln.

S/MIME für eingehende E-Mails

Signieren Sie die Verifizierung für eingehende E-Mails

Der Absender verwendet einen privaten Schlüssel zum Signieren der E-Mail, und Now Platform verwendet den öffentlichen Schlüssel des Absenders, um die Signatur zu überprüfen.

Eingehende E-Mails werden entschlüsselt

Der Absender verwendet den öffentlichen Schlüssel zum Verschlüsseln der E-Mail, und Now Platform verwendet den privaten Schlüssel zum Entschlüsseln der E-Mail.

Aktivieren Sie S/MIME-E-Mail

Sie können das Plugin „S/MIME-E-Mail“ (com.glide.email.smime) für Benachrichtigungen aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „S/MIME-E-Mail“ (com.glide.email.smime) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Nächste Maßnahme

Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar

S/MIME für E-Mail einrichten

S/MIME ist ein Protokoll zum Senden digital signierter und verschlüsselter E-Mails, um Vertraulichkeit, Authentizität und Integrität sicherzustellen.

S/MIME für ausgehende E-Mails einrichten (Signatur und Verschlüsselung)

Sie können S/MIME für ausgehende E-Mails für folgende Zwecke verwenden:

- Digitale Signatur
- Verschlüsselung
- Digitale Signatur und Verschlüsselung

Um S/MIME einzurichten, muss der Administrator über Folgendes verfügen:

- Rollen „email_account_admin“ und „sn_kmf.cryptographic_manager“.
- Schlüsselpaar (privater Schlüssel und öffentlicher Schlüssel)
- CA-Zertifikat
- E-Mail-Zertifikat

Laden Sie das E-Mail-Account-Schlüsselpaar und die E-Mail-Zertifikate der Instanz hoch, und aktivieren Sie ausgehende S/MIME-Eigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie S/MIME.

Wenn mehrere Empfänger vorhanden sind und einige der Empfänger keine gültigen Zertifikate haben, wird die E-Mail nur an Empfänger mit einem gültigen Zertifikat gesendet.

S/MIME für eingehende E-Mails einrichten (Signaturverifizierung und Entschlüsselung)

„S/MIME für eingehende E-Mails“ kann für Folgendes verwendet werden:

- Signaturverifizierung
- Entschlüsselung
- Signaturverifizierung und -entschlüsselung

Informationen zum Aktivieren der Eigenschaften für eingehendes S/MIME finden Sie unter Aktivieren Sie S/MIME.

Wenn das System eine Nachricht nicht entschlüsseln kann, werden keine eingehenden Aktionen für die E-Mail ausgeführt, und sie wird in den Status „Empfangen – Ignoriert“ versetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um das System so einzurichten, dass eingehende signierte E-Mails ignoriert werden, wenn die Signatur nicht verifiziert werden kann oder ungültig ist, können Administratoren die Option *email.inbound.smime.ignore_unverified_emails* erstellen und auf „true“ festlegen.

Weitere Informationen zur Schlüsselverwaltung und zum kryptografischen Modul finden Sie unter Key Management Framework Reference .

Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar

Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar, das aus dem privaten Schlüssel und dem Zertifikat besteht, um ausgehende E-Mails zu signieren oder E-Mails zu entschlüsseln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_account_admin und sn_kmf.cryptographic_manager

Laden Sie das privat-öffentliche Schlüsselpaar hoch, das dem E-Mail-Account der Instanz entspricht.

Sie müssen über den Schlüsselalias verfügen.

Hinweis:
Wenn Sie eine PKCS12-Datei erstellen, stellen Sie sicher, dass sie mit einem Schlüsselalias erstellt wird.

Stellen Sie sicher, dass das Dateiformat PKCS # 12 ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Video erfahren Sie, wie Sie das folgende Verfahren durchführen. Dieses Video zeigt, wie ein S/MIME-Schlüsselpaar importiert wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Mailboxen** > **Administration** > **E-Mail-Accounts**.
2. Wählen Sie den E-Mail-Account aus.

   Hinweis:
   Das Schlüsselpaar ist mit der E-Mail-Adresse und nicht mit dem E-Mail-Account verknüpft.

3. Wählen Sie den zugehörigen Link **SMIME-Schlüsselpaar importieren** aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Krypto-Spezifikationen** und dann den Schlüsselalias.
   Der Bildschirm zur Definition des Algorithmus wird angezeigt.
5. Füllen Sie das Formular „Algorithmusdefinition“ aus.

Formular „Algorithmusdefinition“.

Feld	Beschreibung
Crypto-Modul	Schreibgeschützt. Der Name des ausgewählten kryptografischen Moduls wird angezeigt.
Kryptografischer Zweck	SMIME-Krypto-Zweck
Algorithmus	Typ des Algorithmus, der zum Erreichen des Krypto-Zwecks verwendet wird. Der Algorithmus steuert auch den Schlüsselursprung. Wird automatisch basierend auf dem ausgewählten Krypto-Zweck angepasst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Modul für Ressourcenaustausch registrieren	Ermöglicht Klonen oder Sicherungen, ihre eigenen eindeutigen Schlüssel abzurufen. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen nicht.

6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Wählen Sie im Bildschirm **Lebenszyklusdefinition** in der Spalte Gilt für einen Schlüssellebenszyklus aus.

Schlüssellebenszyklus-Felder

Betrifft	Ausgewählter Schlüssel, für den der Lebenszyklus gilt.
Für Feld	Steuerung für den Schlüssel, für den der Lebenszyklus gilt.
Typ	Wählen Sie aus, ob die Bewertung für den Schlüssellebenszyklus ein relativer Wert, ein absoluter Wert oder keiner ist. Der relative Wert hängt von anderen Dateneinträgen im System ab, z. B. Schlüsselgenerierung, Aktivierung und Deaktivierung. Der Absolutwert ist ein exakter Wert, z. B. ein Datum.
Lebenszyklusstandard	Schreibgeschützt. Zeigt einen Wert an, wenn festgelegt.
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge ein, in der der Schlüssellebenszyklusstatus für die Krypto-Spezifikation verarbeitet werden soll.
Relative Dauer	Anzahl der Jahre, Monate oder Tage, die der Schlüssel gültig ist.
Typ relative Dauer	Dauer des Lebenszyklus: Jahre, Monate oder Tage.
Relativer Betrieb	**Vor** oder **nach**.
Relativ zu	Feld, zu dem die Dauer relativ ist. Wird angezeigt, wenn eine relative Dauer oder ein Vorgang ausgewählt ist.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. Wählen Sie **Weiter**.
10. Wählen Sie im Bildschirm Schlüsselursprung im Feld **Herkunftdie Option Aus PKCS12 importieren** aus, und geben Sie im Feld Schlüsselalias den **Schlüsselalias** ein.
11. Wählen Sie **Weiter**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. Wählen Sie im Bildschirm „Schlüsselerstellung **" Schlüssel importieren aus**.
13. Geben Sie im Dialogfeld „Schlüsselspeicher/Zertifikat importieren" das Schlüsselspeicher-Passwort ein, und importieren Sie den Schlüsselspeicher/das Zertifikat.
    a. Geben Sie das Passwort in das Feld **Schlüsselspeicher-Passwort eingeben ein**.
    b. Wählen Sie im Feld **Importschlüsselspeicher/Zertifikat** die **Option Durchsuchen** aus, und wählen Sie das zu importierende Zertifikat aus.
    c. Wählen Sie **OK**.
14. Wählen Sie die Registerkarte **Modulschlüssel** aus, um die Schlüssel anzuzeigen.

    Sichere Informationen für die Schlüssel werden auf der Registerkarte „Modulschlüssel" zusammen mit dem privaten und dem öffentlichen Schlüssel gespeichert. Der **Schlüssel-Lebenszyklusstatus** wird auf **Aktiv**festgelegt.

Laden Sie ein CA-Zertifikat hoch

Laden Sie ein digitales CA-Zertifikat (Certificate Authority) hoch, um E-Mail-Zertifikate für die sichere Kommunikation zu validieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **SMIME** > **CA-Zertifikat**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie das Anhangsymbol , um das CA-Zertifikat hochzuladen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibungen
Name	Eindeutiger Name für das CA-Zertifikat.
Typ	Der Typ des CA-Zertifikats.
Ablaufbenachrichtigung	Option zum Aktivieren des Ablaufs.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage, um eine Warnung vor dem Ablaufdatum zu senden.
Aktiv	Option zum Aktivieren des CA-Zertifikats.
Kurzbeschreibung	Beschreibung für das CA-Zertifikat.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch.

Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch

Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch, um eine Signatur für eingehende E-Mails zu validieren oder eine ausgehende E-Mail zu verschlüsseln oder beides für eine sichere Kommunikation zu verschlüsseln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Um das Signieren in der Instanz zu aktivieren, laden Sie das öffentlich-private Schlüsselpaar hoch, das dem E-Mail-Konto der Instanz entspricht.
- Um die Verschlüsselung in der Instanz zu aktivieren und verschlüsselte E-Mails an die E-Mail-Adresse eines Empfängers zu senden, laden Sie den öffentlichen Schlüssel/das Zertifikat hoch, der der E-Mail-Adresse des Empfängers entspricht.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **SMIME** > **E-Mail-Zertifikat**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie das Anhangsymbol , um das E-Mail-Zertifikat hochzuladen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für das S/MIME-E-Mail-Zertifikat

Felder	Beschreibungen
E-Mail	E-Mail-Adresse zum Senden der E-Mail.
Ablaufbenachrichtigung	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Ablauf zu aktivieren.
Benachrichtigung bei Ablauf	Fügen Sie sich selbst hinzu, um vor Ablauf benachrichtigt zu werden.
Tage vor Ablauf benachrichtigen	Anzahl der Tage, um die Warnung vor dem Ablaufdatum zu senden.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um das E-Mail-Zertifikat zu aktivieren.
Schlüsselspeicher-Passwort	Schlüsselpasswort zum Schutz der PKCS # 12-Datei.
Kurzbeschreibung	Die Beschreibung für dieses E-Mail-Zertifikat.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie S/MIMEaktivieren.

Aktivieren Sie S/MIME

Konfigurieren Sie S/MIME-Einstellungen für eingehende und ausgehende E-Mails.

Aktivieren Sie S/MIME für eingehende und ausgehende E-Mails

Sie können E-Mail-Eigenschaften auf der Seite „E-Mail-Eigenschaften“ über das Modul **„Systempostfächer“** oder **„Systemeigenschaften“** konfigurieren.

E-Mail-Eigenschaften sind in einem der folgenden Module verfügbar:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **System-Mailboxen** > **E-Mail-Eigenschaften**
- **Systemeigenschaften** > **E-Mail-Eigenschaften**

Ausgehende S/MIME-Konfiguration

Zur Verschlüsselung müssen Sie das E-Mail-Zertifikat für die Empfänger im PEM-Format und die CA-Zertifikate für die ausstellende Behörde hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch und Laden Sie ein CA-Zertifikat hoch.

Zum Signieren müssen Sie das E-Mail-Kontoschlüsselpaar im P12-Format hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar.

Eigenschaften der ausgehenden S/MIME-Konfiguration

Konfiguration	Zugehörige Eigenschaft
Signieren Sie Ihre ausgehenden E-Mails digital.	email.ausgehend.smime.signieren.aktiviert
Senden Sie ein öffentliches Zertifikat in der ausgehenden E-Mail.	email.outbound.smime.signing.send_public_cert
Nachrichteninhalte und Anhänge verschlüsseln.	email.ausgehend.smime.verschlüsselung.aktiviert
Verschlüsselungsalgorithmus. Wählen Sie **AES-CBC** oder **AES-GCM**aus. **Hinweis:** Überprüfen Sie vor der Auswahl von AES-GCM, ob GCM vom Client für S/MIME unterstützt wird.	email.ausgehend.smime.encryption.algo

Eingehende S/MIME-Konfiguration

Zur Entschlüsselung müssen Sie das E-Mail-Zertifikat für die Empfänger im PEM-Format und die CA-Zertifikate für die ausstellende Behörde hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie ein E-Mail-Zertifikat hoch und Laden Sie ein CA-Zertifikat hoch.

Zur Verifizierung der Signatur müssen Sie das E-Mail-Kontoschlüsselpaar im P12-Format hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie ein S/MIME-Schlüsselpaar.

Eingehende S/MIME-Konfigurationseigenschaften

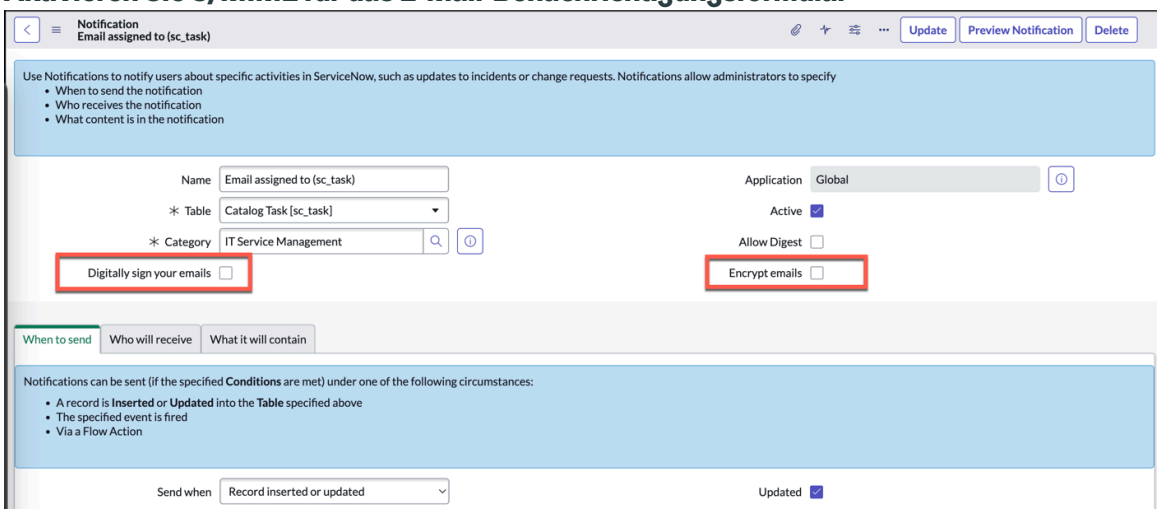
Konfiguration	Zugehörige Eigenschaft
Verifiziert die Signatur für eingehende E-Mails.	email.inbound.smime.verify_sign
Entschlüsseln Sie eingehende E-Mails.	email.inbound.smime.decrypt

Aktivieren Sie S/MIME für das E-Mail-Benachrichtigungsformular

Um Ihre E-Mails digital zu signieren oder zu verschlüsseln, wechseln Sie zu **Alle** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**, wählen Sie **Neu**, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mails digital signieren**, um E-Mails digital zu signieren, und das Kontrollkästchen **E-Mails verschlüsseln,** um E-Mails zu verschlüsseln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie S/MIME für das E-Mail-Benachrichtigungsformular

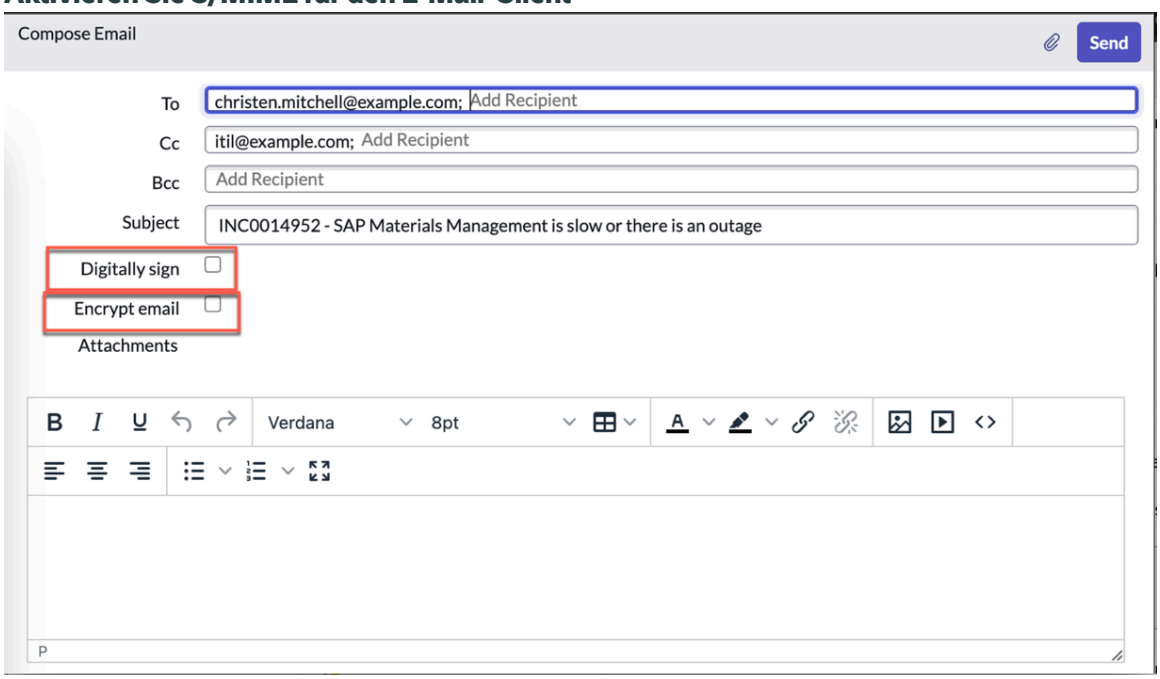


Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen.

Aktivieren Sie S/MIME für den E-Mail-Client

Aktivieren Sie im Formular zum Verfassen von E-Mails das Kontrollkästchen **E-Mails digital signieren**, um E-Mails digital zu signieren, und das Kontrollkästchen **E-Mails verschlüsseln,** um E-Mail-Verschlüsselungen zu erstellen.

Aktivieren Sie S/MIME für den E-Mail-Client



Referenz

Der Abschnitt „Referenz“ enthält zusätzliche Informationen zur E-Mail-Verwaltung.

E-Mail-Größenbeschränkungen

Um Probleme mit großen E-Mail-Nachrichten zu vermeiden, setzt das System konfigurierte Grenzwerte für die maximal zulässige E-Mail-Größe, die Gesamtgröße der Anhänge und die Anzahl der Anhänge pro E-Mail ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine E-Mail oder ein Anhang, die bzw. der die Systemkapazität überschreitet, wird möglicherweise nicht wie erwartet verarbeitet. Um sicherzustellen, dass Ihre E-Mails und Anhänge wie erwartet verarbeitet werden, können Sie Eigenschaften konfigurieren, die die Größe von E-Mails und Anhängen begrenzen.

Eigenschaften für die Beschränkung der Nachrichtentextgröße

Fügen Sie Eigenschaften hinzu, um die maximal zulässige E-Mail-Textgröße für eingehende und ausgehende E-Mail-Nachrichten zu steuern.

Eigenschaften

Standardmäßig verarbeitet das System bis zu 524.000 Zeichen in den Feldern „E-Mail **-Text“** und **„body_text“**.

Sie können die Systemeigenschaften `glide.email.inbound.max_body_chars` und `glide.email.outbound.max_body_chars` hinzufügen und konfigurieren, um die Größenbeschränkungen des E-Mail-Textes zu erhöhen oder zu verringern. Das System kürzt den E-Mail-Text, wenn der konfigurierte Grenzwert überschritten wird. Wenn Sie beispielsweise die Größenbeschränkung für den Textkörper von `glide.email.inbound.max_body_chars` auf 1.000 Zeichen konfigurieren, aber eine eingehende E-Mail mit 2.000 Zeichen erhalten, kürzt das System den E-Mail-Text auf 1.000 Zeichen.

Eigenschaften für die Beschränkung der Nachrichtentextgröße

Name	Beschreibung
`glide.email.inbound.max_body_chars`	Legt die maximale Textgröße in Zeichen fest, die pro eingehender E-Mail zulässig sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 524288
`glide.email.outbound.max_body_chars`	Legt die maximale Textgröße in Zeichen fest, die pro ausgehender E-Mail zulässig sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 524288

Hinweis:
Eine andere Eigenschaft, `com.glide.attachment.max_size`, legt die maximal zulässige Dateigröße für jeden Anhang im System fest und überschreibt alle größeren Werte von `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes` und `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`.

Textverarbeitung eingehender E-Mails

Für eingehende E-Mails erzwingt das System die maximale Textgröße, die in der Eigenschaft `glide.email.inbound.max_body_chars` festgelegt ist. Wenn die Textgröße den konfigurierten Wert überschreitet:

- führt das System keine Aktionen bei eingehender E-Mail aus, die andernfalls von der E-Mail ausgelöst würden.
- schneidet das System den Nachrichtentext im E-Mail-Formular ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- protokolliert das System eine Warnung und legt das Feld „Fehlerzeichenfolge“ im E-Mail-Formular fest. Die Protokollnachricht für eine solche E-Mail könnte wie folgt aussehen: E-Mail auf „receive-ignored“ festgelegt, da ihre Größe den in `glide.email.inbound.max_body_chars`festgelegten Wert überschreitet.

Textverarbeitung ausgehender E-Mails

Für ausgehende E-Mails erzwingt das System die maximale Textgröße, die in der Eigenschaft `glide.email.outbound.max_body_chars` festgelegt ist. Wenn die Textgröße den konfigurierten Wert überschreitet:

- sendet das System die E-Mail nicht.
- schneidet das System den Nachrichtentext im E-Mail-Formular ab.
- protokolliert das System eine Warnung und legt das Feld „Fehlerzeichenfolge“ im E-Mail-Formular fest. Die Protokollnachricht für eine solche E-Mail könnte wie folgt aussehen: E-Mail auf „Senden-Ignoriert“ festgelegt, da ihre Größe den in `glide.email.outbound.max_body_chars`festgelegten Wert überschreitet. 1337 Zeichen wurden im Textfeld gekürzt.

Zugehörige Informationen

Erweiterte E-Mail-Eigenschaften

Eigenschaften der Anhangsbeschränkungen

Mehrere Eigenschaften steuern die Beschränkungen für E-Mail-Anhänge.

Um den Status aller E-Mail-Anhänge anzuzeigen, wechseln Sie zur Tabelle „E-Mail-Anhänge“ [sys_email_attachment].

Eigenschaften

Alle Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Das Festlegen einer der folgenden Eigenschaften auf einen übermäßig hohen Wert kann zu Leistungsproblemen führen.

Eigenschaften der Anhangsbeschränkungen

Name	Beschreibung
`glide.email.inbound.max_attachment_count`	Legt die maximale Anzahl an Anhängen fest, die pro eingehende E-Mail zulässig sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Mehr erfahren: Verarbeitung eingehender E-Mail-Anhänge
`glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes`	Legt die maximale Gesamtgröße der Anhänge in Byte fest, die pro eingehende E-Mail zulässig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Anhangsbeschränkungen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 18874368 • Mehr erfahren: Verarbeitung eingehender E-Mail-Anhänge
`glide.email.outbound.max_attachment_count`	Legt die maximale Anzahl an Anhängen fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Mehr erfahren: Verarbeitung von ausgehenden E-Mail-Anhängen
`glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`	Legt die maximale Gesamtgröße der Anhänge in Byte fest, die pro ausgehende E-Mail zulässig sind. Um eine E-Mail senden zu können, muss das System den Inhalt der E-Mail verschlüsseln. Dieser Vorgang kann die Größe der E-Mail einschließlich der Anhänge erheblich erhöhen. Am besten setzen Sie diese Eigenschaft auf einen Wert, der deutlich unter der maximalen E-Mail-Größe liegt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 18874368 • Mehr erfahren: Verarbeitung von ausgehenden E-Mail-Anhängen

Hinweis:
Eine andere Eigenschaft, `com.glide.attachment.max_size`, legt die maximal zulässige Dateigröße für jeden Anhang im System fest und überschreibt alle größeren Werte von `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes` und `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verarbeitung eingehender E-Mail-Anhänge

Bei eingehenden E-Mails erzwingt das System die maximale Anzahl und Größe von Anhängen, die in den Eigenschaften `glide.email.inbound.max_attachment_count` und `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes` festgelegt sind. Wenn ein Anhang für eine eingehende E-Mail einen der Werte überschreitet, wird der Anhang verworfen. In der Tabelle „E-Mail-Anhänge“ [sys_email_attachment] wird ein Datensatz erstellt, der den Namen der verworfenen Datei und den Grund für das Verwerfen enthält. Die verworfene Datei verbleibt im E-Mail-Datensatz [sys_email]. Die Reihenfolge, in der das System die Anhänge verarbeitet, bestimmt, welche Anhänge verworfen werden. Diese Reihenfolge kann von E-Mail zu E-Mail unterschiedlich sein.

Wenn ein eingehender E-Mail-Anhang verworfen wird, löst das System auch das Ereignis `inbound.email_attachments.discarded` aus. Sie können das Ereignis verwenden, um eine Benachrichtigung auszulösen, die den E-Mail-Absender benachrichtigt. Ein Beispiel für eine Benachrichtigung, die durch das Ereignis ausgelöst werden kann, finden Sie in der inaktiven Benachrichtigung „Demo-E-Mail-Anhang(e) verworfen“.

Es wird verhindert, dass eingehende E-Mail-Anhänge an den Zieldatensatz angehängt werden, wenn ein identischer Anhang vorhanden ist.

Verarbeitung von ausgehenden E-Mail-Anhängen

Bei ausgehenden E-Mails erzwingt das System die maximale Anzahl und Größe von Anhängen, die in den Eigenschaften `glide.email.outbound.max_attachment_count` und `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes` festgelegt sind. E-Mail-Datensätze werden aus verschiedenen Quellen erstellt und können die konfigurierten Anhangsgrenzen überschreiten.

E-Mails, die aus der E-Mail-Tabelle [sys_email] gesendet werden können, unterliegen den Beschränkungen für ausgehende Anhänge. E-Mails, die beide Grenzwerte überschreiten, lösen eine Warnung im E-Mail-Systemprotokoll aus und werden mit Anhängen bis zur maximalen Anzahl oder Gesamtgröße der Datei gesendet.

Die Protokollnachricht für eine solche E-Mail könnte wie folgt aussehen: Maximale kombinierte Anhangsgröße überschritten. (max. 15728640 Byte). Ein oder mehrere Anhangsdatensätze wurden ignoriert.

E-Mails für Benachrichtigungen, geplante Berichte und exportierte Tabellen

Benachrichtigungen können so eingestellt werden, dass sie alle Anhänge aus dem Datensatz enthalten, der die Benachrichtigung auslöst. Wenn die Anhänge eine der Beschränkungen für ausgehende E-Mail-Anhänge überschreiten, schließt das System die überschüssigen Anhänge aus der E-Mail aus und protokolliert eine Warnmeldung.

Berichte können für die E-Mail-Verteilung als Anhänge geplant werden. Große Berichte können die Größenbeschränkung für ausgehende Anhänge überschreiten. In diesem Fall sendet das System die geplante Berichts-E-Mail ohne angehängten Bericht und protokolliert eine Warnmeldung. Um das Problem zu vermeiden, senden Sie Links zu umfangreichen Berichten, anstatt die Berichte als Anhänge zu senden.

Wenn ein Benutzer versucht, zahlreiche Datensätze aus einer Liste zu exportieren, die einen konfigurierten Warnschwellenwert überschreitet, bietet ein Dialogfeld die Option, die exportierten Datensätze als Anhang per E-Mail zu senden. Wenn der Anhang die Größenbeschränkung für ausgehende Anhänge überschreitet, sendet das System die E-Mail ohne angehängte Liste der exportierten Datensätze und protokolliert eine Warnmeldung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie den Status der zurückgewiesenen E-Mail-Adressen

Wählen Sie den E-Mail-Adressdatensatz aus, den Sie ändern möchten, und aktualisieren Sie das Statusfeld nach Bedarf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Bounce-E-Mail-Adressen**.
2. Wählen Sie aus dem Bundesstaat der E-Mail-Adresse den Status aus, und wählen Sie den gewünschten Status aus, um die E-Mail-Adresse zu sperren oder zu entsperren

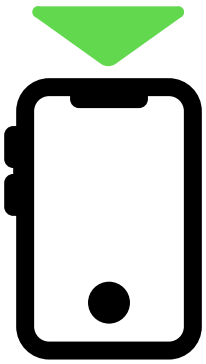
> **Wichtig:**
> Bevor Sie den Status ändern, beheben Sie den Grund für den Fehler bei dieser bestimmten E-Mail-Adresse.

3. Wählen Sie das Bestätigungssymbol ( ), um den Status zu bestätigen.

Systembenachrichtigungen

Richten Sie Benachrichtigungen ein, um Anwender über Datensatzänderungen zu warnen, die sie betreffen könnten. Sie können Benutzer per E-Mail, SMS, Push-Benachrichtigung oder Messaging-App benachrichtigen.

Erste Schritte

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen	Push-Benachrichtigungen	Benachrichtigungen in Messaging-Anwendungen
		
Verwenden Sie E-Mail-Benachrichtigungen, um ausgewählten Anwendern E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen im System zu senden	Push-Benachrichtigungen an Mobilgeräte	Verwenden Sie die App Now Actions, um die Messaging-Apps für Ihre Instanz zu konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Problembehandlung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen

Verwenden Sie E-Mail-Benachrichtigungen, um ausgewählten Benutzern E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen zu bestimmten Aktivitäten im System zu senden, beispielsweise Aktualisierungen von Incidents oder Change Requests.

Mit E-Mail-Benachrichtigungen können Administratoren Folgendes angeben:

- Wann die Benachrichtigung gesendet wird
- Wer die Benachrichtigung erhält
- Welchen Inhalt die Benachrichtigung enthält
- Ob die Benachrichtigung in einer E-Mail-Zusammenfassung bereitgestellt werden kann und wenn ja, den zusammengefassten Inhalt

Zusätzliche E-Mail-Benachrichtigungsoptionen sind verfügbar. Benutzer können Benachrichtigungen abonnieren und Administratoren können einige Benachrichtigungen obligatorisch machen.

Administratoren haben auch die Möglichkeit, vorhandene E-Mail-Benachrichtigungen in ein Rich-HTML-Format umzuwandeln. Dieses Format bietet mehrere Vorteile, darunter:

- Raw-HTML-Inhalte werden in ein WYSIWYG-Format konvertiert.
- Der Inhalt kann in einem HTML-Editor mit vielen Funktionen bearbeitet werden.
- Mail-Skripte werden in einer einzigen, leicht lesbaren Zeile zusammengefasst, die in mehreren E-Mail-Benachrichtigungen wiederverwendet werden kann.
- Um beschädigte Links zu verhindern, werden Elemente wie Bilder und Incidents, die mit URLs relativ zu einer Instanz verknüpft sind, in absolute Links umgewandelt. Wenn beispielsweise ein Incident mit einer relativen URL verknüpft ist, wird der Link in einen absoluten Link umgewandelt.

Hinweis:
Das Rich-HTML-Format ist der Standard für alle neuen E-Mail-Benachrichtigungen.

Hinweis:
Instanzen können keine verschlüsselten E-Mail-Nachrichten senden oder empfangen. Das System entfernt den Text der verschlüsselten E-Mail, da der verschlüsselte Inhalt nicht in Text oder HTML verarbeitet werden kann.

Eine E-Mail-Benachrichtigung kann auch als SMS-Benachrichtigung gesendet werden, wenn der Empfänger die Benachrichtigung in einem SMS-Kanal abonniert hat. Das System verwendet die Betreffzeile der E-Mail-Benachrichtigung und konvertiert sie in eine SMS-Nachricht. Wenn der Administrator den Betreff der E-Mail-Benachrichtigung nicht für die SMS-Benachrichtigung verwenden möchte, kann er im E-Mail-Vorlagenformular oder E-Mail-Benachrichtigungsformular eine alternative SMS-Nachricht definieren. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Erstellen eines SMS-Kanals finden Sie unter Benachrichtigungskanäle erstellen.

Weitere Informationen zum Einrichten von SMS-Benachrichtigungen finden Sie unter KB0712569 .

Wenn Sie ändern möchten, wie die Instanz eingehende E-Mails verarbeitet, lesen Sie Aktionen bei eingehender E-Mail. Siehe System-E-Mail-Protokolle und Postfächer für Nachrichtenbeispiele, die das System anzeigt, wenn Benachrichtigungen oder Aktionen bei eingehender E-Mail nicht verarbeitet werden.

Benachrichtigungskategorien erstellen

Sie können Benachrichtigungskategorien erstellen, um zugehörige Benachrichtigungen zu identifizieren und zu gruppieren, die in den Benachrichtigungseinstellungen für Ihre Benutzer aufgeführt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überprüfen Sie vor dem Hinzufügen neuer Kategorien die Benachrichtigungskategorien des Basissystems in der Tabelle „Benachrichtigungskategorien“ [sys_notification_category], um festzustellen, ob Sie eine neue Kategorie benötigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungskategorien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie den **Namen** der Kategorie ein, um die Familie der Benachrichtigungen zu identifizieren. Geben Sie einen Kategorienamen an, der für Ihre Benutzer von Bedeutung ist, damit sie ihre Benachrichtigungen unter den entsprechenden Kategorien in den Benachrichtigungseinstellungen leicht finden können.
4. Geben Sie eine **Kurzbeschreibung** ein, um die Kategorie zu identifizieren.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das System fügt die neue Kategorie der Tabelle „Benachrichtigungskategorien“ [sys_notification_category] hinzu. Nachdem Sie mindestens eine aktive Benachrichtigung erstellt haben, die die neue Kategorie verwendet, werden Kategorie und Benachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen für Benutzer aufgelistet (Registerkarte **Benachrichtigungen** im Fenster „Systemeinstellungen“).

E-Mail-Benachrichtigung erstellen

Erstellen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die angibt, wann sie gesendet werden soll, wer sie erhält, was sie enthält und ob sie in einem E-Mail-Digest übermittelt werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator
Berücksichtigen Sie die folgenden Elemente, wenn Sie eine Benachrichtigung erstellen oder aktualisieren:

- Ihre Benachrichtigungsempfänger müssen aktive Benutzer sein und über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen.

  ServiceNow Benutzer oder Mitglieder von Gruppen müssen in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] als aktive Benutzer definiert sein. Sie müssen außerdem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

über eine gültige E-Mail-Adresse für ihren primären Kanal (Gerät) in der Tabelle „Benachrichtigungsgerät“ [cmn_notif_device] verfügen. Wenn Anwender nicht über ein aktives Profil und eine gültige E-Mail-Adresse verfügen, erhalten sie keine Benachrichtigungen.

- Für Ihre Benachrichtigungsempfänger müssen die entsprechenden Benachrichtigungseinstellungen aktiviert sein.

  Ist die Benachrichtigung jeweils abonnierbar, muss jeder ServiceNow-Benutzer oder jedes Gruppenmitglied die Benachrichtigung und die Kanäle (Geräte) für die Benachrichtigung in ihren Benachrichtigungseinstellungen aktiviert haben. Administratoren können sich als Benutzer ausgeben, um ihre Benachrichtigungseinstellungen zu überprüfen und zu konfigurieren.

- Damit Ihre E-Mail-Benachrichtigung auch als SMS-Benachrichtigung gesendet wird, müssen die Empfänger die Benachrichtigung in einem SMS-Kanal abonnieren. Weitere Informationen zum Erstellen eines SMS-Kanals finden Sie unter Benachrichtigungskanäle erstellen.
- Nachdem Sie die Benachrichtigung erstellt oder aktualisiert haben, verwenden Sie die Option **Benachrichtigungsvorschau**, um sie zu prüfen. Sie können beispielsweise von Ihnen hinzugefügte Links testen und die Benachrichtigungsempfänger überprüfen. Details finden Sie unter Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen.
- Informationen zu den für Filter und Abfragen verfügbaren Operatoren finden Sie unter Operators available for filters and queries .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sehen Sie sich das Video an, um mehr über die Aktionen zu erfahren, die die -Instanz als Antwort auf Nachrichten von Benutzern ausführen kann, und zeigen Sie, wie E-Mail-Benachrichtigungen für Benutzer erstellt oder geändert werden.

https://player.vimeo.com/video/995190091?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Verwenden Sie die folgenden Registerkarten im Benachrichtigungsformular, um eine E-Mail-Benachrichtigung zu konfigurieren:

- **Absendezeitpunkt** – Zum Senden der Benachrichtigung erforderliche Bedingungen.
- **Empfänger** – Empfänger der Benachrichtigung.
- **Inhalt** – Inhalt der Benachrichtigung.
- **Digest-Inhalt** – Inhalt vom E-Mail-Digest, wenn die Benachrichtigung in einem Digest bereitgestellt werden kann.

Hinweis:
Wenn nicht alle Felder im Formular angezeigt werden, wechseln Sie zur Ansicht **Erweitert**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder oben im Benachrichtigungsformular entsprechend aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die E-Mail-Benachrichtigung ein. Beschreibende Namen helfen, den Zweck der E-Mail-Benachrichtigung zu ermitteln. Beispiel: Incident geöffnet und nicht zugewiesen.
Tabelle	Wählen Sie die Datenbanktabelle aus, mit der die Benachrichtigung verknüpft werden soll, z. B. Incident [incident]. **Wichtig:** Wählen Sie nicht die Tabelle Aufgabe [task] aus. Diese Tabelle dient zum Erweitern anderer Tabellen. Benachrichtigungen, die direkt für die Aufgabentabelle ausgeführt werden, werden nicht unterstützt. **Hinweis:** In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im selben Anwendungsbereich befinden.
Typ	Wählen Sie den Typ der Benachrichtigung aus, die Sie erstellen: E-MAIL oder Besprechungseinladung.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die E-Mail-Benachrichtigung zu aktivieren.
Kategorie	Wählen Sie die Kategorie aus, zu der diese Benachrichtigung gehört. Eine Kategorie identifiziert und gruppiert Benachrichtigungen. Diese Benachrichtigung wird, falls aktiv und abonnierbar, in der ausgewählten **Kategorie** in den Benachrichtigungseinstellungen für jeden Benutzer aufgeführt (Registerkarte **Benachrichtigungen** im Fenster „Systemeinstellungen“). **Hinweis:** Belassen Sie die Kategorie nicht als **Nicht kategorisiert**, da Anwender die Benachrichtigung möglicherweise nicht in ihrer Benachrichtigungsliste finden. Wenn Sie eine neue Kategorie benötigen, lesen Sie Benachrichtigungskategorien erstellen.
Digest zulassen	Aktivieren Sie die Checkbox, wenn ein E-Mail-Digest für die Benachrichtigung anzulegen ist. Wenn ausgewählt, wird die Registerkarte **Digest-Inhalt** angezeigt, um den Digest-Inhalt zu erstellen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diese Benachrichtigung ein.

4. Füllen Sie die Felder in der Registerkarte **Wann senden** aus.

Hinweis:
Wenn derselbe Auslöser mehrere Benachrichtigungen generiert, sendet das System nur eine Benachrichtigung. Das System betrachtet alle anderen Benachrichtigungen, auch wenn sie einen anderen Betreff und einen anderen Textkörper haben, als Duplikate. Die Business Rule „Duplikate ignorieren“ steuert diese Funktionalität.

Feld	Beschreibung
Absenden wenn	Wählen Sie aus, unter welcher Bedingung die Benachrichtigung gesendet werden soll:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wenn ein Datensatz eingefügt oder aktualisiert wird ○ Wenn ein bestimmtes Ereignis ausgelöst wird ○ Schritt „Beim Benachrichtigung“ in Flow Designer
Gewichtung	[Erforderlich] Legen Sie einen numerischen Wert für die Benachrichtigungspriorität im Verhältnis zu doppelten Benachrichtigungen fest. Benachrichtigungen mit derselben Zieltabelle und denselben Empfängern gelten als Duplikate, wenn sich die Gewichtungen unterscheiden. Wenn die Gewichtungen gleich sind, wird eine zusätzliche Auswertung durchgeführt, um zu überprüfen, ob der Betreff und der Textkörper (ohne Wasserzeichen) identisch sind, um sie als doppelte Benachrichtigung zu qualifizieren. Wenn doppelte Benachrichtigungen vorhanden sind, sendet das System nur die Benachrichtigung mit der höchsten Gewichtung. Alle anderen Benachrichtigungen werden aus dem Postausgang in das Postfach „Übersprungen“ verschoben. Der Standardwert 0 bewirkt, dass das System die Benachrichtigung sendet (vorausgesetzt, die Bedingungen sind erfüllt). Angenommen, ein Service Desk-Mitarbeiter fügt einem Incident einen Kommentar hinzu und schließt ihn kurz danach. Standardmäßig lösen diese Aktionen sowohl den kommentierten Incident als auch die „Incident geschlossen“-Benachrichtigungen aus. Beide Benachrichtigungen stammen jedoch aus der Incident-Tabelle und benachrichtigen auch den Incident-Anrufer. Das System sendet nur die Benachrichtigung mit der höchsten Gewichtung. Dies ist in diesem Fall die Benachrichtigung „Incident geschlossen“. **Hinweis:** Die regelmäßige SMTP Sender-Aufgabe bestimmt, wie oft E-Mails gesendet werden. Dieser Auftrag wird standardmäßig jede Minute ausgeführt.
Bedingungen	Verwenden Sie den Condition Builder, um die Bedingungen auszuwählen, unter denen diese Benachrichtigung gesendet wird. Wählen Sie zum Beispiel **Priorität** > **größer als** > **3 - Moderat**, um die Benachrichtigung nur für Incidents mit hoher und kritischer Priorität zu senden.
Eingefügt	Aktivieren Sie die Checkbox, um die E-Mail-Benachrichtigung zu aktivieren, wenn ein Datensatz eingefügt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld **Absenden wenn** auf **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** festlegen.
Aktualisiert	Aktivieren Sie die Checkbox, um die E-Mail-Benachrichtigung zu aktivieren, wenn ein Datensatz aktualisiert wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld **Absenden wenn** auf **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** festlegen.
Ereignisname	Wählen Sie das Ereignis aus, das diese Benachrichtigung auslöst. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld **Absenden wenn** auf **Ereignis ausgelöst** festlegen.
Erweiterte Bedingung	Erstellen Sie ein Skript, um bestimmte Aktionen auszuführen, z. B. Senden einer Benachrichtigung basierend auf dem aktuellen E-Mail-Datensatz, Ändern von Feldwerten oder Ändern von Systemeigenschaften. Das Skript für erweiterte Bedingungen muss **true** zurückgeben oder eine globale Antwortvariable auf **true** setzen, um die Benachrichtigung zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Das Skript für erweiterte Bedingungen verwendet die folgenden globalen Variablen: ○ *current*: enthält den aktuellen Datensatz aus der Tabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist. ○ *event*: enthält das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat. **Hinweis:** Das Feld **Erweiterte Bedingung** wird zusätzlich zu anderen Bedingungen ausgewertet, die Sie in der Benachrichtigung festlegen. Sowohl die Bedingung als auch die erweiterte Bedingung müssen den Wert „true“ haben, um die Benachrichtigung zu senden.

5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Wer wird empfangen** aus.

Das folgende Beispiel zeigt die Standardansicht der Registerkarte. Die erweiterte Ansicht enthält zusätzliche Felder (siehe Tabelle).

Tipp:
Erwägen Sie, die Empfängerliste aller Benachrichtigungen auf 1000 Benutzer zu beschränken. Wenn eine Benachrichtigung über mehr als 100 beabsichtigte Empfänger verfügt, erstellt das System standardmäßig mehrere Benachrichtigungen mit jeweils bis zu 100 Empfängern. Wenn Sie die Empfängergrenze ändern möchten, legen Sie die Systemeigenschaft *glide.email.smtp.max_recipients* fest.

Feld	Beschreibung
Anwender	Wählen Sie die Anwender aus, die die E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen. Sie können nach Benutzern mit dem Referenz-Suchsymbol suchen oder deren E-Mail-Adressen manuell hinzufügen. Diese Benutzerliste ist statisch.
Benutzer/ Gruppen in Feldern	Wählen Sie Felder aus dem Zieldatensatz aus, die auf die Benutzertabelle [sys_user] oder Gruppentabelle [sys_user_group] verweisen. Das System sendet die Benachrichtigung an Benutzer oder Gruppen in jedem von Ihnen ausgewählten Feld. Wenn eine Benachrichtigung beispielsweise die Incident-Tabelle [incident] verwendet, können Sie das Feld **Geöffnet von** verwenden, um Benachrichtigungen an Benutzer oder Gruppen zu senden, die den Incident geöffnet haben. Diese Liste von Benutzern oder Gruppen ist Variable und hängt von den Werten des zugehörigen Aufgabendatensatzes ab. Sie können auch ein Feld auswählen, das eine E-Mail-Adressenzeichenfolge enthält, um eine Benachrichtigung an diese Adresse zu senden. **Hinweis:** Sie können per Dot-Walk zu Werten in Referenzfeldern wechseln, indem Sie in der Feldauswahl das Pluszeichen und dann das zugehörige Feld auswählen. Wenn Sie die Benachrichtigung an einen Benutzer mit einem inaktiven Datensatz in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] richten, sendet das System keine Benachrichtigung an diesen Benutzer.
Gruppen	Wählen Sie die Gruppen aus, von denen Sie die E-Mail-Benachrichtigung erhalten möchten. Sie können nach Gruppen mit dem Referenz-Suchsymbol suchen oder den Gruppennamen manuell eingeben. Diese Liste von Gruppen ist statisch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Gruppenmitglieder erhalten nur dann individuelle Benachrichtigungen, wenn **Mitglieder einbeziehen** im Gruppendatensatz ausgewählt ist.
Delegierte ausschließen	Wählen Sie diese Option aus, um zu verhindern, dass die Instanz E-Mail-Benachrichtigungen an Delegierte der Benutzer und Mitglieder der von Ihnen ausgewählten Gruppen sendet.
An Ereignisersteller senden	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Benachrichtigung an die Person zu senden, die die Aktion ausgeführt hat, mit der der Benachrichtigungsprozess gestartet wurde, wenn die Person auch Empfänger ist. Wenn der Ereignisersteller in einem der Empfängerfelder nicht angegeben ist, erhält er unabhängig von der Einstellung in diesem Feld keine Benachrichtigung. Bei neuen Benachrichtigungen ist diese Option standardmäßig ausgewählt. Wenn Sie wissen möchten, warum Sie bestimmte E-Mail-Benachrichtigungen möglicherweise nicht erhalten, lesen Sie den Blog-Beitrag Problembehandlung bei E-Mail-Benachrichtigungen – von einem ServiceNow -Mitarbeiter des technischen Supports in der ServiceNow Communityan den Ereignisersteller senden .
Ereignisparameter 1 enthält Empfänger	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Ereignisparameter 1 einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger enthält (in einer durch Kommas getrennten Liste). Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Absenden wenn** auf **Ereignis ausgelöst** gesetzt ist.
Ereignisparameter 2 enthält Empfänger	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Ereignisparameter 2 einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger enthält (in einer durch Kommas getrennten Liste). Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Absenden wenn** auf **Ereignis ausgelöst** gesetzt ist.
Abonnierbar	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit alle Anwender diese Benachrichtigung abonnieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Abonnementbasierte Benachrichtigungen. **Hinweis:** Wenn der Datensatz vertrauliche oder geschützte Daten enthält, sollten Sie die Empfängerliste auf die Benutzer und Gruppen beschränken, die normalerweise Zugriff darauf haben, und die Option **Abonnierbar** nicht aktivieren. Sie können Ihren Benachrichtigungsinhalt auch so konfigurieren, dass private oder vertrauliche Daten nicht verfügbar gemacht werden. Sie können beispielsweise einen Link zurück zum zugeordneten Datensatz einfügen, damit in der Benachrichtigung keine Details angezeigt werden.

Das System schließt Empfänger nicht aufgrund von Zugriffssteuerungen aus. Empfänger können E-Mails zu Datensätzen erhalten, auf die sie normalerweise nicht über die Anwenderoberfläche zugreifen können. Beispielsweise können anfordernde Personen E-Mails zu Incidents und Kataloganforderungen erhalten, die in ihrem Namen geöffnet wurden, auch wenn sie normalerweise keinen Zugriff auf diese Datensätze haben. Wenn eine Benachrichtigung die Datensatzdetails enthält, vergewissern Sie sich, dass alle Empfänger diese Details benötigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Standardmäßig sendet das System keine E-Mail-Benachrichtigungen an sich selbst. Beispielsweise wird eine E-Mail-Benachrichtigung von instanceABC@service-now.com nicht an instanceABC@service-now.com gesendet. Das System hilft, dieses Verhalten zu verhindern, um Schleifen zu vermeiden.

6. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Was es enthalten wird** aus.
Das folgende Beispiel zeigt die Standardansicht der Registerkarte. Die erweiterte Ansicht enthält zusätzliche Felder (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
E-Mail-Vorlage	Wenn Sie vorhandenen Inhalt wiederverwenden möchten, wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus, um der E-Mail-Benachrichtigung Inhalt hinzuzufügen. Sie können nur eine E-Mail-Vorlage auswählen, die eine der folgenden Bedingungen erfüllt: ○ teilt denselben Bereich und dieselbe Tabelle wie die Benachrichtigung ○ teilt denselben Bereich, hat jedoch keine angegebene Tabelle ○ teilt die gleiche Tabelle und befindet sich im globalen Bereich
Betreff	Geben Sie die Betreffzeile für die E-Mail-Nachricht ein. Der Betreff kann Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** enthalten. Wenn leer, verwendet das System den Wert für **Betreff** aus der **E-Mail-Vorlage**. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben. Wenn Ihre Empfänger die E-Mail-Benachrichtigung in einem SMS-Kanal abonnieren, sendet das System den Betreff der E-Mail-Benachrichtigung als SMS-Nachricht. Um eine andere SMS-Nachricht zu senden, füllen Sie das Feld **SMS-Alternative** im Formular „E-Mail-Vorlage“ oder im Formular „E-Mail-Benachrichtigung“ aus.
Nachrichten-HTML	Geben Sie den Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung ein. Die Nachricht kann Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** enthalten. Variablen werden den Spaltennamen zugeordnet, die in der Benachrichtigungstabelle, ihren übergeordneten Tabellen und Referenztabellen verfügbar sind. Verwenden Sie Variablen, um Werte aus einem Datensatz in die Tabelle aufzunehmen, z. B. eine kurze Beschreibung des Incident oder Kommentare und Arbeitsnotizen. Das Feld **Nachrichten-HTML** ist nur sichtbar, wenn Sie den Content Typ auf **HTML und Nur-Text** oder **Nur HTML** festlegen. Wenn leer, verwendet das System den Wert für **Nachrichten-HTML** aus der **E-Mail-Vorlage**. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben. Um zu vermeiden, dass Ihren E-Mail-Benachrichtigungen zusätzliche Elemente <p> vom Typ und hinzugefügt werden, lesen Sie den Blog-Beitrag Zusätzlicher Zeilenabstand bei Absatz-Tags im E-Mail-Client eines Mitarbeiters ServiceNow in der ServiceNow Community.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
SMS-Alternative	Geben Sie den Text der Benachrichtigung ein, die an ein SMS-Gerät gesendet werden soll. Die alternative SMS-Nachricht ist auf 140 Zeichen begrenzt. Wenn leer, verwendet das System den Wert für **SMS-Alternative** aus der **E-Mail-Vorlage**. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben. Wenn Sie das Feld **SMS-Alternative** in diesem Formular oder der E-Mail-Vorlage nicht ausfüllen, verwendet das System den Betreff der E-Mail-Benachrichtigung als SMS-Nachricht.
Wichtigkeit	Legen Sie die Wichtigkeit der E-Mail-Nachricht auf niedrig oder hoch fest.
Content Typ	Wählen Sie den Content Typ für die E-Mail-Benachrichtigung aus: ○ HTML und Nur-Text ○ Nur HTML ○ Ausschließlich Nur-Text Standardmäßig ist **Nur HTML** aktiviert.
Anhänge hinzufügen	Wählen Sie diese Checkbox, um alle Anhänge vom auslösenden Datensatz als E-Mail-Anhänge zu senden.
Wasserzeichen auslassen	Verwenden Sie diese Checkbox, um das an jede E-Mail angehängte Wasserzeichen zu verwenden oder zu entfernen. Wenn die E-Mail kein Wasserzeichen enthält, überprüft das System die Bedingungen der eingehenden Aktionen, um Aufgabendatensätze zu erstellen oder zu aktualisieren. Weitere Informationen und eine alternative Methode zum Ausblenden von Wasserzeichen finden Sie unter Wasserzeichen in Benachrichtigungs-E-Mails.
Nachrichtentext	Geben Sie den Text der Benachrichtigung ein, die als Nur-Text gesendet werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf **HTML und Nur-Text** oder **Ausschließlich Nur-Text** festlegen. Wenn leer, verwendet das System den Wert für **Nachrichtentext** aus der **E-Mail-Vorlage**. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben.
Von	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die im Absenderfeld der E-Mail-Benachrichtigung zu verwenden ist. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Das Ändern dieser Adresse erfordert möglicherweise eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn Sie SPF-Datensätze (Sender Policy Framework) für die Spamerkennung verwenden.
Antwort an	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die zum Antworten auf die E-Mail-Benachrichtigung verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail muss ein gültiges Format

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Sie können diesem Feld nur eine einzige E-Mail-Adresse hinzufügen. Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.
Nur Pushnachricht	Wählen Sie diese Option aus, um diese Benachrichtigung nur als Pushbenachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden. Die Funktion Pushbenachrichtigung muss aktiv sein.
Pushnachrichten	Ordnen Sie dieser Benachrichtigung eine oder mehrere Pushnachrichten zu. Die Funktion Pushbenachrichtigung muss aktiv sein. **Hinweis:** Die Pushnachricht und die Benachrichtigung müssen für dieselbe Tabelle sein.

7. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Digest zulassen**aktiviert haben, füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Was Digest enthält** aus, um den E-Mail-Digest-Inhalt für die Benachrichtigung zu erstellen.
Das folgende Beispiel zeigt die Standardansicht der Registerkarte. Die erweiterte Ansicht enthält zusätzliche Felder (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Digest-Vorlage	Wenn Sie vorhandenen Inhalt wie Kopf- oder Fußzeilen wiederverwenden möchten, wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus, um dem E-Mail-Digest Inhalt hinzuzufügen.
Digest-Betreff	Geben Sie die Betreffzeile für den E-Mail-Digest ein. Der Betreff kann Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** enthalten. Wenn leer, verwendet das System den Wert für **Betreff** aus der **E-Mail-Vorlage**. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben.
Digest-HTML	Geben Sie den wiederkehrenden Inhalt für den E-Mail-Digest ein. Der Digest-Inhalt kann Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** enthalten. Variablen werden den Spaltennamen zugeordnet, die in der Benachrichtigungstabelle, ihren übergeordneten Tabellen und Referenztabellen verfügbar sind. Verwenden Sie Variablen, um Werte aus einem Datensatz in die Tabelle aufzunehmen, z. B. eine kurze Beschreibung des Incident oder Kommentare und Arbeitsnotizen. Um zu vermeiden, dass Ihrem E-Mail-Digest zusätzliche Elemente `<p>` vom Typ und `<div>` hinzugefügt werden, lesen Sie den Blog-Beitrag Zusätzlicher Zeilenabstand bei Absatz-Tags im E-Mail-Client von einem Mitarbeiter des Typs ServiceNow in der ServiceNow Community.
Digest-Trennzeichen (HTML)	Verwenden Sie die Zeile, um jedes im Digest zusammengefasste Element zu trennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Digest von	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die im Absenderfeld des E-Mail-Digest verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail-Adresse muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.
Digest-Antwort an	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die für die Antwort auf einen E-Mail-Digest verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.
Digest-Text	Geben Sie den wiederkehrenden Inhalt für den E-Mail-Digest ein, der als Nur-Text gesendet werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf **HTML und Nur-Text** oder **Ausschließlich Nur-Text** festlegen.
Digest-Trennzeichen (Text)	[Optional] Verwenden Sie den Bindetrich als Linie, um jedes im Digest zusammengefasste Element zu trennen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf **HTML und Nur-Text** oder **Ausschließlich Nur-Text** festlegen.

Wenn Sie die Benachrichtigung speichern oder aktualisieren, ist in den Benachrichtigungseinstellungen der Benutzer die Option E-Mail- **Digest**für die Benachrichtigung verfügbar.

8. Wenn Sie mit dem Erstellen der Benachrichtigung fertig sind, wählen Sie **Absenden**. Wenn Sie mit dem Ändern der Benachrichtigung fertig sind, wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Option **Benachrichtigungsvorschau**, um Ihre Benachrichtigung zu überprüfen. Sie können beispielsweise Folgendes sehen:

- wie die Felder **Betreff** und **Nachricht** angezeigt werden.
- Welche Anwender die Benachrichtigung erhalten oder nicht, einschließlich der Gründe, warum die Anwender sie nicht erhalten.

Alte E-Mail-Benachrichtigungen in Rich HTML konvertieren

Standardmäßig werden neue E-Mail-Benachrichtigungen im Rich-HTML-Format erstellt. Sie können aber auch ältere Benachrichtigungen in Rich HTML konvertieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf dem Bildschirm der Liste von **E-Mail-Benachrichtigungen** auf den Namen der E-Mail-Benachrichtigung, die Sie konvertieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.
4. Klicken Sie auf **Zum Rich-HTML-Editor wechseln**.

   Das System kopiert jegliches Roh-HTML aus dem Feld **Nachricht** und konvertiert es in Rich HTML im Feld **Nachrichten-HTML**. Darüber hinaus werden alle Mail-Skripte im Text automatisch in der Tabelle „Mail-Skript“ [sys_script_email] gespeichert und im Benachrichtigungstext durch ein eingebettetes Skripttag ersetzt. Dadurch wird der Benachrichtigungstext einfacher lesbar.

Hinweis:
Die Zeichenfolge „div“ am unteren Rand des Bildschirms zeigt die Position des Cursors innerhalb des Felds **Nachrichten-HTML** an. In diesem Fall befindet sich der Cursor in einer Zeile, die ein HTML -Tag enthält.

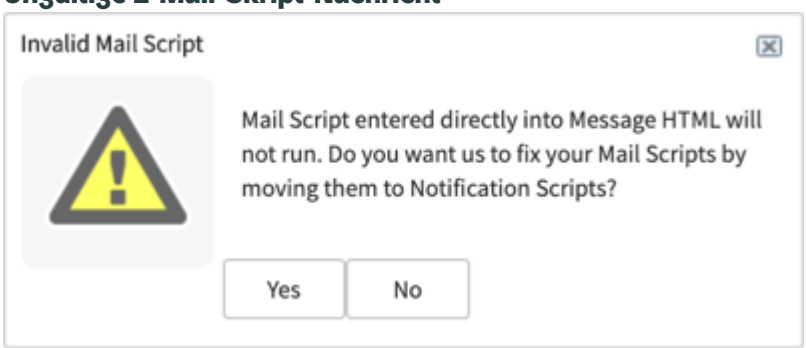
Nächste Maßnahme

Wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, die in einer Version vor Eureka erstellt wurde, in Rich HTML konvertieren, werden Mail-Skripte automatisch in die Tabelle „Mail-Skript“ [sys_script_email] verschoben, und ein eingebettetes Skripttag mit dem Namen des Skripts wird automatisch in den Text der Benachrichtigung eingefügt.

Wenn Sie neue E-Mail-Benachrichtigungen erstellen, verwenden Sie E-Mail-Skripts **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts**. Wenn die Skripte abgeschlossen sind, fügen Sie ein eingebettetes Skript-Tag ${mail_script:script name} in den E-Mail-Benachrichtigungstext ein. Dies macht es einfach, dieselben Skripte in mehreren E-Mail-Benachrichtigungen zu verwenden. Alles, was Sie zum Kopieren und Einfügen von einer Benachrichtigung in die nächste benötigen, ist das eingebettete Skript-Tag.

Wenn Sie ein Mail-Skript manuell eingeben und Text im Textkörper einer neuen oder konvertierten E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage, die im Datensatz gespeichert ist, durch <mail_script> </ mail_script> gebunden ist, werden Sie in einer Nachricht gefragt, ob das Mail-Skript konvertiert werden soll.

Ungültige E-Mail-Skript-Nachricht



In vielen Fällen kann ein nicht konvertiertes Mail-Skript nicht im HTML-Editor ausgeführt werden. Wenn Sie **Ja** auswählen, wird das Skript der E-Mail-Skript-Tabelle [sys_script_email] hinzugefügt und im Text automatisch durch ein eingebettetes Skripttag ersetzt. Sie können die Mail-Skripte in ihrer ursprünglichen Form anzeigen, indem Sie die E-Mail-Benachrichtigung öffnen und auf den zugehörigen Link **Benachrichtigungsskripte anzeigen** klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Sichtbarkeit von E-Mail-Datensätzen steuern, die von Benachrichtigungen generiert werden

Definieren Sie Bedingungen, die den Lesezugriff auf Ziel-E-Mail-Datensätze mit vertraulichen Informationen einschränken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Tabelle „E-Mail-Zugriffsbeschränkung“ [email_access_restriction], um Bedingungen zu definieren, die den Lesezugriff auf einen E-Mail-Datensatz steuern, der von einer Benachrichtigung mit vertraulichen Informationen generiert wird. Diese Bedingungen werden von der Basissystem-ACL für die E-Mail-Tabelle [sys_email] verarbeitet.

Wenn Sie Bedingungen zum Beschränken des Zugriffs für eine Benachrichtigung angeben, sind die E-Mail-Datensätze nur für Benutzer sichtbar, die die für die Benachrichtigung angegebenen Bedingungen erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail-Zugriffsbeschränkung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Feld	Beschreibung
Benachrichtigung	Wählen Sie die Benachrichtigung aus, die den E-Mail-Datensatz generiert, der eingeschränkt werden soll.
Anwendung	Zeigt den Anwendungsbereich an.
Tabelle	Zeigt die Zieltabelle für die ausgewählte Benachrichtigung an.
Bedingung	Verwenden Sie den Condition Builder, um zu bestimmen, wer auf den E-Mail-Datensatz zugreifen kann. Die Bedingungen müssen als wahr ausgewertet werden, um den Lesezugriff auf den E-Mail-Datensatz zu ermöglichen.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Lesezugriffsbeschränkung ein.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erweiterte Bedingungen für E-Mail-Benachrichtigungen

Verwenden Sie eine erweiterte Bedingung, um eine Benachrichtigung basierend auf dem aktuellen E-Mail-Datensatz zu senden oder Feldwerte oder Systemeigenschaften zu ändern.

Um eine Benachrichtigung mithilfe einer erweiterten Bedingung zu senden, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Rufen Sie eine Funktion auf, die einen Wert zurückgibt, oder
- Legen Sie die globale `Variablenantwort` mithilfe eines Skripts fest

Im folgenden Code rufen Sie beispielsweise eine Funktion auf, um zu verhindern, dass das System eine E-Mail-Benachrichtigung sendet, wenn der Absender einer Selfservice-Anforderung ein Mitglied der Gruppe XYZ ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
(function() {
 var groupMember = gs.getUser();
 return !groupMember.isMemberOf('XYZ');
})();
```

Alternativ können Sie dieselbe erweiterte Bedingung in einem Skript mit der Antwortvariablen erstellen:

```
var groupMember = gs.getUser();
 if(groupMember.isMemberOf('XYZ')){
  answer = false;
 } else {
  answer = true;
 };
```

Beachten Sie, dass das Skript die Antwortvariable auf **„true“** festlegen muss, um die Benachrichtigung zu senden. Wenn Sie keine Bedingungen im Skript erstellen, entspricht der Wert der Antwort dem letzten Wert, den Sie für die Variable festgelegt haben.

Sie können eine skriptbasierte Bedingung im Feld **Erweiterte Bedingung** hinzufügen, indem Sie das E-Mail-Benachrichtigungsformular konfigurieren und das Feld hinzufügen. Sie können auf das Feld in der Ansicht **Erweitert** ohne Konfiguration des Formulars zugreifen.

Das Skript für erweiterte Bedingungen verwendet die folgenden globalen Variablen:

- aktuell: enthält den aktuellen Datensatz aus der Tabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist.
- Ereignis: enthält das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat.

Hinweis:
Das Feld **Erweiterte Bedingung** wird zusätzlich zu anderen Bedingungen bewertet, die Sie in der Benachrichtigung festgelegt haben. Sowohl die **Bedingung** als auch die **Erweiterte Bedingung** müssen den Wert „true“ haben, um die Benachrichtigung zu senden.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Benachrichtigung erstellen

HTML-Inhalt in einer E-Mail-Benachrichtigung bearbeiten

Um mehr Kontrolle über den Inhalt einer E-Mail-Benachrichtigung zu haben, können Sie den zugrunde liegenden HTML-Code bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie einen E-Mail-Benachrichtigungsdatensatz.
3. Öffnen Sie im Formular die Registerkarte **Was darin enthalten sein wird**.
4. Klicken Sie im Feld **Nachrichten-HTML** auf das Quellcodesymbol ( ), um den HTML-Quellcode-Editor zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen am HTML vor.
6. Klicken Sie im Fenster auf **OK**.
7. Klicken Sie im Formular **auf Aktualisieren**.

Dokumentanhänge in einer E-Mail-Benachrichtigung

Sie können Dokumente und Berichte an E-Mail-Benachrichtigungen anhängen, indem Sie ein Skript erstellen oder mit der Sys-ID des Datensatzes verknüpfen.

Sie können alle Anhänge aus dem Quelldatensatz in die Benachrichtigung aufnehmen. Wenn beispielsweise eine Vorfallaktualisierung eine Benachrichtigung generiert, können Sie alle Anhänge aus der Vorfallaufzeichnung in die Benachrichtigung aufnehmen. Um alle Anhänge aus dem Quelldatensatz einzubeziehen, wechseln Sie zur **erweiterten Ansicht**, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für das **Kontrollkästchen Anhänge einschließen** auf der Registerkarte **Was wird darin enthalten sein** ? Die E-Mail-Nachrichten, einschließlich Anhänge, dürfen die maximale E-Mail-Größe nicht überschreiten. Diese Größe beinhaltet die MIME-Codierung. Einzelheiten zur MIME-Codierung finden Sie unter Größenbeschränkungen für E-Mail-Dienste.

Dokumente mit Skripten anhängen

Mit Hilfe von Skripten können Sie Dokumente anfügen, indem Sie eine Verknüpfung herstellen, oder Sie können verschiedene Arten von Berichten anhängen, indem Sie deren IDs im System angeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu einem Anhang verknüpfen

Sie können einer Benachrichtigung einen Anhang hinzufügen, indem Sie in der Nachricht der Benachrichtigung eine Verknüpfung zum Anhangsdatensatz erstellen. Beim Klicken auf den Link melden sich die E-Mail-Empfänger bei der Instanz an, um den Anhangsdatensatz anzuzeigen.

Das Verknüpfen von Anhangsdatensätzen auf diese Weise erfordert die Verwendung von E-Mail-Benachrichtigungsskripten. Zum Beispiel:

```
template.print ( 'Attachment: <a href="/sys_attachment.do?sys_id=' + now_GR. sys_id + '">' +
 now_GR. file_name + '</a>\n ' ) ;
```

Berichte mit der Sys-ID anhängen

Sie können auch verschiedene Arten von Berichten, z. B. Anzeigen, Dashboards und Diagramme, an eine Benachrichtigung anhängen. Die Skripte zum Anhängen dieser Berichte haben die folgende Syntax:

```
${report:X:Y}
```

wobei:

X der Typ des Berichts ist, den Sie anhängen möchten (reportID, gaugeID, dashboardID oder chartID).

Y die Sys-ID des Berichts, der Anzeige, des Dashboards oder des Diagramms ist, das angehängt werden soll.

Zum Beispiel:

- ${report:reportID:<abc123>}
- ${report:gaugeID:<abc123>}
- $ {report:dashboardID:<abc123>}
- $ {report:chartID:<abc123>}

Hinweis:
Pivot-Berichte auf mehreren Ebenen können nicht an E-Mail-Benachrichtigungen angehängt werden.

Zeilenumbrüche in E-Mail-Benachrichtigungen und Rich HTML

Rich HTML bietet zusätzliche Kontrolle über Zeilenumbrüche in Ihren E-Mail-Benachrichtigungen und -Vorlagen.

Um die Kontrolle über Zeilenumbrüche zu gewährleisten, ist die Checkbox **Newlines zu HTML** in dem Formular **Mail-Skript** verfügbar.

Die Auswahl der Checkbox **Newlines zu HTML** zeigt an, dass die Methode zur Behandlung von Zeilenumbrüchen in früheren Versionen für E-Mail-Benachrichtigungen und -Vorlagen übernommen wird. Wenn eine E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage in Rich HTML konvertiert wird, ist die Checkbox **Newlines zu HTML** automatisch ausgewählt.

Fügen Sie für neue Mail-Skripte den template.print()-Anweisungen die korrekten HTML-Zeilenumbrüche hinzu.

Wenn eine E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage nicht in Rich HTML konvertiert wird, werden Zeilenumbrüche automatisch wie in den vorherigen Versionen mit Tags eingebunden. Die alten Mail-Skripte funktionieren immer noch. Der Administrator hat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

jedoch nicht die Vorteile der Arbeit im Rich-HTML-Format und kann die genaue HTML-Formatierung nicht so stark steuern.

HTML-Zeilenumbrüche in neuen Skripten

Fügen Sie beim Schreiben neuer Skripte explizite HTML-Zeilenumbrüche ein und deaktivieren Sie die Checkbox **Newlines zu HTML**, damit keine HTML-Tags eingefügt werden, wenn E-Mail-Benachrichtigungen generiert werden. Ersetzen Sie für vorhandene Benachrichtigungen und Vorlagen template.print("\n")-Funktionsaufrufe von JavaScript durch template.print("<br />"). Mit diesem Ersatz können Sie die HTML-Formatierung Ihrer E-Mail-Benachrichtigungen besser steuern.

Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen

Sie können sich in einer Vorschau ansehen, wie Benachrichtigungen aussehen, bevor Sie der Instanz das Senden dieser Nachrichten ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beide Arten von Benachrichtigungen in der Vorschau anzeigen, wie im Feld **Absenden wenn** im Benachrichtigungsformular angegeben:

- **Datensatz eingefügt oder aktualisiert**: Eine Änderung der Aufzeichnung in der Instanz löst die Benachrichtigung aus.
- **Ereignis wird ausgelöst**: Ein Ereignis, z. B. der Ablauf eines Zertifikats oder eine Aktion bei eingehender E-Mail, löst die Benachrichtigung aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die Benachrichtigung oder erstellen Sie eine.
   Sie müssen den Datensatz speichern, bevor Sie die Vorschau genau anzeigen können.
3. Klicken Sie im Header des Formulars **auf Benachrichtigungsvorschau**.
4. Überprüfen Sie im Fenster „Benachrichtigungsvorschau“, ob die Benachrichtigung wie erwartet funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datensätze für diese Aufgliederungsquelle in der Vorschau anzeigen	Der Ereignistyp, der die Benachrichtigung auslöst. Diese Liste wird angezeigt, wenn Sie die Vorschau einer durch ein Ereignis ausgelösten Benachrichtigung anzeigen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Generiertes Ereignis**: Zeigt eine Vorschau der Benachrichtigung mit einem generischen Ereignis an, das von der Vorschau erstellt wird. Dadurch wird eigentlich kein Ereignisdatensatz generiert. ○ **Bestehendes Ereignis**: Vorschau mit einem vorhandenen Ereignisdatensatz in der Instanz. Wenn Sie diese Option auswählen, wählen Sie das Ereignis im Feld **Ereignisdatensatz**.
Ereignisdatensatz	Ein vorhandenes Ereignis zur Vorschau einer von einem Ereignis erstellten Benachrichtigung. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie **Bestehendes Ereignis** als Ereignistyp auswählen (nur für durch Ereignisse ausgelöste Benachrichtigungen).
Ereignisersteller	Der Anwender, der die Benachrichtigung für die Vorschau auslöst. Als Ereignisersteller ist standardmäßig der Benutzer ausgewählt, der auf **Benachrichtigungvorschau** geklickt hat. Sie können den Ersteller nach Bedarf ändern. Sie können den Vorschausatz nach Bedarf ändern, um die Änderungen im Benachrichtigungsinhalt anzuzeigen.
Datensatzvorschau	Der Datensatz, der die Benachrichtigung für die Vorschau auslöst. Der Vorschausatz verwendet standardmäßig einen der Datensätze der Tabelle, die im Feld **Tabelle** im E-Mail-Benachrichtigungsformular angegeben ist. Sie können den Vorschausatz nach Bedarf ändern, um die Änderungen im Benachrichtigungsinhalt anzuzeigen.
Anwender	Die Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten, wie im Abschnitt **Empfänger** des E-Mail-Benachrichtigungsformulars angegeben: ○ Alle Benutzer, die Sie im Formular angeben, werden angezeigt, aber nur die Benutzer, die die Benachrichtigung mit den aktuellen Vorschaueinstellungen erhalten, werden in schwarzem Text angezeigt. ○ Benutzer, die angegeben wurden, aber aus irgendeinem Grund die Benachrichtigung nicht erhalten, werden in rotem, durchgestrichenem Text angezeigt. Bewegen Sie den Cursor über einen dieser Namen, um zu sehen, warum der Benutzer die Benachrichtigung nicht erhält. Ein Grund könnte beispielsweise sein, dass die Benachrichtigungseinstellungen des Benutzers deaktiviert sind.
Betreff und Textkörper	Der Inhalt der Benachrichtigung, wie in der Vorlage definiert. Die Abschnitte **Betreff** und **Textkörper** in der Vorschau zeigen den Inhalt in den entsprechenden Feldern **Betreff** und **Textkörper** auf der Vorlage an. Wenn die Vorlage einen Link zu dem Datensatz enthält,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Nachdem Sie die Benachrichtigung überprüft haben, schließen Sie das Vorschaufenster.
6. Nehmen Sie gegebenenfalls die erforderlichen Änderungen an der Benachrichtigung oder Vorlage vor.

Zeitzone für E-Mail-Benachrichtigungen

Eine Systemeigenschaft steuert die Zeitzone, die die Instanz für den Datums- und Zeitstempel einer Nachricht verwendet.

Der Datums- und Zeitstempel einer Benachrichtigung verwendet die Systemzeitzone, nicht die Zeitzone eines Empfängers. Die E-Mail-Eigenschaft glide.email.append.timezone steuert, ob die Zeitzone angehängt werden soll. Bei „wahr“ wird die Systemzeitzone der Instanz an alle Datums-/Uhrzeitfelder in ausgehenden E-Mail-Nachrichten angehängt (z. B. 2018-07-02 04:01:14 PST).

Alternative Adressen für ausgehende E-Mails für Benachrichtigungen angeben

Standardmäßig sendet das System alle ausgehenden E-Mail-Benachrichtigungen von der Standard-E-Mail-Adresse der Instanz. Sie können jedoch eine alternative Adresse angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Organisationen, die E-Mail-Nachrichten von bestimmten E-Mail-Adressen senden müssen, z. B. von mehreren Service-Desks, oder wenn Benachrichtigungen in verschiedenen Sprachen gesendet werden sollen, unterstützt die Plattform die Konfiguration mehrerer ausgehender Adressen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Benachrichtigungssatz für das gewünschte Ereignis aus, z. B. **Incident geschlossen** .
3. Erstellen Sie eine Kopie dieser Benachrichtigung für jede ausgehende E-Mail-Adresse.
4. Öffnen Sie eine der Benachrichtigungskopien und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erweiterte Ansicht**.
5. Fügen Sie im Abschnitt **Inhalt** eine E-Mail-Adresse zum Feld „Von“ hinzu, die sich von der Standardinstanzadresse unterscheidet.
   Weitere Informationen zum Erstellen der Absenderadresse finden Sie in Abschnitt 3.6.2 von RFC 2822 .
6. Fügen Sie **im Feld Antwort** an eine andere E-Mail-Adresse als die**Absenderadresse** hinzu, wenn Antworten auf diese Benachrichtigung an eine andere Adresse gesendet werden sollen.

   Das System prüft das **Von**-Feld auf eine Adresse. Wenn dieses Feld leer ist, verwendet das System die Standardadresse für die Instanz. Wenn das Feld **Antwort an** leer ist, werden alle Antworten an die Adresse gesendet, von der aus die Benachrichtigung gesendet wurde. Wenn das Feld **Antwort an** eine E-Mail-Adresse enthält, sendet das System alle Antworten auf die Benachrichtigung an diese Adresse.
7. Erstellen Sie sich gegenseitig ausschließende Bedingungen für Benachrichtigungen desselben Typs, sodass nur die gewünschte Benachrichtigung gesendet wird, wenn das Ereignis ausgelöst wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn zum Beispiel das **Unternehmen** ein bestimmter Wert ist, kommt die Benachrichtigung von einer eindeutigen E-Mail-Adresse, die im Feld **Von** eingegeben ist.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eine Adresse für ausgehende E-Mails für eine bestimmte Sprache angeben

Sie können für jede Sprache, die Ihre Instanz unterstützt, eine andere E-Mail-Adresse angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen oder kopieren Sie einen Benachrichtigungssatz für das gewünschte Ereignis.
2. Geben Sie im Abschnitt **Inhalt** eine neue E-Mail-Adresse im Feld **Von** ein.
3. Erstellen Sie den **Betreff** und den Inhalt der **Nachricht** in der gewünschten Sprache.
4. Erstellen Sie im Abschnitt **Absendezeitpunkt** wie folgt eine Bedingung:
   a. Wählen Sie in der Liste der Felder für **Bedingung** die Option **Zugehörige Felder anzeigen** am Ende der Auswahlliste aus.
   b. Wählen Sie aus der Auswahlliste **Zugehörige Felder** das Feld aus, das den Empfänger identifiziert.

      Wählen Sie beispielsweise aus **Anrufer** > **Anwender** Felder, um die Benachrichtigung an den Benutzer zu senden, der den Incident angerufen hat, oder **Zugewiesen an** > **Anwender** um die Benachrichtigung an den Benutzer zu senden, dem ein Incident zugewiesen ist.

   c. Wählen Sie aus der Auswahlliste der Benutzerfelder **Sprache**.
   d. Wählen Sie den **ist**-Operator.
   e. Schließen Sie die Bedingung ab, indem Sie die Sprache des gewünschten Benutzers auswählen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Alle Benachrichtigungen für dieses Ereignis stammen von der angegebenen E-Mail-Adresse und werden in der Sprache des Empfängers ausgegeben.

Benachrichtigungsvariablen

Verwenden Sie Benachrichtigungsvariablen, um dynamische Informationen im Nachrichtentext anzuzeigen, z. B. einen Feldwert, eine Verknüpfung zu einem Datensatz oder eine Verknüpfung zu den Systemeinstellungen.

Syntax

Geben Sie eine Benachrichtigungsvariable mit dieser Syntax an:

```
${variable-name+variable-parameters}
```

Der Abschnitt *`variable-name`* ist immer erforderlich. Nicht alle Benachrichtigungsvariablen unterstützen den Teil *`variable-parameters`*. Wenn verfügbar, sind die meisten variablen Parameter optional. In der Liste der verfügbaren Benachrichtigungsvariablen finden Sie die Variablennamen und verfügbaren Parameter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Variablen

Das System stellt diese Benachrichtigungsvariablen zur Verfügung.

Verfügbare Benachrichtigungsvariablen

Variable	Beschreibung	Verfügbare Parameter
${field-name}	Den Wert des angegebenen Felds anzeigen.	Keine
${image-field-name}	Ein Bild anzeigen, das einem Datensatz zugeordnet ist. Diese Variable wird normalerweise mit HTML verwendet, um die Quelle eines Bildelements anzugeben.	Keine
• ${URI} • ${URI_REF}	Einen Link zum aktuellen Datensatz anzeigen. • *URI*: Der Linktext ist das Wort LINK. • *URI_REF*: Der Linktext ist der Anzeigewert des Datensatzes. **Hinweis:** Diese Variablen gelten nicht für Datensätze in Arbeitsbereich. Um eine Verknüpfung mit einem Datensatz in Arbeitsbereichherzustellen, erstellen Sie ein E-Mail-Skript, das eine URL zu einer Benachrichtigung ausgibt. Weitere Informationen finden Sie unter wird mit einem Datensatz in verknüpft Arbeitsbereich.	Beliebiger gültiger URL-Parameter *sysparm* Zum Beispiel: • sysparm_scriptlet • sysparm_view
• ${reference-field.URI} • ${reference-field.URI_REF}	Einen Link zu dem in einem Referenzfeld aufgelisteten Datensatz anzeigen. • *URI*: Der Linktext ist das Wort LINK • *URI_REF*: Der Linktext ist der Anzeigewert des Datensatzes.	Beliebiger gültiger URL-Parameter *sysparm* Zum Beispiel: • sysparm_scriptlet • sysparm_view
${CMS_URI}	Zeigt einen Link zum angegebenen Datensatz innerhalb einer CMS-Seite an.	*<CMS-site>/<CMS-page>*: Der erforderliche relative Pfad zur CMS-Seite.
${notification:body}	Zeigt den Inhalt einer E-Mail-Vorlage oder E-Mail-Benachrichtigung an. Verwenden Sie diese Benachrichtigungsvariable, um anzugeben, wo Textinhalt in einem E-Mail-Layout angezeigt werden soll.	Keine
${mail_script:script-name}	Führen Sie das angegebene Mail-Skript aus.	Keine
$ {NOTIF_UNSUB}	Einen Link anzeigen, der diese Benachrichtigung abbestellt.	*link_text*: Geben Sie den Text an, der als Link in Anführungszeichen angezeigt werden soll.
$ {NOTIF_PREFS}	Zeigt einen Link an, um die Benachrichtigungseinstellungen festzulegen.	*link_text*: Geben Sie den Text an, der als Link

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Benachrichtigungsvariablen (Fortsetzung)

Variable	Beschreibung	Verfügbare Parameter
		in Anführungszeichen angezeigt werden soll.
${Kommentare:n}	Zeigen Sie die neuesten Kommentare an, die am Zieldatensatz vorgenommen wurden. Die Anzahl der anzuzeigenden Kommentare beträgt n. Beispielsweise zeigt ${comments:3} die letzten drei Kommentare an, die an dem Datensatz vorgenommen wurden. Um alle Kommentare anzuzeigen, verwenden Sie die Variable ${comments}.	Beliebige Zahl größer als 0.
${comments_and_work_notes:n}	Zeigen Sie die neuesten Kommentare und Arbeitsnotizen an, die im Zieldatensatz vorgenommen wurden. Die Anzahl der anzuzeigenden Kommentare und Arbeitsnotizen beträgt n. Beispiel: ${comments_and_work_notes:3} zeigt die letzten drei Kommentare und Arbeitsnotizen an, die an den Datensatz angehängt wurden. Um alle Kommentare und Arbeitsnotizen anzuzeigen, verwenden Sie die Variable ${comments_and_work_notes}.	Beliebige Zahl größer als 0.

Beispiele

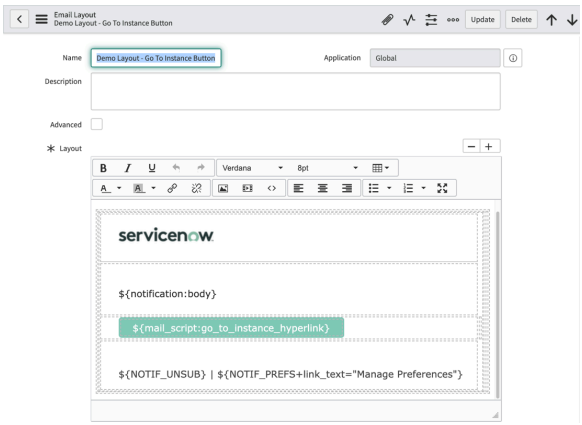
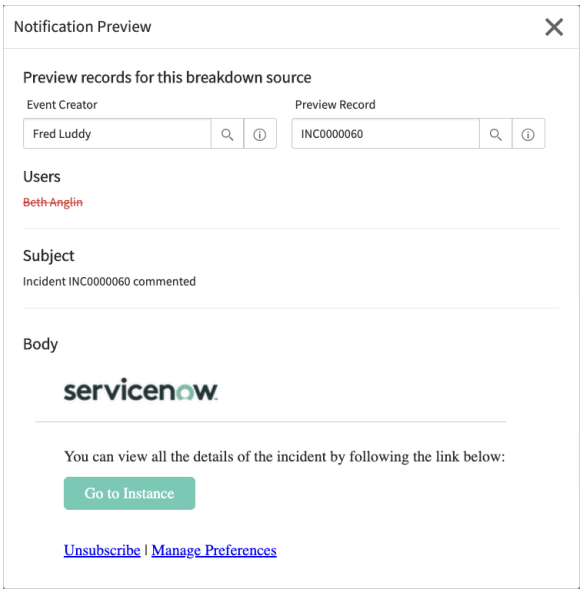
In den folgenden Beispielen können Sie sehen, wie die einzelnen Benachrichtigungsvariablen in der Ausgabe gerendert werden:

Variable	Beispiel
${field-name}	Quelle: Incident ${number} - Kommentare hinzugefügt Ausgabe: Incident INC1000001 - Kommentare hinzugefügt
${image-field-name}	Quelle:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variable	Beispiel
	 Ausgabe:
• ${URI} • ${URI_REF}	${URI} Quelle: Klicken Sie hier, um den Incident anzuzeigen: ${URI} ${URI} Ausgabe: Click here to view incident: LINK ${URI_REF} Quelle: Klicken Sie hier, um den Incident anzuzeigen: ${URI_REF} ${URI_REF} Ausgabe: Click here to view incident: INC0000055
• ${reference-field.URI} • ${reference-field.URI_REF}	Quelle: Click here to view Incident: ${URI_REF} Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF} Ausgabe: Click here to view Incident: INC0010002 Click here to view Related Problem: PRB0040001
${CMS_URI}	Quelle: ${CMS_URI+ess/incident_detail} Ausgabe: ein Link zu einer Ziel-CMS-Seite wie https://<instance name>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Variable	Beispiel
${notification:body}	Quelle: 
${mail_script:script-name}	
${NOTIF_UNSUB}	
${NOTIF_PREFS}	Ausgabe: 

Links zu Datensätzen in E-Mail-Benachrichtigungen

Durch Hinzufügen des Parameters *${URI}* zu einem ausgehenden E-Mail-Text oder einer ausgehenden E-Mail-Vorlage wird ein Link zu einem bestimmten Datensatz erstellt.

Wenn ein Benutzer auf das Wort LINK klickt, fordert die Instanz den Benutzer zur Anmeldung auf, wenn er nicht bereits angemeldet ist, und leitet ihn dann zu dem in der URI angegebenen Datensatz um.

Durch den Parameter ${URI} angezeigter Link

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

Der ${URI}-Parameter hat eine Erweiterung namens ${URI+}-Format, um zusätzlich zum automatisch erstellten URI zusätzliche Parameter in der E-Mail-Verknüpfung anzugeben, beispielsweise sysparm-Ausdrücke. Zum Beispiel (Leerzeichen zur besseren Lesbarkeit hinzugefügt):

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Dieses Beispiel führt das JavaScript aus:

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

wenn die Bedingung von

```
current.assigned_to.nil()
```

erfüllt ist. Darüber hinaus legt das Skript die Ansicht auf `incident_active` fest.

wird mit einem Datensatz in verknüpft Arbeitsbereich

Die Variablen `${URI}` und `${URI_REF}` gelten nicht für Datensätze in Arbeitsbereich. Um eine Verknüpfung mit einem Datensatz in Arbeitsbereichherzustellen, erstellen Sie ein E-Mail-Skript, und verweisen Sie in Ihrer Benachrichtigung darauf. Weitere Informationen zur Verwendung von E-Mail-Skripts finden Sie unter JavaScript in E-Mails.

Das von Ihnen erstellte E-Mail-Skript sollte eine URL für die Benachrichtigung ausgeben. Die URL muss das folgende Format haben:

```
https://<instance_name>/now/workspace/<workspace_name>/record/<table_name>/<sys_id>
```

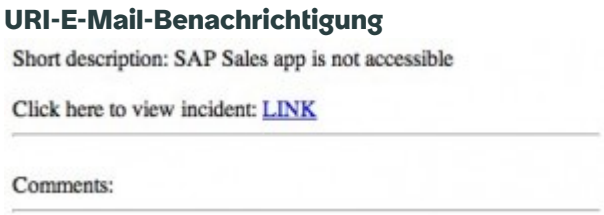
Das folgende Beispielskript zeigt die Logik, die ein E-Mail-Skript enthalten muss, um einen Link zu einem Datensatz in Arbeitsbereichzu erstellen.

```
// Dynamically construct an Agent Workspace URL and insert a link in the notification
 var agentURL = '<a href="' + gs.getProperty('glide.servlet.uri') +
'/now/workspace/agent/record/'+ current.getTableName() + '/' + current.sys_id + '">' +
current.number + '</a>';
 template.print(agentURL + "<br />");
```

Links zu Datensätzen aktivieren

Durch Hinzufügen des speziellen Parameters *`${URI}`* zu einem ausgehenden E-Mail-Text oder einer ausgehenden E-Mail-Vorlage wird ein Link zu einem bestimmten Datensatz erstellt.

Wenn ein Benutzer auf das Wort **LINK** klickt, fordert die Instanz den Benutzer auf, sich anzumelden, wenn er nicht bereits angemeldet ist, und leitet den Benutzer anschließend an den im URI angegebenen Datensatz weiter.



Der Parameter *`${URI}`* verfügt über eine Erweiterung namens *`${URI+}`* -Format, um zusätzliche Argumente im E-Mail-Link anzugeben, z. B. Sysparm-Begriffe, zusätzlich zum automatisch erstellten URI. Zum Beispiel (Leerzeichen zur besseren Lesbarkeit hinzugefügt):

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Dieses Beispiel führt das JavaScript aus:

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

Das JavaScript wird ausgeführt, wenn die folgende Bedingung erfüllt ist:

```
current.assigned_to.nil()
```

Darüber hinaus legt das Skript die Ansicht auf *incident_active* fest.

Linktext ändern

Um den Anzeigewert des Datensatzes anstelle des Wortes LINK als Linktext anzuzeigen, verwenden Sie den Parameter ${URI_REF} anstelle des Parameters ${URI}.

URI_REF-E-Mail-Benachrichtigung

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: INC0000055

Comments:

Wenn die URL beispielsweise einen Incident Record anzeigt, ist der Linktext die Incident-Nummer, d. h. der Anzeigewert für Indicents. Wenn die URL einen Benutzerdatensatz anzeigt, ist der Linktext der Benutzername.

Link zu zugehörigen Datensätzen

Eine Benachrichtigung kann mit einem zugehörigen Datensatz verknüpft werden, indem ein Referenzfeld vor den Parametern *`${URI}`* oder *`${URI_REF}`* angegeben wird.

Formatieren Sie den zugehörigen Datensatzlink wie folgt:

- ${<Referenzfeld, das den zugehörigen Datensatz enthält, der angezeigt werden soll>.URI}
- ${<Referenzfeld, das den zugehörigen Datensatz enthält, der angezeigt werden soll>.URI_REF}

Zum Beispiel:

Zugehörige Datensätze

Zugehöriger Datensatz, zu dem ein Link bereitgestellt werden soll	Benachrichtigungsdatensatztabelle	Referenzfeld	Muster
Zugehöriger Aufgabendatensatz, der aus einer Genehmigungsbenachrichtigung genehmigt werden soll	Genehmigung [sysapproval_approver]	Genehmigung für [sysapproval]	• ${sysapproval.URI} • ${sysapproval.URI_REF}
Zugehöriger Problemdatensatz in einer Incident-Benachrichtigung	Incident	Problem [problem_id]	• ${problem_id.URI} • ${problem_id.URI_REF}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Benachrichtigungsvorlage erzeugt beispielsweise die E-Mail-Links in der folgenden Abbildung:

```
Click here to view Incident: ${URI_REF}
Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF}
```

Zugehöriger Datensatzlink

Click here to view Incident: INC0010002
Click here to view Related Problem: PRB0040001

Links zu Inhaltsseiten in E-Mail-Benachrichtigungen

Links zu CMS-Seiten können in Benachrichtigungen eingefügt werden, um dem Leser den Zugriff auf die Seiten zu erleichtern.

Der Link hat das folgende Format: *`${CMS_URI+<site>/<page>}`*.

Um beispielsweise den E-Mail-Empfänger mit einer Seite namens Incident in der Inhaltswebsite ESS zu verknüpfen und den aktuellen Incident als Zieldokument zu verwenden, verwenden Sie das folgende Format: *`${CMS_URI+ess/incident_detail}`*

Die resultierende E-Mail-URL hat das folgende Format: `https://<instance name>.service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56`

E-Mail abbestellen

Administratoren können Links zum Abbestellen zu Benachrichtigungen hinzufügen, sodass Benutzer bestimmte E-Mail-Nachrichten nicht mehr erhalten können.

Hinweis:
Die Basissystembenachrichtigungen enthalten Links zum Abbestellen und zu Benachrichtigungseinstellungen.

Das System bietet zwei Arten von Makros zum Erstellen von Links zum Abbestellen.

- Einen Link zum Abbestellen, mit dem eine E-Mail-Nachricht an die Instanz erstellt wird.
- Einen Link zum Abbestellen, mit dem die Benachrichtigungseinstellungen für den Benutzer in der Instanz geöffnet werden.

Verfügbare Abbestellungsmakros

Abbestellungstyp	Verwendetes Makro	Beschreibung	Verfügbare Parameter
Abbestellen per E-Mail (Nicht authentifiziert)	${NOTIF_UNSUB}	Das System generiert einen HTML-Hyperlink *`mailto`*. Wenn Benutzer den Link wählen, erstellt ihr Browser oder E-Mail-Client eine vorformatierte E-Mail-Nachricht zum Abbestellen des Abonnements für die Instanz.	*`link_text`*: Geben Sie den Text an, der als Link in Anführungszeichen angezeigt werden soll.
Abbestellen über Benachrichtigungseinstellungen (Authentifiziert)	${NOTIF_PREFS}	Das System generiert einen Instanzlink direkt zu den Benachrichtigungseinstellungen für diesen Benachrichtigungstyp.	*`link_text`*: Geben Sie den Text an, der als Link in Anführungszeichen angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administratoren können jedem Benachrichtigungsdatentyp Abbestellungsmakros hinzufügen, z. B.:

- E-Mail-Layouts
- E-Mail-Vorlagen
- E-Mail-Benachrichtigungen

Abbestellen per E-Mail

Es gibt zwei Möglichkeiten, E-Mail-Abonnements abzubestellen.

- **Abonnement mit Listen-Unsubscribe-Header abbestellen**

  Abbestellen von E-Mail-Benachrichtigungen mithilfe des Listenheaders zum Abbestellen des Abonnements. Sie können das Abonnement von Formularbenachrichtigungs-E-Mails direkt abbestellen, indem Sie neben der E-Mail-Adresse auf Abbestellen klicken. Eine Abbestellungsanforderung wird durchgeführt, und es wird automatisch eine vorformatierte E-Mail-Nachricht gesendet.

  Hinweis:
  Die Option zum Abbestellen oder die Platzierung der Schaltfläche kann je nach verwendetem E-Mail-Client variieren.

- **Abonnement mit vorformatierter E-Mail-Nachricht abbestellen**

  Zum Abbestellen per E-Mail muss der E-Mail-Client oder Browser des Benutzers eine vorformatierte E-Mail-Nachricht erstellen, die folgende Elemente enthält:

  - Das **An**-Feld enthält die E-Mail-Adresse der Instanz.
  - Der **Betreff** beginnt mit der Zeichenfolge `Abbestellen von`.
  - Der **Textkörper** enthält eine JSON-Zeichenfolge mit dem Name-Wert-Paar *`Unsubscribe`* und einem Array-Wert, der zwei weitere Name-Wert-Paare enthält.
    - Der Parameter *`notification_id`* gibt die sys_id der Benachrichtigung an, die der Benutzer abbestellen möchte.
    - Der Parameter *`unsub_token`* gibt eine Instanz-ID an, mit der das System überprüft, ob die E-Mail von einer Instanz ServiceNow stammt.

Hinweis:
Einige E-Mail-Clients und Webbrowser (z. B. Gmail in Chrome) erfordern eine zusätzliche Clientkonfiguration, um Mailto-Hyperlinks zu unterstützen. Administratoren können eine alternative Methode zum Abbestellen für Anwender bereitstellen, deren E-Mail-Client oder Browser keine Mailto-Links unterstützt. Siehe RFC6068 für Informationen zum Mailto-URI-Schema.

Die eingehende Aktion **Benachrichtigung abbestellen** verarbeitet die E-Mail und kündigt den Absender von der aufgelisteten Benachrichtigung an. Wenn Sie das Abonnement per E-Mail abbestellen möchten, müssen sich Anwender nicht zuerst bei der Instanz authentifizieren.

Hinweis:
Wenn Sie Anwender mit mehreren E-Mail-Adressen abonniert haben: Wenn Sie die primäre E-Mail-Adresse abbestellt haben, werden alle anderen E-Mail-Adressen automatisch abbestellt. Das Abbestellen des Abonnements über sekundäre E-Mail-Adressen wird ab dem Xanadu-Release unterstützt, und die Anforderung wird nur für diese sekundäre E-Mail-Adresse erfüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abbestellen über Benachrichtigungseinstellungen

Zum Abbestellen durch Benachrichtigungseinstellungen muss der Browser des Benutzers zur Seite Benachrichtigungseinstellungen in der Instanz navigieren. Nach dem Anmelden zeigt das System die Benachrichtigungseinstellungen für diese bestimmte Benachrichtigung an.

Sie können Voreinstellungen für diese Benachrichtigung festlegen, z. B. Benachrichtigungen für ein bestimmtes Gerät deaktivieren und die Benachrichtigungseinstellungen speichern, damit Änderungen wirksam werden.

Example: Links zum Abbestellen

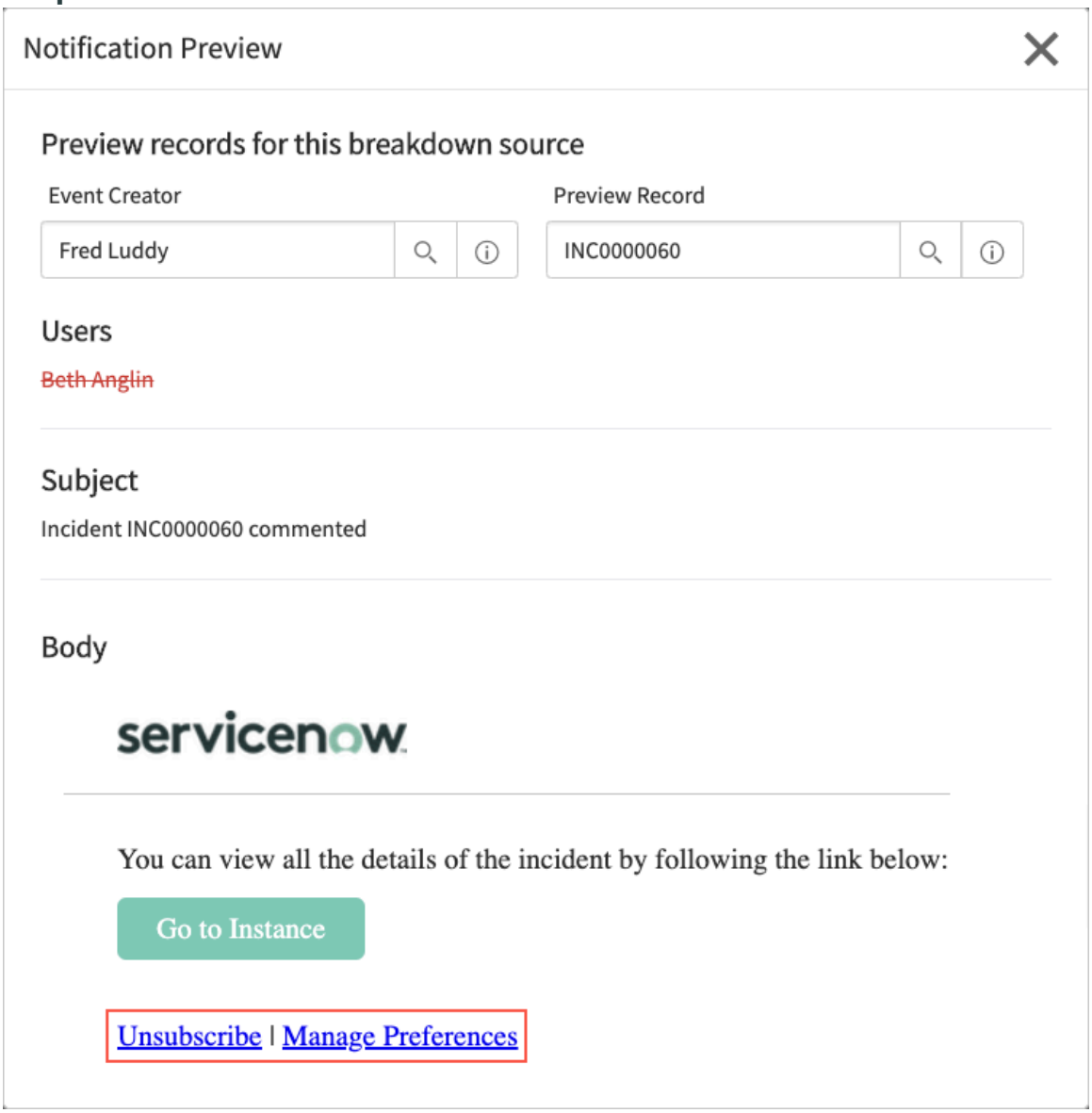
Dieses E-Mail-Layout fügt am Ende jeder E-Mail-Benachrichtigung mehrere Links zum Abbestellen hinzu.

```
${NOTIF_UNSUB} from this notification by email or ${NOTIF_UNSUB+link_text="click
    here"}.
Manage your ${NOTIF_PREFS} or ${NOTIF_PREFS+link_text="click here"}.
```

In einer E-Mail-Benachrichtigung wird bei den Abbestellungslinks nur der Linktext angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

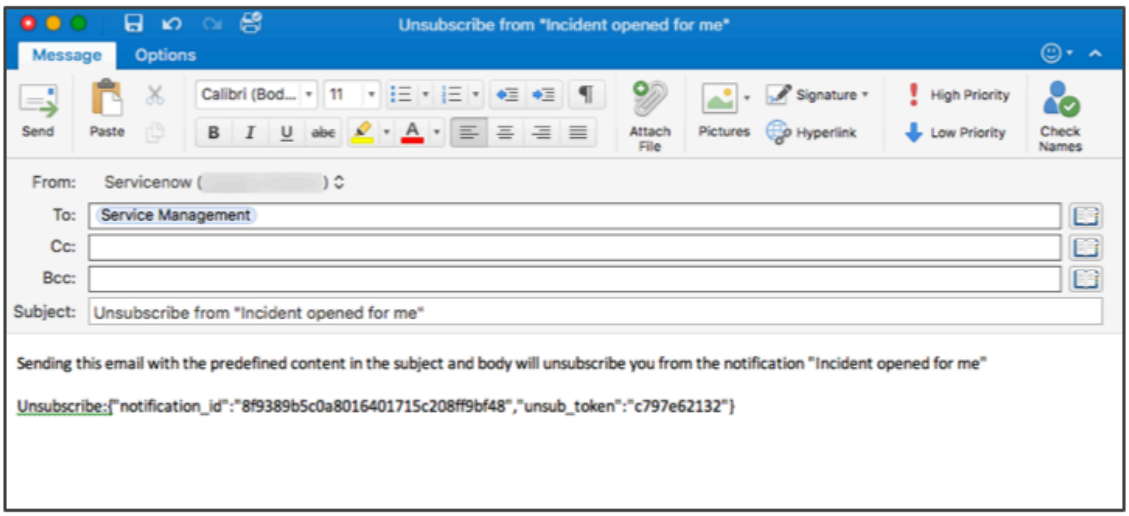
Beispiel-E-Mail mit Links zum Abbestellen



Wenn Sieden Link **Abonnement** abbestellen wählen, erstellt der E-Mail-Client eine Nachricht wie die folgende:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Muster einer Nachricht zum Abbestellen per E-Mail



Skripterstellung für E-Mail-Benachrichtigungen

Mail-Skripte ermöglichen die Erstellung von Business Rules in einer ausgehenden E-Mail-Nachricht.

Mit Mail-Skripten können Sie die E-Mail-Ausgabe Ihres Systems basierend auf verschiedenen Kriterien dynamisch ändern. Mithilfe von Mail-Skripten können Sie einfache Aufgaben, z. B. die Anzeige von Incident-Daten, und komplexe Aufgaben, wie z. B. erweiterte Datenbankabfragen, ausführen.

Sie können ein eingebettetes `${mail_script:script name}`-Skript-Tag im Text der E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage hinzufügen, indem Sie den *`Skriptnamen`* mit dem Namen des von Ihnen erstellten Skripts ersetzen. Dies macht es einfach, dieselben Skripte in mehreren E-Mail-Benachrichtigungen oder -Vorlagen zu verwenden.

Wenn Sie manuell ein Mail-Skript, das durch `<mail_script>` und `</mail_script>`gebunden ist, im Text einer neuen oder konvertierten E-Mail-Benachrichtigung oder -Vorlage eingeben und dann versuchen, den Datensatz zu speichern, werden Sie in einer Nachricht gefragt, ob das Mail-Skript konvertiert werden soll. In vielen Fällen kann ein nicht konvertiertes Mail-Skript nicht im HTML-Editor ausgeführt werden. Wenn Sie **Ja** auswählen, wird das Skript der E-Mail-Skript-Tabelle [sys_script_email] hinzugefügt und im Text automatisch durch ein eingebettetes Skript-Tag (`${mail_script: script_name}`) ersetzt.

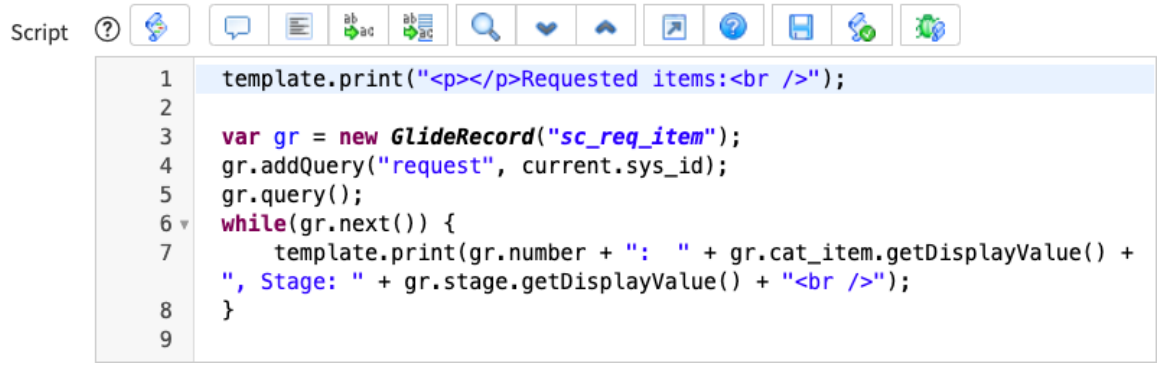
JavaScript in E-Mails

Erstellen Sie E-Mail-Skripts in **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **E-Mail-Skript für Benachrichtigungen**, und verweisen Sie darauf, indem Sie `${mail_script:script name}` im Feld Skript eingeben.

Verwenden Sie zum Drucken von Text im Textkörper der Nachricht die Funktion *`template.print("a string")`*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JavaScript in Vorlagen



Die Parameter *event.parm1* und *event.parm2*, die vom ursprünglichen Ereignis stammen, können ebenfalls verwendet werden.

Weitere Informationen zum Erstellen von E-Mail-Skripts finden Sie unter E-Mail-Skripts für Benachrichtigungen auf der Developer Site.

Mail-Skript-API

Bei der Verarbeitung von mail_script-Skripten stehen bestimmte Variablen zur Verfügung.

Mail-Skript-Variablen

Variable	Objektbeschreibung

Vorlage	Behandelt das Drucken vom Mail-Skript in der E-Mail-Nachricht.
	`template.print("message"); //gibt eine Nachricht an den E-Mail-Text aus.`
	`template.space("number of spaces"); //gibt Leerzeichen an den E-Mail-Text aus.`

email_action	GlideRecord-Objekt für die E-Mail-Benachrichtigung (sysevent_email_action).
Ereignis	GlideRecord-Objekt für das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat (sysevent).
E-Mail	EmailOutbound-Objekt Verfügbare Methoden: • `addAddress(String-Typ, String-Adresse, String-Anzeigename)`: Typ kann CC oder BCC sein. • `setFrom(Stringadresse)`: überschreibt die Absenderadresse. • `setReplyTo(Stringadresse)`: überschreibt die Antwort-an-Adresse. • `setSubject(String-Betreff)`: überschreibt den Betreff der Nachricht. • `setBody(String-Nachricht)`: überschreibt den Nachrichtentext. Die E-Mail-Adresse, die von setFrom und setReplyTo übergeben wird, muss in einer gültigen Form sein, z. B. helpdesk@sn.com oder Anzeigename <helpdesk@sn.com>. Wenn die E-Mail-Adresse einen „Anzeigenamen“ enthält, überschreibt dieser Wert den Anzeigenamen der Instanz.

Zugehörige Informationen

GlideEmailOutbound: Bereichsbezogene API

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielskript für E-Mail-Benachrichtigungen

Beispiele der Skripterstellung für E-Mail-Benachrichtigungen.

Skriptbeispiele für E-Mail-Benachrichtigungen

Eine einfache Zeichenfolge ist das grundlegendste Beispiel für die Funktionsweise eines Mail-Skripts. Dieses Skript gibt die „Incident-Nummer - INC00001“ aus.

```
template.print("Incident number - "+ current.number);
```

Weitere erweiterte Skripte wie dieses können durch Browsen in den E-Mail-Vorlagen des Basissystems gefunden werden.

```
template.print("Summary of Requested items:<br />");
var now_GR = new GlideRecord("sc_req_item");
now_GR.addQuery("request", current.sysapproval);
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {
  template.print(now_GR.number + ":  " + now_GR.quantity + " X " +
 now_GR.cat_item.getDisplayValue()
                + " at " + now_GR.cat_item.price.getDisplayValue() + " each <br />");
}
```

Um Feldwerte in einer E-Mail dynamisch zu ändern, verwenden Sie die folgenden Funktionen innerhalb der <mail_script>-Syntax:

```
...
email.setFrom(current.caller_id.email);
email.setReplyTo("joe.employee@yourcompany.com");
email.setSubject("This is the new subject line");
email.setBody("This is the new body");
...
```

Die Verwendung der Eigenschaft *`instance_name`* stellt sicher, dass die Benachrichtigung auch bei der Migration zwischen Instanzen weiterhin funktioniert.

```
dothis();

function dothis(){
    var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
    now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
    now_GR.query();while(now_GR.next()){
        template.print('Attachment: <a href="https://'+ gs.getProperty('instance_name')+'
            .service-now.com/sys_attachment.do?sys_id='+ now_GR.sys_id+'">'+
 now_GR.file_name+'</a>');}}
```

Sie können kopierte und blind kopierte Empfänger angeben, indem Sie das E-Mail-Objekt in einem Mail-Skript verwenden.

```
//email.addAddress(type, address, displayname);
    email.addAddress("cc","john.copy@example.com","John Roberts");
    email.addAddress("bcc","john.secret@example.com","John Roberts");
```

Im Folgenden finden Sie ein Beispielskript zum Hinzufügen von Benutzern aus *`watch_list`* als kopierte Empfänger.

```
if(!current.watch_list.nil()){
  //get watch list addresses and add to cc
  var watcherIds = current.watch_list.split(",");
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 //get user records
 var user = new GlideRecord("sys_user");
 user.addQuery("sys_id", watcherIds);
 user.addQuery("notification",2);
 //email
 user.addQuery("email","!=","");
 user.query();

 while(user.next()){
   //add to cc list
   email.addAddress("cc", user.email, user.getDisplayValue());}}
```

Zugehörige Informationen

Templateprinter-API

GlideEmailOutbound-API

Nützliche Anhangsskripte

Dies ist eine durchsuchbare Version der nützlichen Anhangsskripte.

Warnung:
Die hier beschriebene Anpassung wurde für die Verwendung in bestimmten Fällen entwickelt und wird von Now Support nicht unterstützt. Diese Methode wird wie sie ist zur Verfügung gestellt und sollte vor der Implementierung gründlich getestet werden. Veröffentlichen Sie alle Fragen und Kommentare zu dieser Anpassung in unserem Community-Forum .

Anhänge von Datensatz in Datensatz kopieren

Verwenden Sie das folgende Skript, um einen Anhang von einem Datensatz in einen anderen zu kopieren:

```
GlideSysAttachment.copy('sourcetable','sys_id','destinationtable','sys_id');
```

Hinweis:
GlideSysAttachment.copy kopiert alle Anhänge. Es kann keine bestimmten Anhänge auswählen.

Löschen Sie doppelte Anhänge

Verwenden Sie das folgende Skript in einer Geschäftsregel, einer geplanten Aufgabe oder einem Hintergrundskript, um doppelte Anhänge in der Tabelle „Anhänge“ [sys_attachment] zu löschen:

```
function fixDuplicateImages(){
 var now_GR = new GlideRecord('sys_attachment');
 now_GR.addQuery('table_name','LIKE','ZZ_YY%');
 now_GR.orderBy('table_sys_id');
 now_GR.orderByDesc('sys_created_on');
 now_GR.query();
 var lastID ='not_a_match';
 var lastFile ='not_a_match';
 while(now_GR.next()){
   var isDuplicate = (lastID == now_GR.table_sys_id)&&(lastFile == now_GR.file_name);
   lastID = now_GR.table_sys_id;
   lastFile = now_GR.file_name;
   gs.print(now_GR.table_sys_id + ' ' + now_GR.table_name + ' ' + now_GR.file_name + ' ' +
now_GR.sys_created_on + ' ' + isDuplicate);
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
   if(isDuplicate)
     now_GR.deleteRecord();
  }
}
```

Zeigen Sie in der Listenansicht an, ob Aufgaben Anhänge haben

Verwenden Sie das folgende Skript in einer Business Rule, um anzuzeigen, ob Aufgaben Anhänge haben, wenn sie in der Datensatzlistenansicht angezeigt werden. Beachten Sie, dass das Skript ein anwenderdefiniertes Feld in der Tabelle „Hat Anhänge“ [u_has_attachments] benötigt.

```
checkAttachment();

function checkAttachment(){
 // if inserting then the task has an attachment
 if(current.operation()=='insert') {
   hasAttachment('true'); // if deleting attachment check for other attachments
   if(current.operation()=='delete') {
     var timeNow3 =new GlideDateTime();
     gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow3.getNumericValue(),'jwtest');
     var attachCount = new GlideAggregate('sys_attachment');
     attachCount.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
     attachCount.addAggregate('COUNT');
     attachCount.query();
     var numAttachments ='0';

     // if no other attachments task does not have attachment
     if(attachCount.next()){
       numAttachments = attachCount.getAggregate("COUNT");
       if(numAttachments >0){
         hasAttachment ='true';
       } else {
         hasAttachment('false');
       }
       var timeNow4=new GlideDateTime();
       gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow4.getNumericValue(),'jwtest');
     }

function hasAttachment(answer){
 var task = new GlideRecord('task');
 task.addQuery('sys_id',current.table_sys_id);
 task.query();

 if(task.next()){
   task.u_has_attachment= answer;
   task.autoSysFields(false);  //Don't set the lastUpdatedTime or the Simultaneous Update
 Alert will likely get triggered
   task.setWorkflow(false);  //Don't allow other business rules to run, otherwise multiple
 notifications will likely be sent
   task.update();
 }
}
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Planen Sie die Ausführung der Business-Regel nach dem Einfügen/Löschen.

Link zu Anhängen in einer E-Mail-Benachrichtigung

Verwenden Sie das folgende Skript in einer E-Mail-Benachrichtigung oder Vorlage, um Links zu Anhängen einzubinden:

```
printattachments();

function printattachments(){
  var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
  now_GR.query();
  while(now_GR.next()){
    template.print('Attachment: <a
 href="http://'+gs.getProperty("instance_name")+'.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id
='+ now_GR.sys_id+'">'+ now_GR.file_name+'</a>');
  }
}
```

Hinweis:
Ersetzen Sie „instance_name“ durch Ihren Instanznamen.

Anhangsprotokollierung

Wenn ein Benutzer einen Anhang herunterlädt, schreibt die Aktion einen *attachment.read*-Ereignisdatensatz im Ereignisprotokoll. Auf Wunsch können Sie diese Ereignisse mit einer Skriptaktion oder einer E-Mail-Benachrichtigung verarbeiten. Dies kann nützlich sein, wenn Sie etwas tun möchten, wenn ein Anhang gelesen wird. Sie können beispielsweise aufzeichnen, wann und von wem bestimmte Anhänge heruntergeladen werden. Für diese Funktionalität muss die Variable *aktuell* auf einen sys_attachment-Datensatz zeigen und der Ereignisdatensatz muss die folgenden Parameter verwenden:

- parm1: Dateiname
- parm2: Tabellenname

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungen

Das Baseline-System bietet mehrere E-Mail-Benachrichtigungen.

Einige in dieser Tabelle aufgelistete Ereignisse erscheinen nicht in einer Business Rule und werden durch andere Bedingungen auf der Plattform ausgelöst. Einige Ereignisse sind fest codiert und können nicht vom Benutzer konfiguriert werden.

Hinweis:
Die folgende Tabelle ist keine vollständige Liste. Produkte können ihre eigenen Benachrichtigungen erstellen.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
Termineinladung	Typ: Meeting-Einladung	itil_appointment.inserted	Globale Business Rule

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Fügt eine Meeting-Einladung zum Kalender des Empfängers hinzu, indem eine E-Mail mit iCalendar-Format gesendet wird		
Terminaktualisierung	Typ: Meeting-Einladung Aktualisiert eine vorhandene Besprechung im Kalender des Empfängers durch Senden einer iCalendar-formatierten E-Mail	itil_appointment.updated	Globale Business Rule
Genehmigung abgelehnt	Typ: E-MAIL Eine aufgabenbasierte Genehmigung wurde abgelehnt – enthält den Namen des Genehmigers.	approval.rejected	Ereignisse des Genehmigers
Genehmigung von jemand anderem abgelehnt	Typ: E-MAIL Eine aufgabenbasierte Genehmigung wurde abgelehnt – enthält den Namen des Genehmigers.	approval.rejected.by.other	Genehmigungsereignis
Genehmigungsanforderung	Typ: E-MAIL Sendet eine E-Mail an den Empfänger, um mit einer Genehmigungsentscheidung zu antworten. In der Genehmigungs-E-Mail wählt der Empfänger einen Link aus, der die entsprechende Antwort-E-Mail erstellt. Diese E-Mails stammen nur aus aufgabenbasierten Genehmigungen.	approval.inserted	Änderungen des Genehmigers
Kataloggenehmigung abgelehnt	Typ: E-MAIL Eine Kataloganforderung wurde abgelehnt –	request.approval.rejected	Genehmigungsereignis

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	schließt den Namen des Genehmigers ein.		
KatalogGenehmigungsanforderung	Typ: E-MAIL Eine Kataloganforderung, für die Sie ein Genehmiger waren, wurde storniert.	request.approval.cancelled	Änderungen des Genehmigers
KatalogGenehmigungsanforderung	Typ: E-MAIL Eine Kataloganfrage, für die Sie Genehmiger sind, wurde gestellt.	request.approval.inserted	Genehmigungsereignis
Zertifikat abgelaufen	Typ: E-MAIL Benachrichtigung, dass das X.509-Zertifikat abgelaufen ist.	certificate.expired	Zertifikatereignisse
Zertifikat läuft ab	Typ: E-MAIL Benachrichtigung, dass das X.509-Zertifikat in N Tagen abläuft.	certificate.expiring	Zertifikatereignisse
Change genehmigt	Typ: E-MAIL Ein Change Request wurde genehmigt.	change.approved	Change-Ereignisse und Aufgabenereignisse
Change mir zugewiesen	Typ: E-MAIL Ein Change Request wurde Ihnen zugewiesen.	change.assigned	Change-Ereignisse
Change meiner Gruppe zugewiesen	Typ: E-MAIL Ein Change Request wurde Ihrer Gruppe zugewiesen.	change.assigned.to.group	Change-Ereignisse
Change kommentiert (für Empfänger)	Typ: E-MAIL Zu einem Change Request wurde ein Kommentar hinzugefügt. Die Person,	change.commented	Change-Ereignisse

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	die dem Change Request zugewiesen wurde, erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.		
Change kommentiert (nicht zugewiesen)	Typ: E-MAIL Zu einem Change Request wurde ein Kommentar hinzugefügt. Die dem Change Request zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	change.commented	Change-Ereignisse
Benachrichtigung ändern	Typ: E-MAIL Benachrichtigung über eine Änderung der Feldbeschriftung in einem Formular.	label.notify	
Abgelehnter Change	Typ: E-MAIL Ein Change Request wurde abgelehnt.	change.rejected	Change-Ereignisse und Aufgabenereignisse
Arbeitsnotiz zur Change-Aufgabe hinzugefügt (nicht zugewiesen)	Typ: E-MAIL Eine Arbeitsnotiz wurde zu einer Change-Aufgabe hinzugefügt. Die der Change-Aufgabe zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	change_task.worknoted	Change-Aufgabenereignisse
Arbeitsnotiz zur Change-Aufgabe hinzugefügt (für Empfänger)	Typ: E-MAIL Eine Arbeitsnotiz wurde zu einer Change-Aufgabe hinzugefügt. Die Person, die der Change-Aufgabe zugewiesen ist, erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	change_task.worknoted	Change-Aufgabenereignisse

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
Change-Aufgabe meiner Gruppe zugewiesen	Typ: E-MAIL Eine Change-Aufgabe wurde Ihrer Gruppe zugewiesen.	change_task.assigned.to.group	Change-Aufgabenereignisse
Change-Aufgabe mir zugewiesen	Typ: E-MAIL Eine Change-Aufgabe wurde Ihnen zugewiesen.	change_task.assigned	Change-Aufgabenereignisse
Arbeitsnotiz zum Change hinzufgefügt (für Empfänger)	Typ: E-MAIL Zu einem Change Request wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die Person, die dem Change Request zugewiesen wurde, erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	change.worknoted	Change-Ereignisse
Arbeitsnotiz zum Change hinzugefügt (nicht zugewiesen)	Typ: E-MAIL Zu einem Change Request wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die dem Change Request zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	change.worknoted	Change-Ereignisse
E-Mail zugewiesen an	Typ: E-MAIL Ein Incident wurde Ihnen zugewiesen (dem Empfänger der E-Mail).	incident.assigned	incident.events
E-Mail-Adresse zugewiesen an (sc_task)	Typ: E-MAIL Ihnen wurde eine Aufgabe zugewiesen (dem Empfänger der E-Mail).	sc_task.assigned.to.user	sc_task_events

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Hinweis: Diese E-Mail-Benachrichtigung wurde für das alte Bereitstellungsplansystem für E-Mail-Benachrichtigungen verwendet. Um diese E-Mail-Benachrichtigung mit einem Workflow zu verwenden, muss das Feld **work_start** vom Workflow mit einer „Wert festlegen“-Aktivität festgelegt werden.		
E-Mail der Gruppe zugewiesen	Typ: E-MAIL Ein Incident wurde einer Zuweisungsgruppe zugewiesen, von der Sie Mitglied sind (der Empfänger der E-Mail).	incident.assigned.to.group	Incidents
E-Mail der Gruppe zugewiesen (sc_task)	Typ: E-MAIL Eine Servicekatalog-Aufgabe wurde einer Zuweisungsgruppe zugewiesen, von der Sie Mitglied sind (der Empfänger der E-Mail).	sc_task.assigned.to.group	sc_task_events
Incident geschlossen	Typ: E-MAIL Ein von Ihnen (dem Empfänger der E-Mail) geöffneter Incident wurde geschlossen.	incident.updated	Incident-Ereignisse
Incident kommentiert	Typ: E-MAIL Bei einem von Ihnen (dem Empfänger der E-Mail) geöffneten Incident wurden Kommentare hinzugefügt. Diese Benachrichtigung verwendet eine Vorlage	incident.commented	Incident-Ereignisse

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	für einen ESS-Benutzer (Employee Self Service).		
Incident kommentiert	Typ: E-MAIL Bei einem Incident, der Ihnen (dem Empfänger der E-Mail) zugewiesen wurde, wurden Kommentare hinzugefügt. Diese Benachrichtigung verwendet eine Vorlage für einen ITIL-Benutzer.	incident.commented	Incident-Ereignisse
Incident geöffnet	Typ: E-MAIL Ein Incident wurde für Sie (den Empfänger der E-Mail) von einer anderen Person geöffnet. Diese Benachrichtigung verwendet eine Vorlage für einen ESS-Benutzer (Employee Self Service).	incident.inserted	Incident-Ereignisse
Incident geöffnet und nicht zugewiesen	Typ: E-MAIL Ein Incident wurde geöffnet und ist nicht zugewiesen. Diese Benachrichtigung verwendet eine Vorlage für einen ITIL-Benutzer.	incident.inserted	Incident-Ereignisse
Incident gelöst	Typ: E-MAIL Ein von Ihnen geöffneter Incident wurde gelöst und es ist eine Rückmeldung erforderlich, um zu bestimmen, ob der Incident geschlossen werden soll.	incident.updated	Incident-Ereignisse
Geschlossener Wissensartikel erstellt	Typ: E-MAIL Die Übermittlung eines Mitwirkenden zum Knowledge Base wurde	kb.submission.closed_created	KB-Ereignis

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	angenommen und ein Artikel wurde erstellt.		
Geschlossener Wissensartikel Duplikat	Typ: E-MAIL Es wurde festgestellt, dass die Übermittlung eines Mitwirkenden zum Knowledge Base ein Duplikat ist, und es wurde kein Artikel erstellt.	kb.submission.closed_duplicate	KB-Ereignis
Geschlossener Wissensartikel ungültig	Typ: E-MAIL Es wurde festgestellt, dass die Übermittlung eines Mitwirkenden zum Knowledge Base ungültig (unbrauchbar) ist.	kb.submission.closed_invalid	KB-Ereignis
Über Kalenderänderung benachrichtigen	Typ: Meeting-Einladung Benachrichtigt die Empfänger des Zeitplans über ein Change Request und exportiert den Zeitplan in den MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook-Kalender. Die E-Mail hat das Format einer E-Mail mit iCalendar-Format.	change.calendar.notify	Change-Ereignisse
Über entfernte Kalenderänderung benachrichtigen	Typ: Meeting-Einladung Benachrichtigt die Empfänger darüber, dass eine geplante Änderung geschlossen oder einer anderen Person zugewiesen wurde, und entfernt den Eintrag aus dem MicrosoftMicrosoft Azure Event Hubs Outlook-Kalender. Die E-Mail hat das Format einer E-Mail mit iCalendar-Format.	change.calendar.notify.remove	Change-Ereignisse
Problemaufgabe mir zugewiesen	Typ: E-MAIL	problem_task.assigned	Problemaufgabenereign

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Eine Problemaufgabe wurde Ihnen zugewiesen.		
Problemaufgabe meiner Gruppe zugewiesen	Typ: E-MAIL Eine Problemaufgabe wurde Ihrer Gruppe zugewiesen.	problem_task.assigned.to.group	Problemaufgabenereign
Arbeitsnotiz zur Problemaufgabe hinzugefügt (für Empfänger)	Typ: E-MAIL Zu einer Problemaufgabe wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die Person, die der Problemaufgabe zugewiesen ist, erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	problem_task.worknoted	Problemaufgabenereign
Arbeitsnotiz zur Problemaufgabe hinzugefügt (nicht zugewiesen)	Typ: E-MAIL Zu einer Problemaufgabe wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die der Problemaufgabe zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	problem_task.worknoted	Problemaufgabenereign
Arbeitsnotiz zum Problem hinzugefügt (für Empfänger)	Typ: E-MAIL Eine Arbeitsnotiz wurde zu einem Problem hinzugefügt. Die dem Problem zugewiesene Person erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	problem.worknoted	Problemereignisse
Arbeitsnotiz zum Problem hinzugefügt (nicht zugewiesen)	Typ: E-MAIL Zu einem Problem wurde eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Die dem Problem zugewiesene Zuweisungsgruppe erhält eine E-Mail-Benachrichtigung.	problem.worknoted	Problemereignisse

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
Erinnerung einfügen	Typ: Meeting-Einladung Erstellt eine Kalendererinnerung bezüglich einer offenen Aufgabe. Die E-Mail hat das Format einer E-Mail mit iCalendar-Format.	reminder.notify	
Erinnerung einfügen	Typ: Meeting-Einladung Eine Aufgabe wurde geschlossen oder gelöscht. Diese Benachrichtigung entfernt die Aufgabenerinnerung aus Outlook. Die E-Mail hat das Format einer E-Mail mit iCalendar-Format.	reminder.notify.delete	
E-Mail für Erinnerung einfügen	Typ: E-MAIL Sendet dem Empfänger eine Erinnerungs-E-Mail zu einer bestimmten Aufgabe.	reminder.notify.email	
Anforderung genehmigt	Typ: E-MAIL Eine vom Empfänger geöffnete Servicekatalog-Anforderung wurde genehmigt.	sc_request.approved	sc_request events
Anforderung zugewiesen	Typ: E-MAIL Eine Servicekatalog-Anforderung wurde dem Empfänger zugewiesen.	sc_request.assigned	sc_request events
Anforderung abgeschlossen	Typ: E-MAIL Eine vom Empfänger geöffnete Servicekatalog-Anforderung wurde abgeschlossen.	sc_request.updated	sc_request events
Anforderungselement zugewiesen	Typ: E-MAIL	sc_req_item.assigned	sc_request events

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Ein vom Servicekatalog angefordertes Element wurde Ihnen zugewiesen.		
Anforderungselement bereitgestellt	Typ: E-MAIL Ein durch den Empfänger vom Servicekatalog angefordertes Element wird bereitgestellt.	sc_req_item.delivery	sc_request events
Anforderung geöffnet im Namen von	Typ: E-MAIL Eine Servicekatalog-Anforderung wurde im Namen des Empfängers geöffnet.	sc_request.requested_for	sc_request events
Passwort zurücksetzen	Typ: E-MAIL Das Passwort des Empfängers wurde wie angefordert zurückgesetzt.	reset.password	
Geplanter Import abgeschlossen	Typ: E-MAIL Ein geplanter Import Set wurde abgeschlossen.	schedule_import_set.completed	
System aktualisiert	Typ: E-MAIL Das System des Empfängers wurde aktualisiert.	system.upgraded	
Aufgabe genehmigt	Typ: E-MAIL Eine ITIL-Aufgabe wurde genehmigt.	task.approved	Change-Ereignisse und Aufgabenereignisse
Textindex abgeschlossen	Typ: E-MAIL Ein geplanter Systemindex wurde abgeschlossen.	text_index.complete	
Außerplanmäßiger Change	Typ: E-MAIL	cmdb.unscheduled.change	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Baseline-E-Mail-Benachrichtigungsbeschreibungen (Fortsetzung)

E-Mail-Benachrichtigung	Beschreibung	Auslöseereignis	Business Rule, die das Ereignis steuert
	Ein benanntes Configuration Item wurde geändert und es ist kein aktiver Change Request vorhanden.		

Hinweis:

Benachrichtigungsbeispiel: Benachrichtigen Sie eine Zuweisungsgruppe über die Aktualisierung von Incidents mit Priorität 1

Benachrichtigen Sie Anwender per E-Mail, wenn es Aktualisierungen für Incidents mit hoher Priorität gibt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Senden Sie E-Mails an eine Zuweisungsgruppe, wenn Aktualisierungen für einen Incident vorliegen, für den die **Priorität1 – Kritisch**lautet. Fügen Sie Informationen hinzu, die für die Empfänger von Interesse sind, z. B. Incident-Nummer, Kategorie, Beauftragte und Kommentare, die dem Incident hinzugefügt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Geben Sie im Formular für E-Mail-Benachrichtigungen die folgenden Werte ein:

Feld	Wert
Name	Incident mit Priorität 1 aktualisiert
Tabelle	Incident [incident]
Aktiv	Ausgewählt
Kategorie	Incident-Warnung
Absenden wenn	Datensatz eingefügt oder aktualisiert
Eingefügt	Ausgewählt
Aktualisiert	Ausgewählt
Bedingungen	[Priorität][ist][1 – Kritisch] UND [Aktualisiert][Ändert]
Anwender/Gruppen in Feldern	Zuweisungsgruppe
Betreff	`Priority ${priority} Incident updated`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	Hinweis: In dieser Benachrichtigung gibt die Variable ${priority} den Wert **1 - Kritisch**zurück.

3. Geben Sie im Feld **Nachrichten-HTML** die folgende Nachricht und das folgende Skript ein:

```
Short Description: ${short_description}
Click here to view incident: ${URI}
Incident number: ${number}
Category: ${category}
Assigned to: ${assigned_to}
Assignment group: ${assignment_group}
<hr/>
Comments:
${comments}
```

4. Klicken Sie im Kontextmenü des Formulars auf **Speichern**.
5. Zeigen Sie eine Vorschau der E-Mail-Benachrichtigung an, um sicherzustellen, dass sie alle erforderlichen Informationen enthält.
   a. Klicken Sie im Benachrichtigungsformular auf **Benachrichtigungsvorschau**.
   b. Beachten Sie, dass die E-Mail die folgenden Informationen enthält:
      - Kurzbeschreibung
      - Link zum Incident-Datensatz
      - Incident-Nummer
      - Kategorie
      - Der Name des Benutzers, dem der Incident zugewiesen ist
      - Die Gruppe, die dem Incident zugewiesen ist
      - Kommentare aus dem Incident-Datensatz
6. Testen Sie, dass die E-Mail-Benachrichtigung an eine Zuweisungsgruppe gesendet wird, wenn ihr Incident mit Priorität 1 aktualisiert wird.
   a. Erstellen Sie einen Anwender mit einer E-Mail-Adresse, die Sie überwachen können, und erstellen Sie dann eine Gruppe, die den von Ihnen erstellten Anwender enthält.
   b. Navigieren zu **Incident** > **Offen**und öffnen Sie dann einen Incident, in dem die **Priorität** auf **1 – Kritisch**festgelegt ist.
   c. Geben Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** die von Ihnen erstellte Gruppe ein.
   d. Klicken Sie im Kontextmenü des Formulars auf **Speichern**.
   e. Fügen Sie dem Formular Kommentare hinzu, um den Incident zu aktualisieren, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.
   f. Überprüfen Sie den E-Mail-Account des Benutzermitglieds in der Zuweisungsgruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungsbeispiel: Beauftragte einer Aufgabe benachrichtigen

Benachrichtigen Sie Benutzer, denen ein Aufgabendatensatz [task] zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Richten Sie Ihre E-Mail-Adresse als Test-E-Mail-Adresse ein. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **E-Mail-Eigenschaften**und geben Sie dann Ihre E-Mail-Adresse unter **Alle E-Mails an diese Test-E-Mail-Adresse senden ein**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Geben Sie im Formular die folgenden Werte ein:

Feld	Wert
Name	Aufgabe zugewiesen
Tabelle	Aufgabe [task]
Aktiv	Ausgewählt
Kategorie	Nicht kategorisiert
Absenden wenn	Datensatz eingefügt oder aktualisiert
Eingefügt	Ausgewählt
Aktualisiert	Ausgewählt
Bedingungen	[Zugewiesen an][ändert sich]
Anwender/Gruppen in Feldern	Zugewiesen an
Betreff	Aufgabe zugewiesen

3. Fügen Sie im Feld **Nachrichten-HTML** eine Nachricht hinzu, die an den Empfänger gesendet wird, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
4. Klicken Sie im Kontextmenü des Formulars auf **Speichern**.
5. Um eine Pseudoversion der von Ihnen erstellten System-E-Mail anzuzeigen, klicken Sie im Benachrichtigungsformular auf **Benachrichtigungsvorschau**.
6. Testen Sie die Benachrichtigung, die an einen Aufgabenbeauftragten gesendet wird.
   a. Weisen Sie einige Aufgabendatensätze zu.
   b. Zuweisungsbenachrichtigungen finden Sie in Ihrem E-Mail-Postfach.

Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen

Das Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen bietet Einblick in wichtige Metriken und ermöglicht Administratoren, das Dashboard zu konfigurieren, um anderen Benutzern den Zugriff zu ermöglichen.

Um auf das Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das -Dashboard verbessert die Transparenz und unterstützt die proaktive Verwaltung von E-Mail-Benachrichtigungen. Es enthält Highlights zu folgenden Themen:

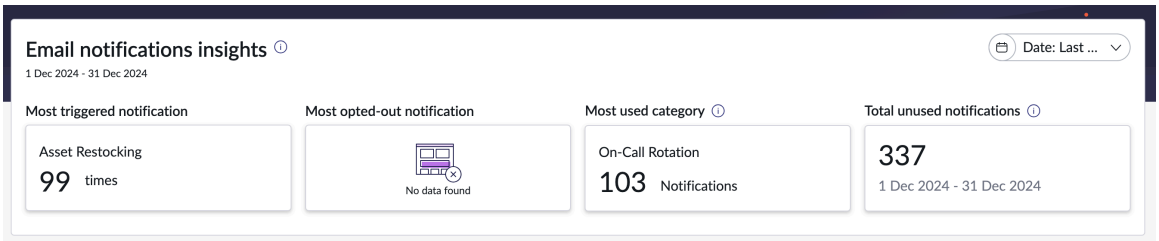
- Einblicke in E-Mail-Benachrichtigungen
- Aktive Benachrichtigungen
- Benachrichtigungstrends
- Top 10 E-Mail-Benachrichtigungen nach Nutzung, Benutzern und Tabellen

Die Datenerfassung wird durch die Konfiguration und Ausführung von Aufträgen ausgelöst. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Aufgaben für das Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen.

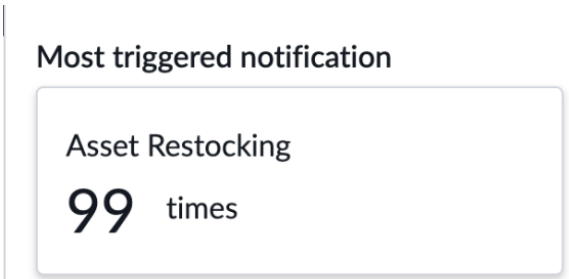
Hinweis:
Die Konfiguration von Aufgaben ist erforderlich, damit Daten im Dashboard angezeigt werden.

Wichtige Einblicke

Einblicke in E-Mail-Benachrichtigungen hebt die Systembenachrichtigung hervor, die für den ausgewählten Zeitraum per E-Mail gesendet wurde.



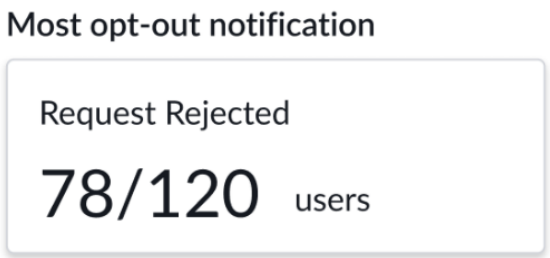
Einblicke in E-Mail-Benachrichtigungen

UI-Komponente	Beschreibung
Datum	Wählen Sie den Zeitraum für die Daten aus, die Sie anzeigen möchten. • Letzte 3 Monate • Letzter Monat • Letztes Quartal • Letzte Woche • Gestern
Am häufigsten ausgelöste Benachrichtigung	 Die am häufigsten ausgelöste Benachrichtigung im ausgewählten Zeitraum. Im obigen Beispiel wurde die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

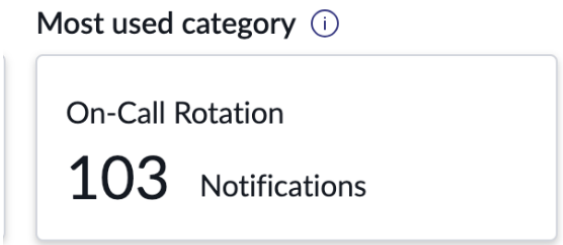
Einblicke in E-Mail-Benachrichtigungen (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	Benachrichtigung zur Wiederbeschaffung von Assets 99 Mal ausgelöst. Wenn Sie auf **„Am häufigsten ausgelöste Benachrichtigung“** klicken, erhalten Sie weitere Einblicke in die Benachrichtigungsübersicht für den ausgewählten Zeitraum, einschließlich: • Ausgelöst-Anzahl: Vergleich für den ausgewählten Zeitraum • Deaktivierte Übersicht: Die Übersicht über den Anteil der Anwender, die eine Benachrichtigung deaktiviert haben, und die Gesamtzahl der Anwender, die mindestens einmal eine Benachrichtigung erhalten haben • Gesamtanzahl der Nicht-Abonnements: Hebt die Gesamtanzahl der Benutzer hervor, die das Abonnement nach dem Abonnement über anwenderdefinierte Benachrichtigungen gekündigt haben • Bedingungen: Zeigen Sie die Benachrichtigungsdetails und die festgelegte Bedingung an • Aktivieren oder deaktivieren: Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Benachrichtigung
Am meisten abgewählte Benachrichtigung	 Die Übersicht aller Empfänger, die die Benachrichtigung erhalten, im Vergleich zu den Anwendern, die die Benachrichtigung deaktiviert haben. Im obigen Beispiel haben 120 Anwender die Benachrichtigung erhalten, und von den 120 Anwendern haben 78 Anwender den Erhalt der Benachrichtigung deaktiviert. Durch Klicken auf **Am häufigsten deaktivierte Benachrichtigung** wird die Benachrichtigungsübersicht für den ausgewählten Zeitraum angezeigt, einschließlich:

Automatische Übersetzung

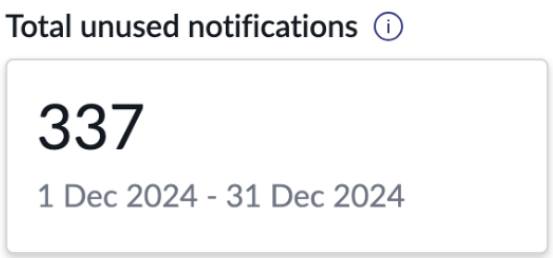
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einblicke in E-Mail-Benachrichtigungen (Fortsetzung)

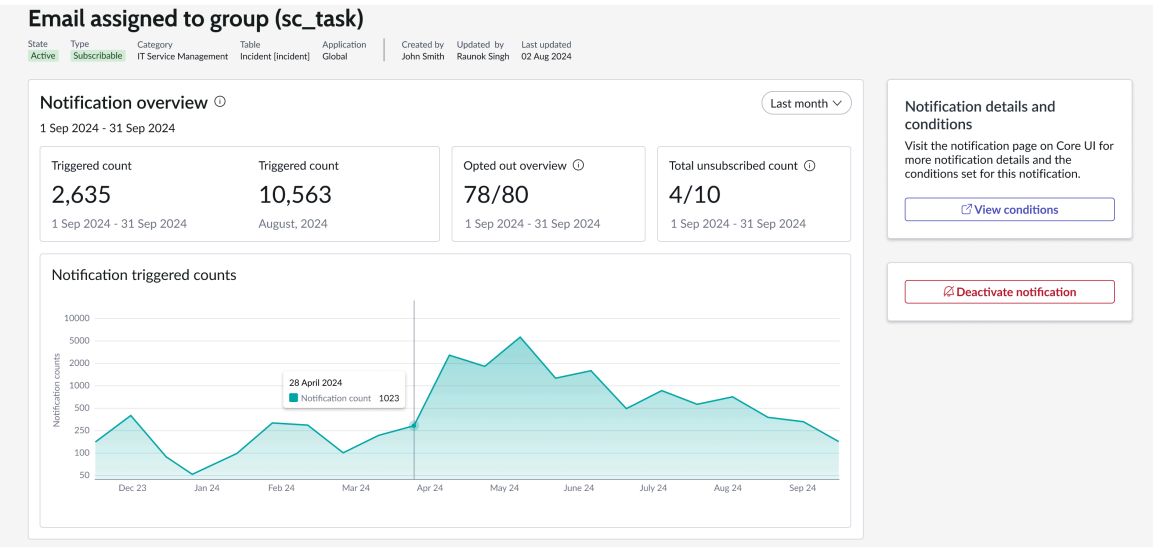
UI-Komponente	Beschreibung
	• Ausgelöst-Anzahl: Vergleich für den ausgewählten Zeitraum und den vorherigen Zeitraum (z. B. gleicher Monat oder vorheriger Monat oder Quartal) • Deaktivierte Übersicht: Die Übersicht über den Anteil der Anwender, die eine Benachrichtigung deaktiviert haben, und die Gesamtzahl der Anwender, die mindestens einmal eine Benachrichtigung erhalten haben • Gesamtanzahl der Nicht-Abonnements: Hebt die Gesamtanzahl der Benutzer hervor, die das Abonnement nach dem Abonnement über anwenderdefinierte Benachrichtigungen gekündigt haben • Bedingungen: Zeigen Sie die Benachrichtigungsdetails und die festgelegte Bedingung an • Aktivieren oder deaktivieren: Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Benachrichtigung
Am häufigsten verwendete Kategorie	 Benachrichtigungskategorie, die im ausgewählten Zeitraum am häufigsten ausgelöst wurde. Wenn Sie auf **die Kategorie „Am häufigsten verwendet“** klicken, werden die 100 am häufigsten verwendeten Benachrichtigungskategorien angezeigt: • Anzahl der Auslösungen • Anzahl der Anwender, die abgewählt haben • Kategoriename • Tabellenname

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einblicke in E-Mail-Benachrichtigungen (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Nicht verwendete Benachrichtigung insgesamt	 Gesamtzahl der Benachrichtigungen, die im ausgewählten Zeitraum nicht ausgelöst wurden. Wenn Sie auf **Am häufigsten verwendete Benachrichtigung** klicken, werden die 100 am häufigsten verwendeten Benachrichtigungen angezeigt mit: • Anzahl der Auslösungen • Anzahl der Anwender, die abgewählt haben • Kategoriename • Tabellenname

Beispiel für tiefere Einblicke in eine Benachrichtigung

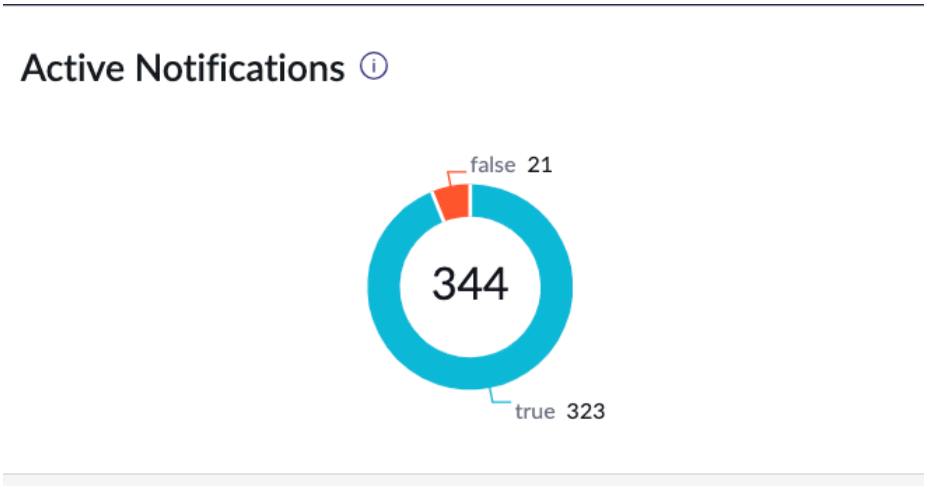


Aktive Benachrichtigungen

Aktive Benachrichtigungen zeigt die Anzahl der Gesamtbenachrichtigungen an, wobei „wahr“ für die Anzahl der aktiven Benachrichtigungen und „falsch“ für die Anzahl der inaktiven Benachrichtigungen steht.

Automatische Übersetzung

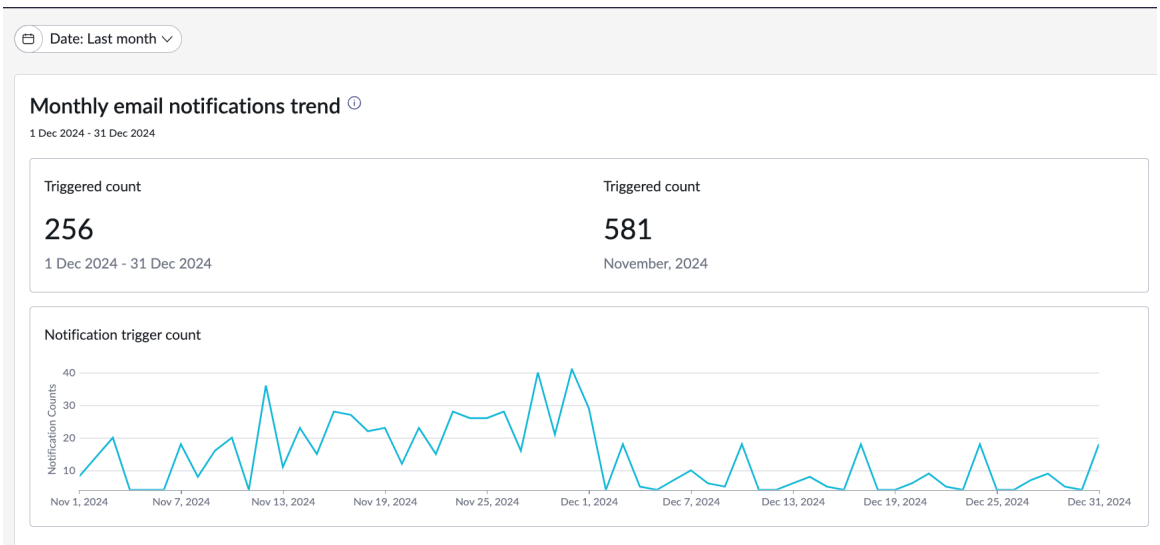
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Benachrichtigungstrend

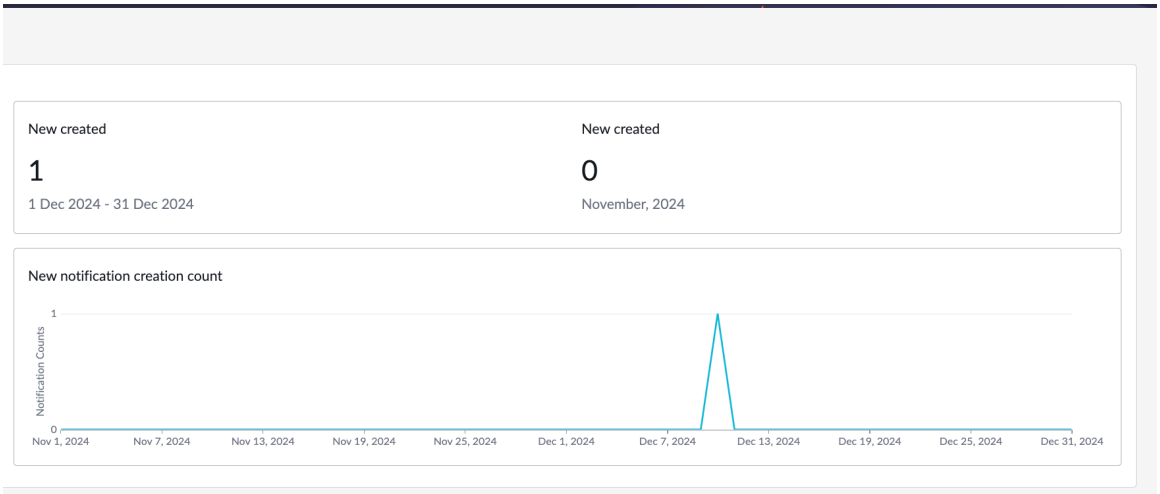
Überwachen Sie den Benachrichtigungstrend für ausgelöste Anzahlen und neu erstellte Benachrichtigungen. Zeigt den Trend für den ausgewählten Zeitraum an, indem die Anzahl der aktuellen Auslöser mit dem vorherigen Zeitraum (z. B. dem gleichen Monat oder dem vorherigen Monat oder Quartal) verglichen wird. Außerdem erhalten Sie einen Überblick darüber, wie sich die Anzahl der ausgelösten Elemente im Laufe der Zeit entwickelt hat, mit einer grafischen Darstellung, um den Trend besser visualisieren zu können. Sie können die Trends für E-Mail-Benachrichtigungen wie folgt anzeigen:

- Ausgelöste Anzahl



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Neu erstellte Benachrichtigungen



Top-E-Mail-Benachrichtigungen

Top 10 email notifications by usage

1 Dec 2024 - 31 Dec 2024

Most triggered | Most opted-out

Name	Triggered count (times)	Opted-out count (users)	Category name	Table name
Asset Restocking	99	0/1	Asset Management	Asset [alm_asset]
On-Call Schedule - Gaps and Conflicts	70	0/14	On-Call Rotation	
PA collection job with error	34	0/1	Performance Analytics	Job Log [pa_job_logs]
On-Call Reminder	33	0/11	On-Call Rotation	Shift [cmn_rota]
Member Addition	12	0/12	Visual Task Board	Board Member (Board to Users) [vtb_board_member]
Contract Threshold breached	7	0/2	Contract Management	Contract [ast_contract]
PA collection job with warning	1	0/0	Performance Analytics	Job Log [pa_job_logs]

Show more

Die 10 besten E-Mail-Benachrichtigungen können angezeigt werden durch:

- Monatlich
- Anwender
- Tabellen

Sie können **Mehr anzeigen** wählen, um die 100 wichtigsten Benachrichtigungen anzuzeigen.

Top notifications

Shows only upto 100 notifications by usage

Date: Last month | Category | Table | State: All | Clear all

Top notifications

1 Dec 2024 - 31 Dec 2024

Most triggered | Least triggered | Most opted-out | Unused

Name	Triggered count (times)	Opted-out count (users)	Category name	Table name
De-duplicate Remediation Failure	0	0/0	Configuration Management	Duplicate CI Remediation [cmdb_duplicate_ci_remediation]
Service Category Request Opened	0	0/0	Service Creator	Service Category [catalog_category_request]
Agent adds comment to Requested Item	0	0/0	Service Catalog	Requested Item [sc_req_item]
Comment left on incident	0	0/0	IT Service Management	Incident [incident]
Service Category Publication Requested	0	0/0	Service Creator	Service Category [catalog_category_request]
Member Removal	0	0/0	Visual Task Board	Board Member (Board to Users) [vtb_board_member]
Incident worknoted for ITIL	0	0/0	IT Service Management	Incident [incident]
KM Subscription: Article checkedout	0	0/0	Knowledge	Activity [sn_actsub_activity]
On-Call Reminder Table	0	0/0	On-Call Rotation	Shift [cmn_rota]
Temporary table close to expire	0	0/0	Uncategorized	Import Table [sys_report_import_table]

Showing 1-10 of 100 | 1 2 3 4 5 | Records per page 10

View all email notifications

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die 100 häufigsten Benachrichtigungen für „Am häufigsten ausgelöst“, „Zuletzt ausgelöst“, „Am häufigsten deaktiviert“ und „Nicht verwendete“ können nach Datum, Kategorie, Tabelle und Status gefiltert und angezeigt werden.

Um alle E-Mail-Benachrichtigungen anzuzeigen, wählen Sie **Alle E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen aus**.

Konfigurieren Sie Aufgaben für das Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen

Konfigurieren Sie Datensammlungsaufgaben für das Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen.

Vorbereitungen

Die Datensammlung wird durch die Konfiguration und Ausführung von Aufträgen ausgelöst. Mit Ausnahme des Felds **Ausführen als** sind alle anderen Felder vorkonfiguriert.

Erforderliche Rolle: admin oder notification_dashboard_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platform Analytics-Verwaltung** > **Indikatoren** > **Automatisierte Indikatoren**.
2. Suchen Sie unter Indikatoren nach **Gesendete E-Mail-Benachrichtigungen**.
3. Wählen und öffnen Sie **E-Mail-Benachrichtigungen gesendet**.
4. Scrollen Sie nach unten, und wählen Sie die Registerkarte **Aufträge**.
5. Wählen und öffnen Sie **Tägliche Aufgabe zum Abrufen von E-Mail-Indikatordaten und erstellten E-Mail-Benachrichtigungen**.
   a. Wählen Sie im Feld **Ausführen als** den Anwender aus, der zum Ausführen dieses Auftrags berechtigt ist.
   b. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.
   c. Wählen Sie **Jetzt ausführen**
6. Kehren Sie zur Registerkarte **Aufträge** zurück.
7. Wählen und öffnen Sie **den Auftrag zum Abrufen historischer E-Mail-Indikatordaten**.
   a. Wählen Sie im Feld **Ausführen als** den Anwender aus, der zum Ausführen dieses Auftrags berechtigt ist.
   b. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.
   c. Wählen Sie **Jetzt ausführen**
8. Kehren Sie zu Indikatoren zurück, suchen Sie, und wählen Sie **E-Mail-Benachrichtigungen erstellt aus**.
9. Scrollen Sie nach unten, und wählen Sie die Registerkarte **Aufträge**.
10. Wählen und öffnen Sie **einen temporären Auftrag zum Sammeln von E-Mail-Benachrichtigungen erstellt**.
    a. Wählen Sie im Feld **Ausführen als** den Anwender aus, der zum Ausführen dieses Auftrags berechtigt ist.
    b. Drücken und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Speichern**.
    c. Wählen Sie **Jetzt ausführen**

    Sobald die Aufträge abgeschlossen und die Daten gesammelt wurden, werden die Daten im Dashboard für E-Mail-Benachrichtigungen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Vorlagen

Mithilfe von E-Mail-Vorlagen können Administratoren wiederverwendbaren Inhalt für die Betreffzeile und den Nachrichtentext von E-Mail-Benachrichtigungen erstellen.

Vorlagen liefern konsistente Informationen zu bestimmten Systemaktivitäten und verbessern die Effizienz beim Erstellen mehrerer E-Mail-Benachrichtigungen für ähnliche Aktionen. Bei Bedarf können Sie kurzfristig geringfügige Änderungen an einer E-Mail vornehmen, die eine Vorlage verwendet, indem Sie die Betreffzeile und den Inhalt der Nachricht im Benachrichtigungsformular überschreiben. Es ist üblich, den Nachrichtentext in einer Vorlage zu definieren und neue Betreffzeilen für verschiedene Arten von Empfängern zu erstellen. Sie können eine unbegrenzte Anzahl von Vorlagen erstellen.

E-Mail-Vorlagen werden im Rich-HTML-Format erstellt. Administratoren haben die Möglichkeit, vorhandene E-Mail-Vorlagen (beginnend mit dem Eureka-Release) in Rich-HTML zu konvertieren. Dieses Format bietet mehrere Vorteile, darunter:

- Raw-HTML-Inhalte werden in ein WYSIWYG-Format konvertiert.
- Der Inhalt kann in einem HTML-Editor mit vielen Funktionen bearbeitet werden.
- Mail-Skripte werden in einer einzigen, leicht lesbaren Zeile zusammengefasst, die in mehreren E-Mail-Benachrichtigungen wiederverwendet werden kann.
- Um fehlerhafte Links zu verhindern, werden Bilder, die mit URLs verlinkt weden, die sich auf eine bestimmte Instanz beziehen, in absolute Links umgewandelt.

Erstellen einer E-Mail-Vorlage

Sie können eine E-Mail-Vorlage mit Rich-HTML-Formatierung anstelle von einfachem Text erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Vorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Vorlage ein. Zum Beispiel `change.update.risk`.
Anwendung	Die Art der Bereichsanwendung.
E-Mail-Layout	Wenn der Nachrichtentext für die Vorlage mit einem vordefinierten E-Mail-Layout formatiert werden soll, wählen Sie das Layout aus.
Tabelle	Wählen Sie den Namen der betroffenen Tabelle. Beispiel: **Change-Anforderung** [change_request].
Betreff	Geben Sie eine Betreffzeile ein, die den Zweck der E-Mail erläutert. Wählen Sie aus den in der ausgewählten Tabelle verfügbaren Feldern die entsprechenden Variablen für die Betreffzeile aus. Setzen Sie den Cursor an die Stelle, an der die Variable erscheinen soll, und klicken Sie auf den Feldnamen in der Spalte **Variablen auswählen**. Zum Beispiel: `${sys_class_name} ${number} with ${risk} risk has been assigned to you.`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Nachrichten-HTML	Geben Sie den Nachrichteninhalt der E-Mail-Vorlage ein. Sie können die HTML-Editor-Symbolleiste verwenden, um den HTML-Code zu formatieren, und Sie können Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** einfügen. Variablen werden den Spaltennamen zugeordnet, die in der Benachrichtigungstabelle, ihren übergeordneten Tabellen und Referenztabellen verfügbar sind. Verwenden Sie Variablen, um Werte aus einem Datensatz in die Tabelle aufzunehmen, z. B. eine kurze Beschreibung des Incident oder Kommentare und Arbeitsnotizen. Notizen: ○ Wenn eine Vorlage auf eine Benachrichtigung angewendet wird, wird der Inhalt dieses Felds verwendet, wenn Sie **HTML und Nur-Text** oder **HTML** im Feld **Content Typ** im E-Mail-Benachrichtigungsformular auswählen. ○ Sie können keinen HTML-Code verwenden, um die Darstellung des Inhalts in der Variable `${comments}` zu steuern. ○ Wenn Sie einen Link zu dem Datensatz einfügen möchten, der die Benachrichtigung ausgelöst hat, finden Sie weitere Informationen unter Links zu Datensätzen aktivieren.
Nachrichtentext	Geben Sie den Text der Benachrichtigung ein, die als Nur-Text gesendet werden soll. **Hinweis:** Wenn eine Vorlage auf eine Benachrichtigung angewendet wird, wird der Inhalt dieses Felds verwendet, wenn Sie **HTML und Nur-Text** oder **Text** im Feld **Content Typ** im E-Mail-Benachrichtigungsformular auswählen.
SMS-Alternative	Erstellen Sie eine andere Nachricht, die an ein SMS-Gerät gesendet werden soll. Geben Sie eine kurze Nachricht ein, die nur die wichtigsten Informationen enthält. Wenn dieses Meldungsfeld leer ist, wird der Inhalt vom Feld **Nachrichtentext** für die SMS-Nachricht verwendet. **Hinweis:** Die Nachricht in diesem Feld wird verwendet, wenn die Nachricht an ein als SMS konfiguriertes Gerät gesendet wird.

Zugehörige Informationen

Ein E-Mail-Layout erstellen

Anwenden einer Vorlage auf eine E-Mail-Benachrichtigung

Nachdem Sie eine E-Mail-Vorlage erstellt haben, können Sie sie auf eine Benachrichtigung anwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie den E-Mail-Benachrichtigungsdatensatz, der die Vorlage verwenden soll.
3. Navigieren Sie zum Abschnitt **Inhalt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie aus dem Feld **E-Mail-Vorlage** die entsprechende Vorlage aus.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

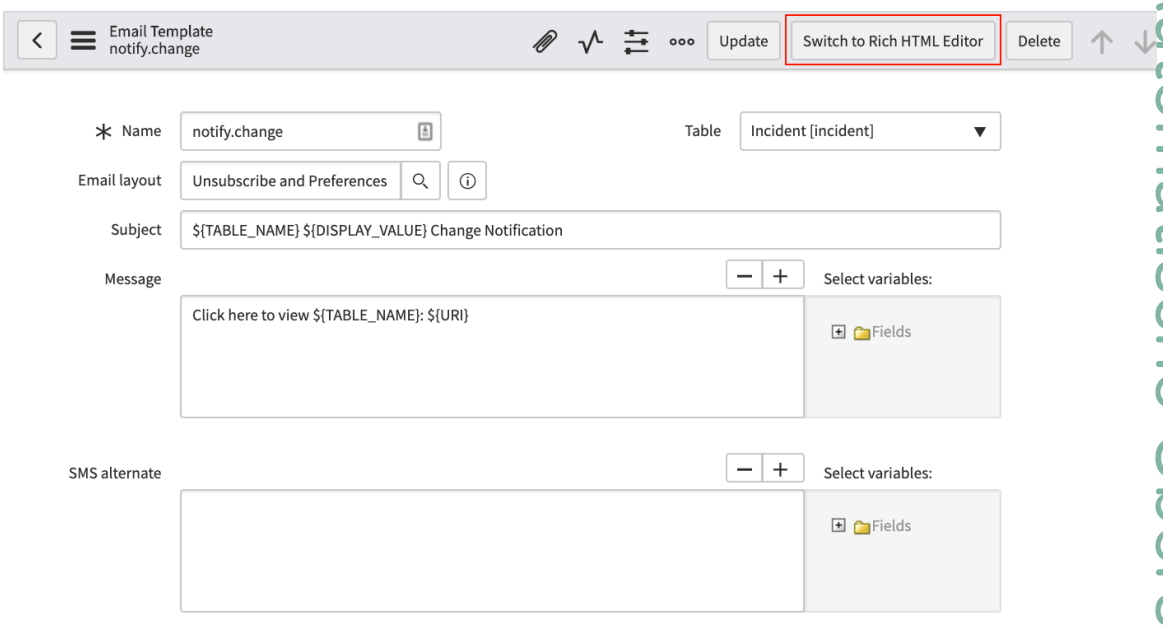
Eine E-Mail-Vorlage in Rich HTML konvertieren

Wenn Sie vor dem Eureka-Release eine E-Mail-Vorlage erstellt haben, können Sie diese in Rich HTML konvertieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Vorlagen**.
2. Öffnen Sie die E-Mail-Vorlage, die Sie konvertieren möchten.

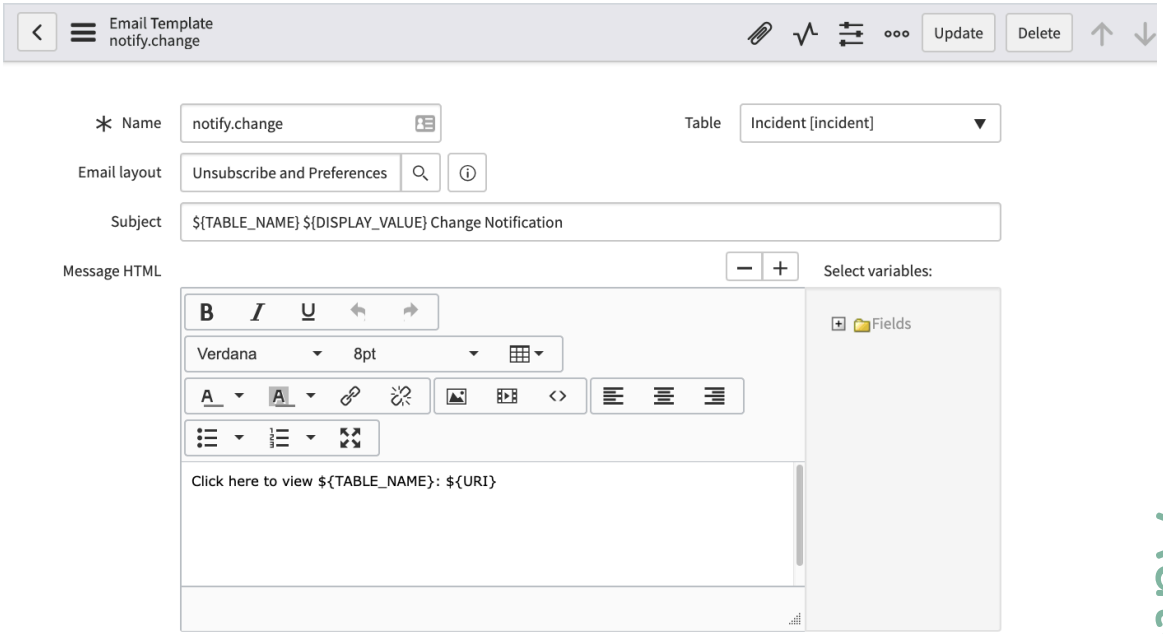


3. Klicken Sie auf **Zum Rich-HTML-Editor wechseln**.

   Wenn Inhalt konvertiert wird, werden diese Änderungen am Inhalt vorgenommen:

   - HTML-Editor: Beliebiger Roh-HTML im Feld **Nachricht** wird als WYSIWYG-Text im Feld **Nachrichten-HTML** gerendert. Der Inhalt kann in einem HTML-Editor mit vielen Funktionen bearbeitet werden.
   - Vereinfachte Mail-Skripte: Alle Mail-Skripte im Textkörper werden automatisch in der Tabelle Mail-Skript [sys_script_email] gespeichert und im Benachrichtigungstext durch ein eingebettetes Skript-Tag ersetzt. Dies erleichtert das Lesen des Vorlagenkörpers und die Wiederverwendung von Skripten in mehreren E-Mail-Vorlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Ändern Sie den Nachrichtentext nach Bedarf mit dem WYSIWYG-Editor oder durch Bearbeiten des zugrunde liegenden HTML-Codes.

Hinweis:
Der Buchstabe „P“ am unteren Rand des Bildschirms zeigt die Position des Cursors im Feld **Nachricht** an. In diesem Fall befindet sich der Cursor in einer Zeile mit einem <HTML> Tag.

Hinweis:
E-Mail-Vorlagen, die bereits mit Rich-HTML formatiert sind, haben keine Schaltfläche **Zum Rich HTML-Editor wechseln**.

Example:
Unabhängig davon, ob Sie mit Vorlagen arbeiten, die aus früheren Versionen konvertiert wurden, oder ob Sie neue Vorlagen im Rich-HTML-Format erstellen, empfiehlt es sich, E-Mail-Skripts in zu schreiben **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts**. Wenn die Skripte abgeschlossen sind, muss ein eingebettetes `${mail_script:Skriptname}` Skript-Tag zum Text der E-Mail-Vorlage hinzugefügt werden. Dies macht es einfach, dieselben Skripte in mehreren E-Mail-Vorlagen zu verwenden. Alles, was kopiert und von einer Vorlage zur nächsten kopiert werden muss, ist das eingebettete Skript-Tag.

Wenn Sie ein Mail-Skript manuell in den Text einer neuen oder konvertierten E-Mail-Benachrichtigung oder Vorlage eingeben und dann versuchen, den Datensatz zu speichern, werden Sie in einer Nachricht gefragt, ob das Mail-Skript konvertiert werden soll. Nicht konvertierte Mail-Skripte können häufig nicht im HTML-Editor ausgeführt werden. Wenn Sie **Ja** auswählen, wird das Skript der E-Mail-Skript-Tabelle [sys_script_email] hinzugefügt und im Text automatisch durch ein eingebettetes Skripttag ersetzt.

Sie können die Mail-Skripte in ihrer ursprünglichen Form anzeigen, indem Sie die E-Mail-Vorlage öffnen und auf den entsprechenden Link **Benachrichtigungsskripte anzeigen** klicken.

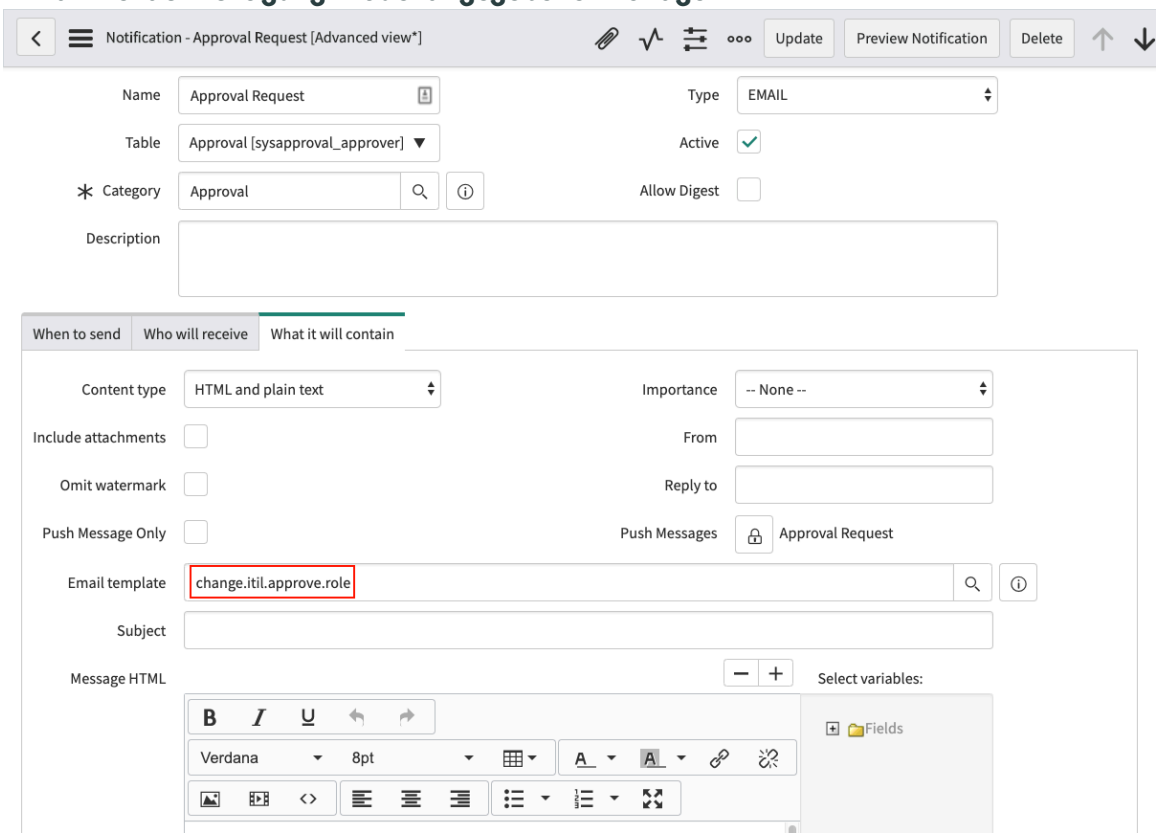
Erstellen Sie eine E-Mail-Nachricht mit einer Vorlage

E-Mail-Vorlagen enthalten eine Liste der Felder aus Datenbanktabellen, die zum Erstellen einer E-Mail-Nachricht verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine E-Mail-Vorlage kann einen automatischen Antwortlink des Typs **mailto** enthalten, mit dem der E-Mail-Empfänger einfach einen Link auswählen kann, der eine vorformatierte Antwort an die Instanz zurücksendet. Ein Beispiel ist die E-Mail-Vorlage für die Benachrichtigung, dass eine Genehmigung erforderlich ist. Das folgende Beispiel zeigt die Basis-E-Mail:

E-Mail-Benachrichtigung mit der angegebenen Vorlage

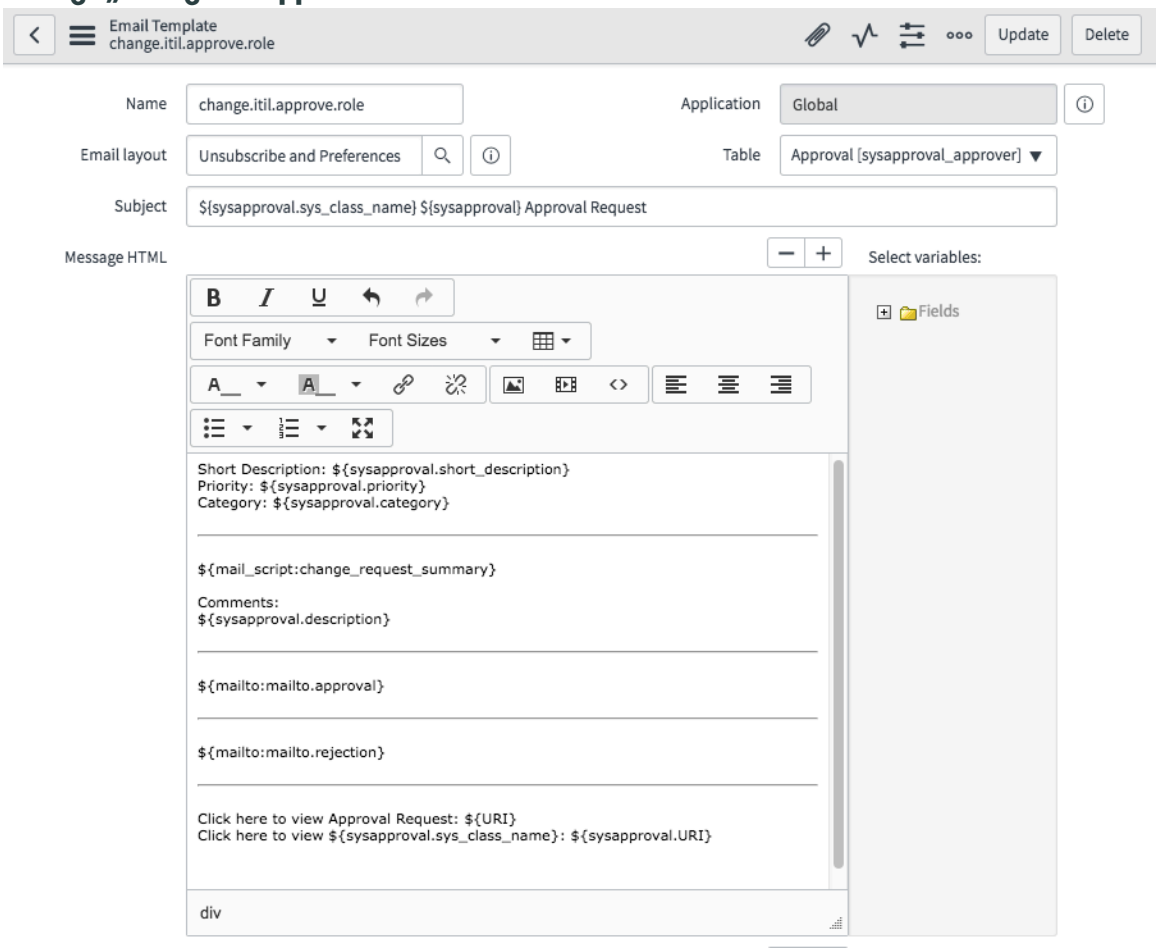


In diesem Fall wird die Tabelle „sysapproval_approval“ aktualisiert, wenn die Genehmigung einer Change-Anforderung angefordert wird. Anschließend wird die Business Rule „Genehmigungsereignisse“ ausgeführt, wodurch das Ereignis „approval.inserted“ erstellt wird. Das E-Mail-Ereignis „Genehmigungsanforderung“ ist für die Verarbeitung des Ereignisses apprival.inserted definiert. Dieses E-Mail-Ereignis ist für die Verwendung der folgenden E-Mail-Vorlage change.itil.approve.role definiert. Beachten Sie, dass diese Vorlage zwei mailto:-Elemente hat. Eine für „mailto.approval“ und eine für „mailto.rejection“. Diese E-Mail-Vorlage erstellt eine automatische Antwort, mit der der E-Mail-Empfänger einfach auf einen Link in der E-Mail klickt, um den Change Request entweder zu genehmigen oder abzulehnen.

So sieht die Vorlage **change.itil.approve.role** aus, wenn der Rich HTML-Editor verwendet wird:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlage „change.itil.approve.role“



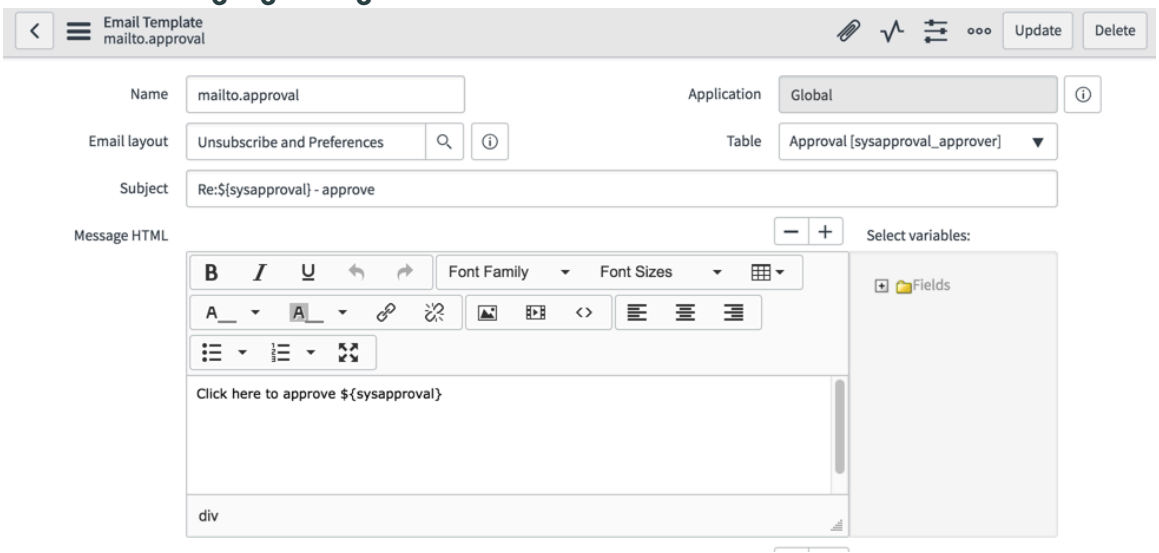
Die Auswahlliste auf der rechten Seite zeigt die verfügbaren Felder aus der Tabelle sysapproval_approver.

Beachten Sie, dass die Vorlage **change.itil.approve.role** außerdem ein vordefiniertes E-Mail-Layout (Abbestellen und Voreinstellungen) verwendet, das Links enthält, über die der Empfänger Genehmigungsbenachrichtigungen abbestellen und Benachrichtigungseinstellungen festlegen kann.

Und hier ist die Vorlage **mailto.approval**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

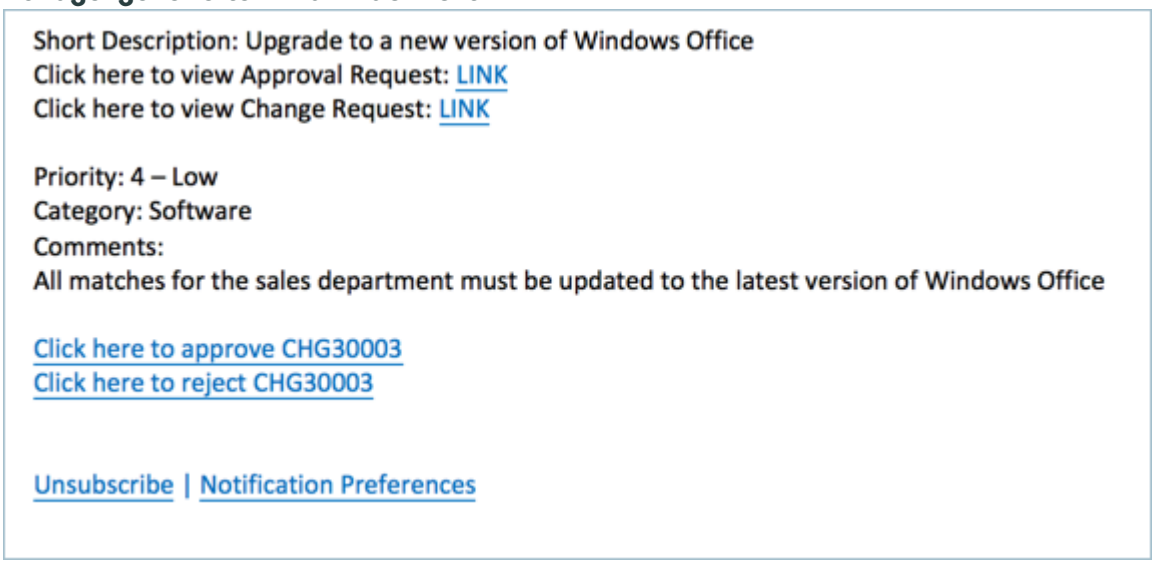
Mailto-Genehmigungsvorlage



Hinweis:
Wenn Sie Text in die folgenden Zeilen nach **Hier klicken, um ${sysapproval} zu genehmigen** einfügen, bildet dieser Text den eigentlichen Textkörper der E-Mail.

Die Kombination von verwendeten Vorlagen würde eine E-Mail ähnlich wie im folgenden Beispiel erzeugen:

Vorlagengenerierte E-Mail-Nachricht



Beachten Sie, dass der E-Mail-Empfänger die folgenden Links in der E-Mail verwenden kann:

- Ein Link zum Anzeigen aller Details des Change Request
- Ein Link zum Anzeigen des Genehmigungsdatensatzes
- Ein Link, der eine automatische E-Mail-Antwort zur Bestätigung der Änderung generiert
- Ein Link, der eine automatische E-Mail-Antwort generiert, um die Änderung abzulehnen
- Ein Link zum Abbestellen von Genehmigungsbenachrichtigungen und ein weiterer Link zum Festlegen von Benachrichtigungseinstellungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Layouts

Leere Zeilen in eine E-Mail-Vorlage einfügen

Sie können ganz einfach leere Zeilen in einer E-Mail-Vorlage mit HTML-Tags hinzufügen.

Durch eine vernünftige Nutzung dieser HTML-Tags können Sie Ihre E-Mails leichter lesbar machen.

- Sie können **
** verwenden, um einen Zeilenumbruch einzufügen
- Sie können Absätze in ** ...- ** Tags umbrechen, um Ihre E-Mail ansprechend zu formatieren.

Kalenderintegration

Mit E-Mail-Benachrichtigungen können Sie Karten importieren und exportieren, um Informationen zu Datensätzen zu nutzen und in Outlook oder einen anderen Kalender zu integrieren.

Eine E-Mail-Benachrichtigung kann beispielsweise ein Kalenderereignis basierend auf den geplanten Start- und Enddaten eines Change Request erstellen. Um die Integration in einen Kalender zu ermöglichen, können die folgenden iCalendar-Variablen zu einer E-Mail-Vorlagennachricht hinzugefügt werden und die E-Mail-Vorlage aus der Benachrichtigung referenzieren. Die Variablen müssen dem Feld **Nachrichtentext** hinzugefügt werden.

Variable	Beschreibung
${dtstart}	Startdatum
${dtend}	Enddatum
${location}	Standort
${alarm_time}	Alarm- oder Erinnerungszeit

Standardmäßig berechnet die Instanz den Wert von iCalendar-Variablen mithilfe von Import- und Exportzuordnungen für die Tabellen „Termin“ [itil_appointment] und „Change-Anforderung“ [change_request]. Je nachdem, welche Plugins Sie aktivieren, verwendet die Instanz auch Import- und Exportzuordnungen für andere Tabellen. Wenn Sie beispielsweise das Incident-Plugin (com.snc.incident) aktivieren, verwendet die Instanz die Import- und Exportzuordnungen der Incident-Tabelle [incident].

Jede Import-/Exportzuordnungen kann eine andere Gruppe von iCalendar-Feldern enthalten. Zum Beispiel ordnet die Import-/Exportzuordnung icalendar.change_request nur zwei iCalendar-Felder zu.

Die Instanz verwendet den Wert **Externer Name** als Variablennamen in der E-Mail-Vorlage. Zum Beispiel definiert die Import-/Exportzuordnung icalendar.change_request die Variablen *dtstart* und *dtend*.

Externer Name	Zugehöriger Variablenname	Tabelle	Feldzuordnung	Feldbezeichnung
dtstart	*${dtstart}*	change_request	start_date	Geplantes Startdatum
dtend	*${dtend}*	change_request	end_date	Geplantes Enddatum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datumsfelder den iCalendar-Variablen zuordnen

Sie können angeben, welche Felder die Datumsinformationen in Kalendereinladungsbenachrichtigungen bereitstellen, indem Sie die Feldzuordnungen von `dtstart` und `dtend` in der Import-/Exportzuordnung für die iCalendar-Einladung ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_impex_map.list` ein.
2. Öffnen Sie eine Zuordnung, um sie zu bearbeiten.
3. Klicken Sie in der Themenliste „Feldkarten“ entweder auf das entsprechende Feld **end_date** oder **start_date**, um bei Bedarf die Zuordnung für `dtstart` oder `dtend` zu ändern.
4. Ändern Sie das Feld **Datenbank** in das Feld, das Sie verwenden möchten, um das Startdatum oder Enddatum festzulegen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen Sie iCalendar-Einladungen für benutzerdefinierte Tabellen

Erstellen Sie zum Generieren von iCalendar-Einladungen, die Feldwerte aus benutzerdefinierten Tabellen verwenden, eine Import-/Exportzuordnung, die die Werte der iCalendar-Felder berechnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Erstellen Sie die benutzerdefinierte Tabelle und Felder mit dem Feldtyp **Datum/Uhrzeit** für die Felder, die den Variablen `${dtstart}` und `${dtend}` zugeordnet sind.
2. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_impex_map.list` ein.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Legen Sie die folgenden Felder fest:
   - **Name**: Verwenden Sie die folgende Namenskonvention: `icalendar.<table name>`. Zum Beispiel **icalendar.u_my_custom_table**.
   - **Tabelle**: Wählen Sie die benutzerdefinierte Tabelle aus, die Sie erstellt haben.
   - **Typ**: Wählen Sie **icalendar**.
5. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
6. In der entsprechenden Liste „Feldzuordnungen“ klicken Sie auf **Neu**.
7. Wählen Sie im Assistenten für Zuordnungseinträge **Zuordnung zu einem Datenbankfeld** aus.
8. Erstellen Sie Feldzuordnungen für `dtstart` und `dtend` .

Example

Ordnen Sie beispielsweise den Wert für „ **Externer Name** `dtstart`“ dem Feld**„u_meeting_start_time“** in „u_my_custom_table“ zu.

Hinweis:

Diese Variablen sind erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Klicken Sie auf **Absenden**.
10. Erstellen Sie nach Bedarf Feldzuordnungen für eines der folgenden iCalendar-Felder.
    - dstart
    - dtend
    - location
    - alarm_time
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

    Hier sind Beispiele für Feldzuordnungen zwischen iCalendar-Variablen und benutzerdefinierten Feldern in einer benutzerdefinierten Tabelle, u_my_custom_table:

Beispiel-Feldzuordnungen

Externer Name	Datenbankfeld	Typ	Karte
dtstart	u_meeting_start_time	Feld	icalendar.u_my_custom_table
dtend	u_meeting_end_time	Feld	icalendar.u_my_custom_table

12. Erstellen Sie eine E-Mail-Vorlage, die festlegt, was in der iCalendar-Einladung enthalten sein soll.

    a. Legen Sie das Feld **Tabelle** zu der von Ihnen erstellten benutzerdefinierten Tabelle fest.

    b. In dem Textfeld **Nachricht** verwenden Sie das folgende Format, um die iCalendar-Einladung zu definieren.

```
BEGIN:VCALENDAR
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN
VERSION:2.0
METHOD:REQUEST
BEGIN:VEVENT
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}
DTSTART:${dtstart}
DTEND:${dtend}
UID:${sys_id}
DTSTAMP:${dtstamp}
SUMMARY:${u_meeting_summary}
END:VEVENT
END:VCALENDAR
```

Hinweis:
Mail-Skript ist in Meeting-Einladungs-E-Mail-Vorlagen nicht zulässig oder wird nicht verarbeitet.

Details der iCalendar-Einladungsvorlage

iCalendar-Vorlagenzeile	Erforderlich?	Notizen
BEGIN:VCALENDAR	Ja	
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN	Ja	
VERSION:2.0	Ja	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

iCalendar-Vorlagenzeile	Erforderlich?	Notizen
METHOD:REQUEST	Ja	
BEGIN:VEVENT	Ja	
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}	Ja	${to} enthält die in der Benachrichtigung definierten Empfänger.
DTSTART:${dtstart}	Ja	Sie müssen die Import-/Exportzuordnung verwenden, um dtstart einem Startzeitfeld in der benutzerdefinierten Tabelle zuzuordnen.
DTEND:${dtend}	Ja	Sie müssen die Import-/Exportzuordnung verwenden, um dtend einem Endzeitfeld in der benutzerdefinierten Tabelle zuzuordnen.
UID:${sys_id}	Ja	Sie müssen den Namen eines Felds angeben, das den Datensatz eindeutig identifiziert, z. B. sys_id oder das Feld für die Datensatznummer.
DTSTAMP:${dtstamp}	Ja	
SUMMARY:${u_meeting_summary}	Nein	Um eine Zusammenfassung aus einem Textfeld in die benutzerdefinierte Tabelle aufzunehmen, geben Sie den Namen des Felds an, z. B. u_meeting_summary. Der Summenfeldwert darf keine Zeilenumbrüche enthalten. Sie müssen keine Feldzuordnung erstellen.
END:VEVENT	Ja	
END:VCALENDAR	Ja	

13. Erstellen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, um die iCalendar-Einladung auszulösen, und stellen Sie sicher, dass die folgenden Felder entsprechend festgelegt sind:

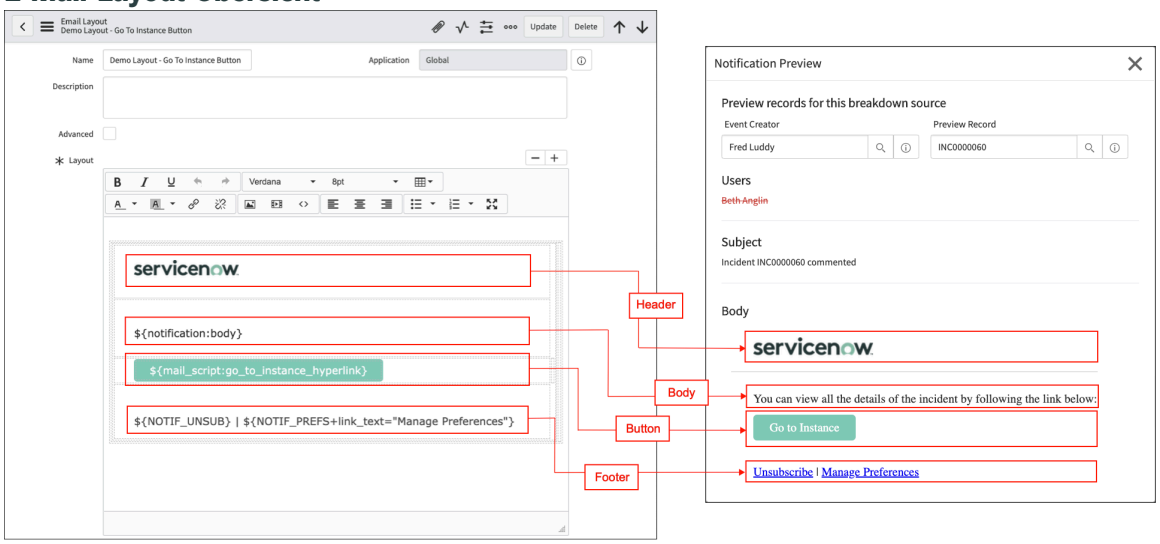
    - **Tabelle**: Wählen Sie die benutzerdefinierte Tabelle aus.
    - **Typ**: Wählen Sie **Meeting-Einladung**.
    - **Content Typ**: Wählen Sie nur **Einfacher Text**.
    - **E-Mail-Vorlage**: Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie erstellt haben.

E-Mail-Layouts

Erstellen Sie wiederverwendbaren Inhalt für den Nachrichtentext von E-Mail-Vorlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Layout-Übersicht



Administratoren können E-Mail-Layouts für folgende Zwecke verwenden:

- Um sicherzustellen, dass alle E-Mail-Benachrichtigungen ein konsistentes Layout haben, z. B. dass Kopfzeilen, Text und Fußzeile immer angezeigt werden.
- Zum Anzeigen statischer Inhalte für alle E-Mail-Benachrichtigungen, z. B. ein Firmenlogo oder einen Hintergrund.
- Zum Verfügbarmachen von Inline-Formatvorlagen für die Verwendung im Nachrichtentext einer E-Mail-Vorlage, z. B. zum Festlegen einer Schriftart, Schriftgröße und Farbe.
- Um Benutzern Links zu allgemeinen Antwortaktionen zu bieten, z. B. zum Abbestellen einer Benachrichtigung oder zum Verwalten von Benachrichtigungseinstellungen.

Hinweis:
Um dynamische Inhalte wie E-Mail-Skripts anzuzeigen, verwenden Sie E-Mail-Vorlagen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer E-Mail-Vorlage.

E-Mail-Layouts fügen HTML-Elemente in den Nachrichtentext von E-Mail-Vorlagen ein. Alle Stilelemente, die Sie im E-Mail-Layout definieren, stehen der E-Mail-Vorlage zur Verfügung. E-Mail-Layouts unterstützen Stylesheets in diesen Formaten.

- Interne Formatvorlagen, definiert in: <![CDATA[<style>]]> Element.
- Inline-Stile innerhalb eines Stil-Attributs.

Standardmäßig enthält das System mehrere Musterlayouts, mit denen Administratoren eigene Layouts erstellen können. Administratoren können E-Mail-Layouts mit einem Inline-HTML-Editor oder durch die manuelle Eingabe von HTML-Code erstellen. Das System speichert E-Mail-Layoutdatensätze in der Tabelle E-Mail-Layout [sys_email_layout].

Hinweis:
Wenn in der Benachrichtigung weder Inhalt aus dem Benachrichtigungsdatensatz noch aus der Vorlage vorhanden ist, wird das Layout nicht angewendet.

Ein E-Mail-Layout erstellen

Erstellen Sie ein E-Mail-Layout, um den HTML-Inhalt anzugeben, der im Text einer oder mehrerer E-Mail-Vorlagen angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Datensatz erforderlich: E-Mail-Vorlagendatensatz

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Layouts**.
   Das System zeigt die Liste der vorhandenen E-Mail-Layouts an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt ein leeres E-Mail-Layoutformular an.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Felder des E-Mail-Layouts

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Datensatz an.
Anwendung	Listet die übergeordnete Anwendung auf, zu der dieser Datensatz gehört.
Beschreibung	Geben Sie eine optionale Beschreibung des Layouts an.
Erweitert	Wählen Sie aus, ob das Feld **Erweitertes Layout** angezeigt werden soll.
Layout	Verwenden Sie den Inline-Editor, um HTML-Elemente hinzuzufügen. Das System zeigt HTML aus diesem Feld im Textkörper einer E-Mail-Vorlage an, die das Layout verwendet. Fügen Sie Benachrichtigungsvariablen ein, um Inhalte aus dem zugehörigen Datensatz anzuzeigen. Für weitere Informationen zu Benachrichtigungsvariablen siehe Benachrichtigungsvariablen. **Hinweis:** Der Editor formatiert automatisch den von Ihnen über die **Quellcode**-Ansicht eingegebenen HTML-Code.
Erweitertes Layout	Verwenden Sie dieses Feld, um den HTML-Code manuell einzugeben. Das System zeigt HTML aus diesem Feld im Textkörper einer E-Mail-Vorlage an, die das Layout verwendet. **Hinweis:** Um Text in dieses Feld einzugeben, wählen Sie **Klicken Sie hier, um die Syntax-Hervorhebung und die Skript-Formatierung zu deaktivieren aus**.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt den E-Mail-Layoutsatz.
5. Navigieren zu **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Vorlagen**.
   Das System zeigt die Liste der vorhandenen E-Mail-Vorlagen an.
6. Wählen Sie die E-Mail-Vorlage aus, für die Sie ein E-Mail-Layout verwenden möchten.
   Das System zeigt den E-Mail-Vorlagendatensatz an.
7. Wählen Sie unter **E-Mail-Layout** das E-Mail-Layout aus, das Sie zum Formatieren des E-Mail-Nachrichtentexts verwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die E-Mail-Vorlage verwendet das ausgewählte E-Mail-Layout zum Formatieren des E-Mail-Nachrichtentexts.

E-Mail-Aufbewahrung

Sie können E-Mail-Nachrichten archivieren und letztendlich vernichten, die Sie nicht mehr benötigen oder wenn Ihre E-Mail-Tabelle zu groß ist.

Die E-Mail-Aufbewahrung ist ab dem Helsinki-Release verfügbar.

Plugins zur E-Mail-Archivierung und -vernichtung

Die Funktion zur Archivierung und Vernichtung von E-Mails verwendet die Plugins „Datenarchivierung“ und „E-Mail-Aufbewahrung“. Das Datenarchivierungs-Plugin muss aktiv sein, um E-Mail-Datensätze zu archivieren und zu vernichten. Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin enthält eine Reihe von Regeln, die angeben, wann das System E-Mail-Datensätze archiviert und vernichtet.

Hinweis:
Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin verhindert auch, dass das System Wasserzeichen löscht, die erforderlich sind, damit Aktionen bei eingehender E-Mail weiterhin funktionieren.

Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin und die zugehörigen Regeln zum Archivieren und Vernichten sind für neue Instanzen standardmäßig aktiv. Bei aktualisierten Instanzen müssen Sie sowohl das Plugin als auch die Regeln zum Archivieren und Vernichten manuell aktivieren. ServiceNow empfiehlt, dass Sie diese Regeln überprüfen und genehmigen, bevor Sie sie aktivieren.

Wenn Ihre Instanz bereits über einen Prozess zum Verwalten von E-Mail-Datensätzen verfügt, müssen Sie das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin nicht aktivieren. Wenn Sie Ihren aktuellen Prozess durch die E-Mail-Aufbewahrung ersetzen möchten, deaktivieren Sie den aktuellen Prozess, bevor Sie die Regeln zum Archivieren und Vernichten aktivieren.

E-Mail-Datensätze archivieren und vernichten

Archivierung bedeutet das Verschieben von Datensätzen aus der E-Mail-Tabelle [sys_email] in die Archiv-E-Mail-Tabelle [ar_sys_email], wenn sie die Zeitgrenze der Archivierungsregel überschreiten. *Vernichten* bedeutet, dass Datensätze in der Archiv-E-Mail-Tabelle gelöscht werden, wenn sie die Zeitgrenze für die Vernichtungsregel überschreiten.

Hinweis:
Wenn eine Vernichtungsregel E-Mail-Einträge löscht, werden zugeordnete Wasserzeichen nicht gelöscht. Sie werden beibehalten, um sicherzustellen, dass Ihre Aktionen bei eingehender E-Mail weiterhin funktionieren.

Standardmäßige Archivierungs- und Vernichtungsregeln

Die E-Mail-Aufbewahrung bietet folgende E-Mail-Archivierungsregeln:

- **E-Mails – ignoriert und über 90 Tage alt:** archiviert E-Mail-Nachrichtendatensätze, die mehr als 90 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden und vom Typ **erhalten-ignoriert** oder **gesendet-ignoriert** sind.
- **E-Mails – über ein Jahr alt:** archiviert E-Mail-Nachrichtendatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden.

Die E-Mail-Aufbewahrung bietet auch diese E-Mail-Vernichtungsregel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Archiv – über ein Jahr alt: vernichtet E-Mail-Datensätze, die länger als 365 Tage vor dem aktuellen Datum archiviert wurden.

Mit diesen Standardeinstellungen werden Ihre E-Mail-Nachrichten insgesamt zwei Jahre in der Instanz gespeichert: ein Jahr in der E-Mail-Tabelle und ein Jahr in der E-Mail-Archivtabelle. Am Ende dieses Zeitraums löscht das System die abgelaufenen E-Mail-Datensätze aus der E-Mail-Archivtabelle.

Hinweis:
Standardmäßig sind diese Regeln für neue Instanzen aktiv und für Upgrades inaktiv. Das System führt Archivierungs- und Vernichtungsregeln aus, wenn Sie sie aktivieren.

Kompatibilität mit anderen Implementierungen für die Datensatzverwaltung

Wenn Sie bereits eine andere Methode zum Verwalten von E-Mail-Datensätzen verwenden, z. B. Tabellenbereiniger, müssen Sie die E-Mail-Aufbewahrungsfunktion nicht verwenden. Um das unerwartete Löschen von Datensätzen zu verhindern, empfiehlt ServiceNow, dass Sie nicht gleichzeitig mehrere E-Mail-Verwaltungsprozesse in derselben Instanz verwenden.

Hinweis:
Wenden Sie sich an Ihren Professional Services oder Vertriebsmitarbeiter, wenn Sie Support beim Ersetzen Ihrer bestehenden Datensatzverwaltungsimplementierung durch die E-Mail-Aufbewahrung benötigen.

Auswirkungen des Archivierens und Löschens von E-Mail-Datensätzen

Aktionen bei eingehender E-Mail kopieren den Text einer E-Mail in die Arbeitsnotizen des zugehörigen Datensatzes. Wenn der Datensatz der eingehenden E-Mail später gelöscht wird, ist der Abschnitt „E-Mail erhalten“ nicht mehr in den Arbeitsnotizen sichtbar, enthält jedoch noch eine Textkopie der E-Mail.

Wenn das System eine E-Mail-Nachricht über einen Datensatz sendet, zeigt der Aktivitätsformatierer den Abschnitt **Gesendete E-Mail** mit einem Link zur E-Mail-Nachricht an. Wenn das System die E-Mail-Nachricht archiviert, entfernt der Aktivitätsformatierer den Abschnitt **Gesendete E-Mail**. Wenn das System die E-Mail-Nachricht löscht, ist diese weder im Aktivitätsformatierer noch in den Arbeitsnotizen sichtbar.

Hinweis:
Wählen Sie eine ausreichende Archivierungsdauer, sodass Ihre Benutzer über den Aktivitätsformatierer auf gesendete E-Mails zugreifen können.

Durch die Archivierung von E-Mail-Datensätzen werden die verfügbaren Methoden des Systems geändert, um eingehende E-Mails als Antwort zu identifizieren. Nach dem Archivieren eines E-Mail-Datensatzes kann das System das Feld **In-Reply-To** nicht mehr verwenden, um eine eingehende E-Mail mit einem E-Mail-Datensatz abzugleichen. Das System kann jedoch immer noch eingehende E-Mails anhand einer Datensatznummer oder eines Wasserzeichens einem vorhandenen Datensatz zuordnen.

Aktivieren des E-Mail-Aufbewahrungs-Plugins

Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin enthält Archivierungs- und Vernichtungsregeln für E-Mail-Nachrichten. Es ist standardmäßig für neue Instanzen aktiv, muss jedoch für Upgrades aktiviert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das E-Mail-Aufbewahrungs-Plugin benötigt diese Plugins:

- Datenarchivierung
- System-Mailboxen

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

E-Mail manuell archivieren

Sie können E-Mail-Nachrichten bei Bedarf manuell archivieren, anstatt darauf zu warten, dass die Instanz sie basierend auf einer regelmäßigen Aufgabe archiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die E-Mail-Aufbewahrung bietet folgende E-Mail-Archivierungsregeln:

- **E-Mails – ignoriert und über 90 Tage alt:** archiviert E-Mail-Nachrichtendatensätze, die mehr als 90 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden und vom Typ **erhalten-ignoriert** oder **gesendet-ignoriert** sind.
- **E-Mails – über ein Jahr alt:** archiviert E-Mail-Nachrichtendatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden.

Sie können E-Mail-Nachrichten manuell archivieren, die diese Archivierungsregeln oder zusätzliche Archivierungsregeln erfüllen, die Sie erstellen.

Hinweis:
Ein Archivsatz muss aktiv sein, damit die Instanz Datensätze damit verarbeiten kann.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**.
2. Öffnen Sie die E-Mail-Archivierungsregel, die Sie ändern möchten.
3. Klicken Sie auf **Schätzung neu berechnen**, um zu sehen, wie viele Datensätze in der E-Mail-Tabelle [sys_email] archiviert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Schätzung erscheint im Feld **Datensatzschätzung**.

4. Klicken Sie auf **Archiv jetzt ausführen**.

Hinweis:
Sie können auch eine Archivregel erstellen.

Wasserzeichen in Benachrichtigungs-E-Mails

Standardmäßig generiert das System am unteren Rand jeder Benachrichtigungs-E-Mail ein Wasserzeichen, um eingehende E-Mails mit vorhandenen Datensätzen abgleichen zu können. Jedes Wasserzeichen enthält eine zufällige 20-stellige Zeichenfolge, die es einzigartig macht.

Beginnend mit dem Jakarta-Release generiert das System automatisch randomisierte Wasserzeichen für Benachrichtigungs-E-Mails in Basissystemen. Die zufällige Zeichenfolge mit 20 Zeichen verringert die Wahrscheinlichkeit, dass ein Wasserzeichen erraten wird oder zufällig mit dem Wasserzeichen einer E-Mail aus einer anderen Instanz übereinstimmt.

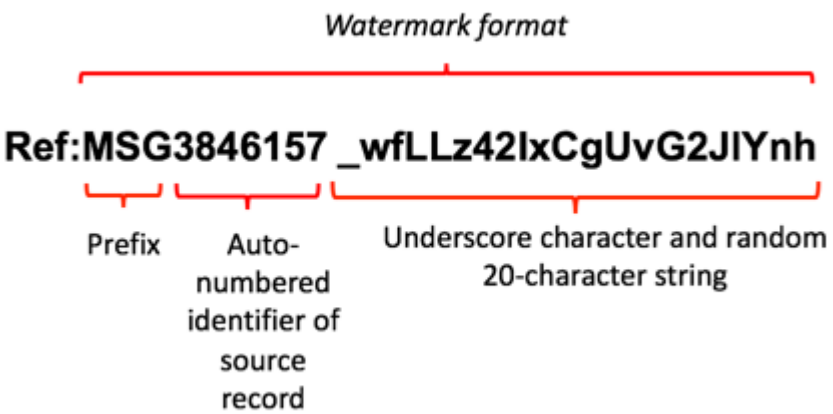
Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von einem Release vor Jakarta durchführen, ist der Support zufälliger Wasserzeichen optional und erfordert die Aktivierung des Plugins „Random Watermark Support“.

Wasserzeichenformat

Das E-Mail-Wasserzeichen beginnt immer mit „**Ref:**“, um die Beschriftung als Wasserzeichen zu kennzeichnen. Nach dieser Kennung ist die Standardkennzeichnung 31 Zeichen lang und besteht aus dem Folgenden:

- Anpassbares Präfix – Das Standardpräfix lautet **MSG**.
- Automatisch nummerierte Kennung – Die numerische Zeichenfolge, die den Quelldatensatz kennzeichnet, z. B. Incident, Problem odem Change Request.
- Ein Unterstrich gefolgt von einer zufälligen Zeichenfolge mit 20 Zeichen

Beispiel eines randomisierten Wasserzeichens



Wenn eingehende E-Mails verarbeitet werden, ordnet das System den entsprechenden Quelldatensätzen zufällige Wasserzeichen zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wasserzeichen-Konfiguration

Wasserzeichen werden immer generiert, Sie können sie jedoch so konfigurieren, dass sie:

- für jede Instanz ein benutzerdefiniertes Wasserzeichenpräfix erstellen, um zu verhindern, dass versehentlich Ereignisse in der falschen Instanz ausgelöst werden.
- nach MSG benutzerdefinierte Präfix-Zeichen haben
- global verborgen werden
- aus einzelnen E-Mail-Nachrichten weggelassen werden

Wenn Wasserzeichen in E-Mail-Benachrichtigungen nicht angezeigt werden, funktionieren Aktionen bei eingehender E-Mail möglicherweise nicht ordnungsgemäß. Ohne Wasserzeichen verarbeitet das System eingehende E-Mail-Nachrichten wie in Kriterien für das Abgleichen von E-Mails mit Aktionen für eingehendde E-Mails beschrieben.

Hinweis:
E-Mail-Clients, die die Nur-Text-Version der E-Mail verwenden, zeigen weiterhin das Wasserzeichen an.

Erstellen eines benutzerdefinierten Wasserzeichenpräfix für E-Mail-Benachrichtigungen

Standardmäßig verwenden E-Mail-Benachrichtigungen das Wasserzeichenpräfix **MSG**, Sie können jedoch ein benutzerdefiniertes Wasserzeichenpräfix erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle E-Mail-Benachrichtigungen, die von einer Instanz an eine andere weitergeleitet werden, können mit unterschiedlichen Präfixen für jede Instanz leichter unterschieden werden. Um ungewolltes Auslösen von Ereignissen in der falschen Instanz zu vermeiden, erstellen Sie für jede Instanz ein eindeutiges Wasserzeichenpräfix.

Hinweis:
Verwenden Sie keine Doppelpunkte (:) in benutzerdefinierten Wasserzeichenpräfixen. Doppelpunkte sind reservierte Zeichen und können dazu führen, dass das Wasserzeichen ignoriert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Nummernverwaltung**.
2. Öffnen Sie den **MSG**-Datensatz in der Tabelle E-Mail-Wasserzeichen [sys_watermark].
3. Geben Sie das eindeutige **Präfix** für diese Instanz ein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Ihr anwenderdefiniertes Wasserzeichen gilt für alle neuen E-Mail-Benachrichtigungen. E-Mail-Benachrichtigungen, die vor dem Erstellen eines anwenderdefinierten Wasserzeichens vorhanden waren, behalten dieselben Wasserzeichen wie zuvor.

Auslassen eines E-Mail-Benachrichtigungswasserzeichens

Sie können Wasserzeichen in E-Mail-Benachrichtigungen auslassen, wenn die Instanz die Benachrichtigung nicht mit einem vorhandenen Datensatz abgleichen soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die zu aktualisierende E-Mail-Benachrichtigung aus.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erweiterte Ansicht**.
4. Im Abschnitt **Inhalt** wählen Sie die Checkbox **Wasserzeichen auslassen** aus.

Nächste Maßnahme

Wenn eingehende E-Mails kein Wasserzeichen enthalten, durchsucht das System die Betreffzeile und den Nachrichtentext nach einer Datensatznummer. Das System versucht, jede gefundene Datensatznummer einem vorhandenen Datensatz zuzuordnen. Wenn eine übereinstimmende Datensatznummer vorhanden ist, aktualisiert das System den Datensatz mit den Werten in der eingehenden E-Mail. Um sicherzustellen, dass durch Antwort-E-Mail-Nachrichten keine Datensätze aktualisiert werden, entfernen Sie die Variable `${number}` für die Datensatznummer aus den Feldern **Betreff** und **Nachrichten-HTML**.

E-Mail-Wasserzeichen global ausblenden

Anstatt Wasserzeichen auszulassen, können sie für globale Anwendungen mithilfe von HTML-Markup ausgeblendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wasserzeichen können nur in der HTML-Nachricht für die globale Anwendung ausgeblendet werden. Die Textversion der Nachricht enthält immer das Wasserzeichen, da sie kein Markup enthält, das das Anzeigen/Ausblenden von Semantiken ermöglicht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu `sys_properties.list` im **Anwendungsnavigator**.
2. Erstellen Sie eine neue Eigenschaft mit dem Namen `glide.email.watermark.visible` und setzen Sie sie auf **false** .

   Dadurch wird sichergestellt, dass alle Wasserzeichen in allen E-Mail-Nachrichten ausgeblendet werden. Dies kann nicht per E-Mail erfolgen.

Analysieren Sie einen E-Mail-Thread

Wenn eine E-Mail empfangen wird, analysieren Sie die neueste Nachricht in einem E-Mail-Thread, indem Sie **E-Mail-Antworttrennzeichen** mit der angegebenen Zeichenfolge oder regulären Ausdrücken erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **E-Mail-Antworttrennzeichen**.
   Eine Liste mit E-Mail-Antworttrennzeichen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um ein neues E-Mail-Antworttrennzeichen zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular **„E-Mail-Antworttrennzeichen“** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Trennzeichens.
Anwendung	Umfang des Trennzeichens.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Trennzeichens.
Typ	Typ des Trennzeichens. ○ Zeichenfolge: Sucht nach der angegebenen Zeichenfolge, um einen E-Mail-Thread zu analysieren. ○ Regulärer Ausdruck: Sucht nach dem angegebenen regulären Ausdruck, um einen E-Mail-Thread zu analysieren. **Hinweis:** Es kann einige Zeit dauern, bis komplexe reguläre Ausdrücke den E-Mail-Thread ausgewertet haben. In solchen Fällen wird die Auswertung des regulären Ausdrucks nach 10 Sekunden überschritten, und der reguläre Ausdruck wird übersprungen. Die E-Mail-Verarbeitung wird fortgesetzt.
Reihenfolge	Priorität des Trennzeichens.
Trennzeichen	Trennzeichenwert basierend auf der Auswahl des **Typs**.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Trennzeichens.
Sprache	Sprache des Antworttrennzeichens. **Hinweis:** Keine E-Mail-Clients zeigen eine Sprache an, daher werden alle aktiven Antworttrennzeichen angewendet, um ein Trennzeichen in der E-Mail-Nachricht zu finden.

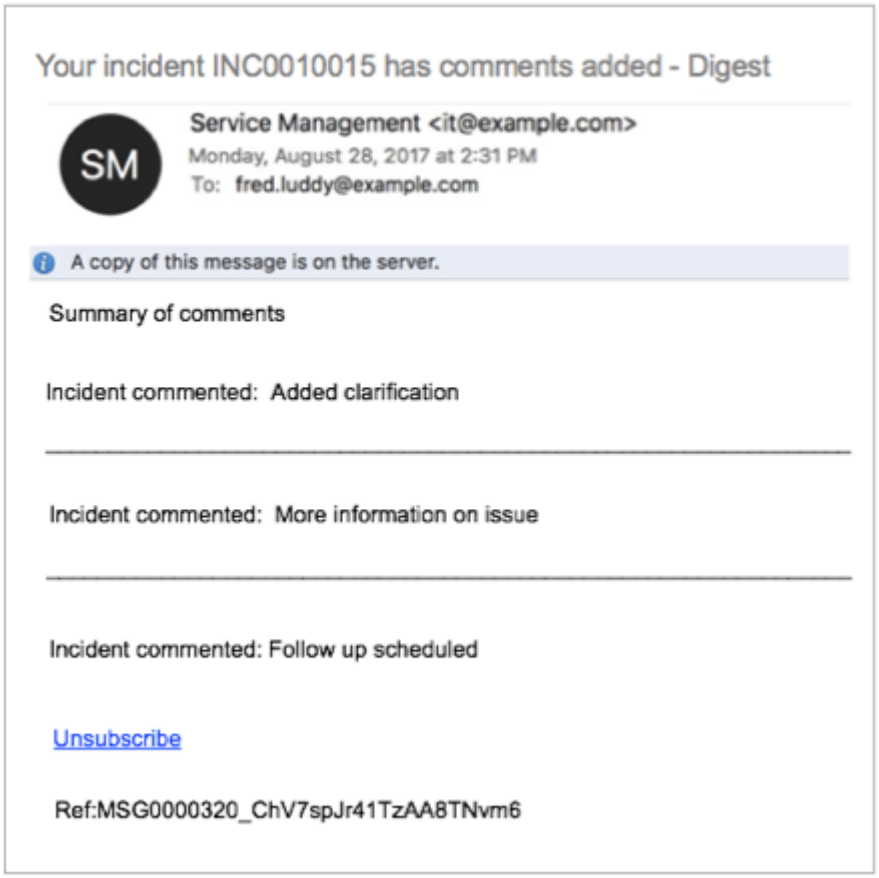
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

E-Mail-Digests

Ein E-Mail-Digest ist eine einzelne E-Mail, die die Aktivität für eine ausgewählte Benachrichtigung und ihren Zieldatensatz während eines angegebenen Zeitintervalls zusammenfasst. Sie können einen E-Mail-Digest aktivieren, um die Anzahl der Benachrichtigungen zu reduzieren, wenn häufige Aktualisierungen des zugehörigen Datensatzes innerhalb kurzer Zeit erfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel eines E-Mail-Digest



Hinweis:
E-Mail-Digests gelten nur für E-Mail-Benachrichtigungen und werden für SMS-Nachrichten, Pushbenachrichtigungen und Aktivitätsströme nicht unterstützt.

Wie E-Mail-Digests funktionieren

In neuen und aktualisierten Instanzen ist das E-Mail-Digest-Plugin (com.glide.email_digest) standardmäßig aktiviert. Ihre Instanz von muss die Schnittstelle Core-UI verwenden, da die E-Mail-Zusammenfassungsfunktion das Festlegen von Einstellungen für Benutzerbenachrichtigungen im Fenster „Systemeinstellungen“ umfasst.

Administratoren bestimmen, welche Benachrichtigungen in einem E-Mail-Digest übermittelt werden können, und konfigurieren den Digest-Inhalt für diese Benachrichtigungen. Administratoren können auch die Intervalle für Digests steuern. Ein Intervall ist die Zeitdauer, für die Benachrichtigungen für den Digest erfasst werden, z. B. täglich oder stündlich.

Benutzer aktivieren den Digest und wählen in ihren Benachrichtigungseinstellungen das Digest-Intervall für eine bestimmte Benachrichtigung aus. Das System sammelt die Benachrichtigungen, die normalerweise innerhalb des angegebenen Intervalls gesendet werden, und fasst sie im E-Mail-Digest zusammen.

Bei der Verarbeitung eines E-Mail-Digest führt das System Folgendes aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichert die Digest-Konfiguration für die Benachrichtigung in der Tabelle „Benachrichtigungen“ [sysevent_email_action].
- Speichert den für einen Benutzer gesammelten Benachrichtigungsinhalt vorübergehend in der Tabelle „E-Mail-Digest-Teile“ [sys_email_digest_part] und in der Tabelle „E-Mail-Digest-Teilbenutzer“ [sys_email_digest_part_user].
- Führt alle 15 Minuten einen E-Mail-Digest-Auftrag aus, um zu prüfen, wann ein Digest zum Senden an einen Benutzer bereit ist.

  Das System ermittelt anhand des Digest-Intervalls, wann der Digest zum Versand bereit ist. Das Digest-Intervall beginnt, wenn die erste Benachrichtigung für den Benutzer ausgelöst wird, und endet am Ende der Intervallzeit.

- Sendet den E-Mail-Digest kurz nach Ende des ausgewählten Digest-Intervalls an den Benutzer.

  Wenn ein Benutzer beispielsweise ein stündliches Digest-Intervall auswählt und die erste Benachrichtigung um 08:15 Uhr ausgelöst wird, beginnt das Intervall um 08:15 Uhr. Nach Ablauf des Digest-Intervalls generiert das System den E-Mail-Digest ungefähr eine Stunde später, etwa um 09:15 Uhr oder kurz danach, je nachdem, wann der E-Mail-Digest-Auftrag ausgeführt wurde.

E-Mail-Digests einrichten

Was zu tun ist – Administratoren

1. Überprüfen Sie die Digest-Intervalle des Basissystems und erstellen oder ändern Sie Intervalle bei Bedarf.

   Die Digest-Intervalle des Basissystems sind ein Tag (24 Stunden), eine Stunde, alle vier Stunden und sieben Tage (wöchentlich).

2. Bestimmen Sie, welche E-Mail-Benachrichtigungen in einem Digest übermittelt werden können und konfigurieren Sie den E-Mail-Digest-Inhalt für diese Benachrichtigungen.

   Berücksichtigen Sie bei der Bestimmung, welche Benachrichtigungen für einen E-Mail-Digest geeignet sind, den Benachrichtigungsinhalt und die Intervalle, die Ihre Benutzer auswählen können. Digests, die wöchentlich erstellt werden können, eignen sich beispielsweise besser für Benachrichtigungen, die nicht dringend sind.

Was zu tun ist – alle Benutzer

Für eine Benachrichtigung, die in einem E-Mail-Digest geliefert werden kann, aktivieren Sie den E-Mail-Digest in Ihren Benachrichtigungseinstellungen (Registerkarte **Benachrichtigungen** im Fenster „Systemeinstellungen“). Sie geben auch das Intervall an, in dem die Benachrichtigungen gesammelt werden.

Nächster Schritt

Wenn Sie ein Administrator sind, beginnen Sie mit dem Digest-Einrichtungsprozess, indem Sie die E-Mail-Digest-Intervalle des Basissystems und überprüfen und die Intervalle erstellen oder ändern.

E-Mail-Digest-Intervalle erstellen oder ändern

Administratoren können die E-Mail-Digest-Intervalle (Zeitdauer) erstellen oder ändern, während derer die Aktivität für eine ausgewählte Benachrichtigung in einem E-Mail-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digest gesammelt wird. Benutzer wählen ein Digest-Intervall aus, wenn sie in ihren Benachrichtigungseinstellungen einen E-Mail-Digest aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überprüfen Sie vor dem Hinzufügen eines E-Mail-Digest-Intervalls die Digest-Intervalle des Basissystems in der Tabelle „Digest-Intervalle“ [sys_email_digest_interval]. Sie können Intervalle ändern, einschließlich der Intervalle des Basissystems, die einen Tag (24 Stunden), eine Stunde, alle vier Stunden und sieben Tage (wöchentlich) betragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Digest-Intervalle**.

Aktion	Beschreibung
So fügen Sie ein Intervall hinzu	Klicken Sie auf **Neu**.
So ändern Sie ein Intervall	Wählen Sie das zu ändernde Intervall aus.

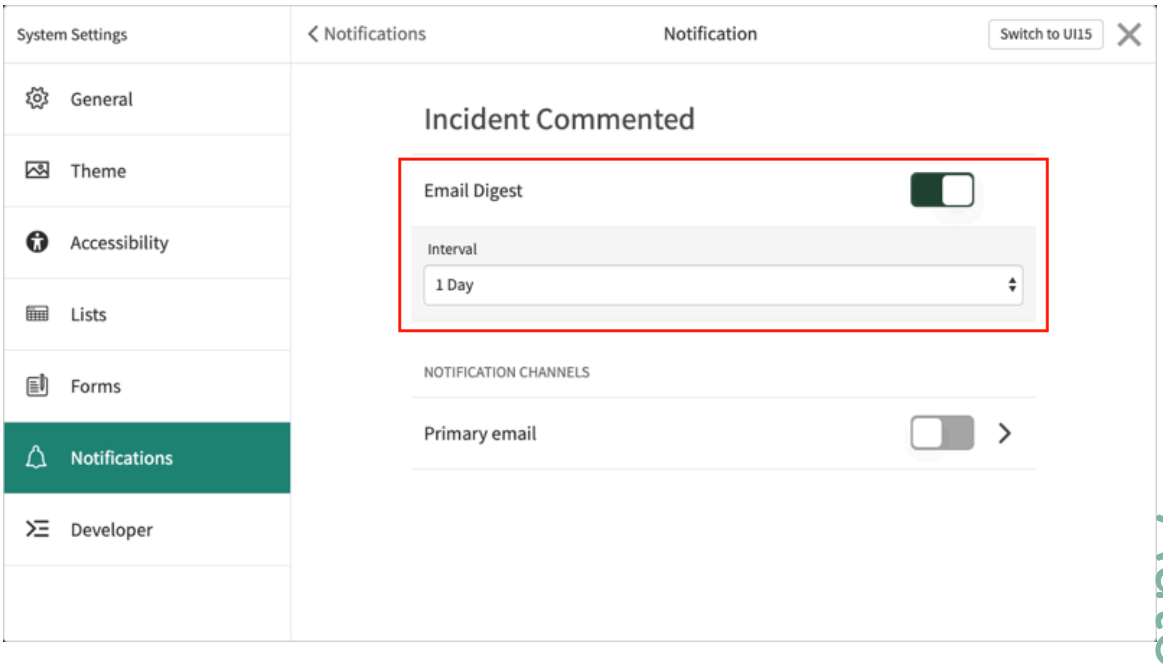
2. Geben Sie die neuen oder geänderten Intervallinformationen ein:

Feld	Beschreibung
Name	Intervallname, der die Intervalldauer beschreibt, zum Beispiel: Alle 2 Stunden.
Intervall	Länge des Intervalls, entweder Anzahl von **Tagen** oder **Stunden** (Stunden, Minuten und Sekunden). Die zulässige Mindestzeit beträgt eine Stunde und die maximal zulässige Zeit beträgt sieben Tage (eine Woche).

3. Wenn Sie ein Intervall erstellt haben, klicken Sie auf **Absenden**, oder wenn Sie ein Intervall geändert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das System aktualisiert die Tabelle „Digest-Intervalle“ [sys_email_digest_interval] mit dem neuen oder geänderten Intervall. Das Digest-Intervall wird als Option in den Benachrichtigungseinstellungen aufgeführt (Registerkarte **Benachrichtigungen** im Fenster „Systemeinstellungen“), wenn ein Benutzer einen Digest für die Benachrichtigung aktiviert. Zum Beispiel:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Um ein Intervall zu löschen, wählen Sie das zu löschende Intervall in der Tabelle „Digest-Intervalle“ [sys_email_digest_interval] aus und klicken Sie auf **Löschen**.

Hinweis:
Wenn das Intervall verwendet wird, entfernt das System das Intervall nicht.

Nächste Maßnahme

Bestimmen Sie, welche E-Mail-Benachrichtigungen in einem Digest übermittelt werden können und konfigurieren Sie den E-Mail-Digest-Inhalt für diese Benachrichtigungen.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Digest-Eigenschaften

E-Mail-Digests konfigurieren

Verwenden Sie das Benachrichtigungsformular, um den Inhalt eines E-Mail-Digests für eine Benachrichtigung zu erstellen oder zu ändern. Sie können den E-Mail-Digest auch für eine Benachrichtigung deaktivieren, damit er in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Anwender nicht verfügbar ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Benachrichtigung erstellen oder aktualisieren, verwenden Sie die Registerkarte **Digest-Inhalt** des Benachrichtigungsformulars, um den E-Mail-Digest für die Benachrichtigung zu konfigurieren. Nachdem Sie den Digest-Inhalt definiert haben, ist die Digest-Option für die Benachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Benutzer verfügbar.

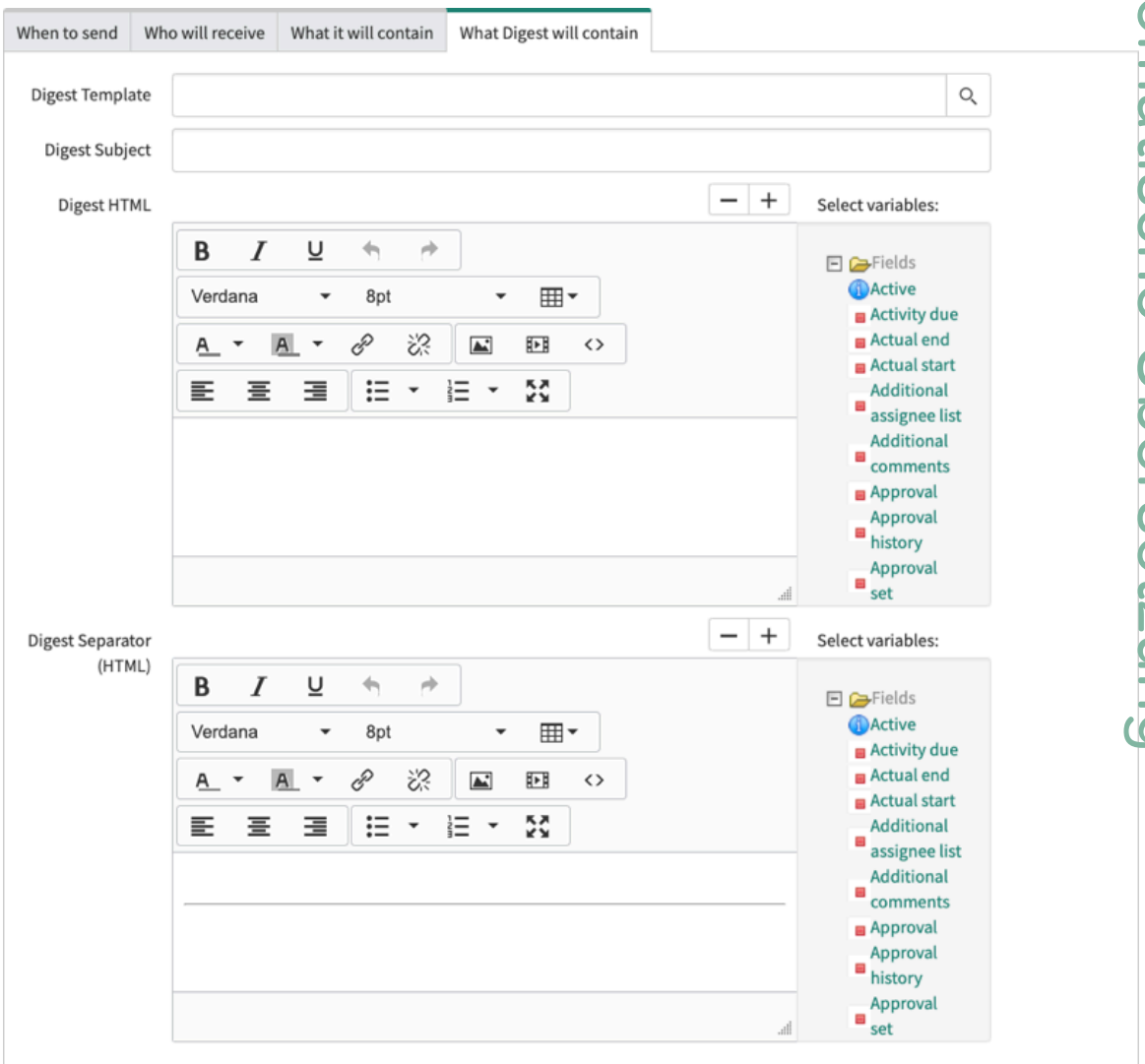
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.

Aktion	Beschreibung
Zum Erstellen einer Benachrichtigung	Wählen Sie **Neu** aus, um das Benachrichtigungsformular zu öffnen.
Zum Ändern einer Benachrichtigung	Wählen Sie die Benachrichtigung aus, die geändert werden soll.

2. Aktivieren Sie im Formular „Benachrichtigung“ das Kontrollkästchen **Digest zulassen**, um die Registerkarte **Was Digest enthält** anzuzeigen und den Digest-Inhalt zu definieren.
3. Füllen Sie die Felder in der Registerkarte **Digest-Inhalt** aus.
   Die Abbildung zeigt die Standardansicht der Registerkarte. Die erweiterte Ansicht enthält zusätzliche Felder (siehe Tabelle).



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Digest-Vorlage	Wenn Sie vorhandenen Inhalt wie Kopf- oder Fußzeilen wiederverwenden möchten, wählen Sie eine E-Mail-Vorlage aus, um dem E-Mail-Digest Inhalt hinzuzufügen.
Digest-Betreff	Geben Sie die Betreffzeile für den E-Mail-Digest ein. Der Betreff kann Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** enthalten. Wenn leer, verwendet das System den Wert für **Betreff** aus der **E-Mail-Vorlage**. Wenn Sie in dieses Feld einen Wert eingeben, wird der Vorlagenwert überschrieben.
Digest-HTML	Geben Sie den wiederkehrenden Inhalt für den E-Mail-Digest ein. Der Digest-Inhalt kann Variablen aus der Spalte **Variablen auswählen** enthalten. Variablen werden den Spaltennamen zugeordnet, die in der Benachrichtigungstabelle, ihren übergeordneten Tabellen und Referenztabellen verfügbar sind. Verwenden Sie Variablen, um Werte aus einem Datensatz in die Tabelle aufzunehmen, z. B. eine kurze Beschreibung des Incident oder Kommentare und Arbeitsnotizen. Um das Hinzufügen von zusätzlichen `<p>`- und `<div>`-Elementen zu Ihrem E-Mail-Digest zu verhindern, lesen Sie den Blog-Post Zusätzlicher Zeilenabstand mit Absatz-Tags im E-Mail-Client von einem ServiceNow-Mitarbeiter im ServiceNow Community.
Digest-Trennzeichen (HTML)	Verwenden Sie die Zeile, um jedes im Digest zusammengefasste Element zu trennen.
Digest von	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die im Absenderfeld des E-Mail-Digest verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail-Adresse muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.
Digest-Antwort an	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, die für die Antwort auf einen E-Mail-Digest verwendet werden soll. Zum Beispiel helpdesk@yourcompany.com. Die E-Mail muss ein gültiges Format haben, andernfalls wird eine Benachrichtigung in der Nähe des Felds angezeigt. Das Ändern dieser Adresse erfordert eine erweiterte E-Mail-Einrichtung wie z. B. Aktivieren der E-Mail-Weiterleitung.
Digest-Text	Geben Sie den wiederkehrenden Inhalt für den E-Mail-Digest ein, der als Nur-Text gesendet werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf **HTML und Nur-Text** oder **Ausschließlich Nur-Text** festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Digest-Trennzeichen (Text)	[Optional] Verwenden Sie den Bindetrich als Linie, um jedes im Digest zusammengefasste Element zu trennen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie den Content Typ auf **HTML und Nur-Text** oder **Ausschließlich Nur-Text** festlegen.

4. Wenn Sie mit dem Erstellen der Benachrichtigung fertig sind, wählen Sie **Absenden**aus.
Die E-Mail-**Digest**-Option wird in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Benutzer angezeigt.

Hinweis:
Die in der Registerkarte **Empfänger** bestimmten E-Mail-Empfänger erhalten den Digest, sobald sie in ihren Benachrichtigungseinstellungen den Digest aktiviert haben. Wenn der Benutzer kein festgelegter Empfänger für die Benachrichtigung ist, wird kein Digest generiert, auch wenn der Benutzer den Digest für eine Benachrichtigung aktiviert hat. In diesem Fall erhält der Benutzer die tatsächlichen Benachrichtigungen, wenn sie generiert werden.

5. **Wahlweise:** Um den E-Mail-Digest für eine Benachrichtigung zu deaktivieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Digest zulassen,** und wählen Sie **Aktualisieren,** wenn Sie die Änderungen an der Benachrichtigung abgeschlossen haben.
Wenn Sie den Digest-Inhalt deaktivieren, ist die Digest-Option auch nicht mehr für die Benachrichtigung verfügbar und wird nicht mehr in den Benachrichtigungseinstellungen für Ihre Anwender aufgeführt.
Wenn ein Benutzer zuvor die Digest-Option für die Benachrichtigung aktiviert hat, beendet das System das Sammeln dieser Benachrichtigungen für einen Digest und generiert den Digest nicht.

Hinweis:
Wenn Sie den Digest deaktiviert haben und ihn wieder verfügbar machen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Digest zulassen**. Das System speichert den zuvor gespeicherten Digest-Inhalt und zeigt ihn in der Registerkarte **Digest-Inhalt** an.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Digests

E-Mail-Digest-Intervalle erstellen oder ändern

Aktivieren Sie einen E-Mail-Digest in Core-UI

Aktivieren Sie den E-Mail-Digest in Next Experience

Reduzieren Sie die Anzahl der E-Mail-Benachrichtigungen, die Sie erhalten, indem Sie E-Mail-Digest-Benachrichtigungen aktivieren. Ein E-Mail-Digest ist eine einzelne E-Mail, die die Aktivität für eine ausgewählte Benachrichtigung und ihren Zieldatensatz während eines angegebenen Zeitintervalls zusammenfasst.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benachrichtigungen enthalten nicht die Option, standardmäßig als E-Mail-Zusammenfassung empfangen zu werden. Nur Administratoren können eine Option erstellen, um den E-Mail-Digest für eine ausgewählte Benachrichtigung zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie vom Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie dann **Erweiterte Einstellungen**aus.
2. Wählen Sie **Systembenachrichtigungen**aus.
3. Erweitern Sie die Benachrichtigung.
4. Aktivieren Sie **E-Mail-Digest,** und wählen Sie das Digest-Intervall aus, in dem Sie die Benachrichtigungskommunikation erhalten möchten.

Aktivieren Sie einen E-Mail-Digest in Core-UI

Reduzieren Sie die Anzahl der Benachrichtigungen, die Sie für einen ausgewählten Zieldatensatz während eines angegebenen Zeitintervalls erhalten, indem Sie einen E-Mail-Digest aktivieren. Der Digest ist eine einzelne E-Mail, die einzelne Benachrichtigungen für einen Zieldatensatz sammelt, der während des angegebenen Intervalls generiert wurde. Der E-Mail-Digest von zwei verschiedenen Zieldatensätzen wird nicht in einer einzigen E-Mail zusammengefasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Option „E-Mail-Digest“ ist nur verfügbar, wenn Ihr Administrator den E-Mail-Digest-Inhalt für diese Benachrichtigung konfiguriert hat.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol (⚙) im Banner-Frame, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die Benachrichtigung aus:
   a. Klicken Sie im Abschnitt „Benachrichtigungen nach Kategorie“ auf die Zeile oder den Rechtspfeil (**>**) der Kategorie, die Sie anzeigen möchten.
   b. Klicken Sie in der Liste der Benachrichtigungen für die Kategorie auf die Zeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben der Benachrichtigung, die Sie bearbeiten möchten.
3. So aktivieren oder deaktivieren Sie einen E-Mail-Digest für die Benachrichtigung, wenn ein E-Mail-Digest verfügbar ist:
   a. Klicken Sie auf den Switch **E-Mail-Digest**.
   Der E-Mail-Digest ist aktiviert, wenn der Switch grün ist, und deaktiviert, wenn der Switch grau ist.
   b. Wenn Sie den Digest aktiviert haben, wählen Sie die Option **Intervall** (Zeitdauer), während dessen die Benachrichtigungen gesammelt werden.

   Das Digest-Intervall beginnt mit dem ersten Auftreten der Benachrichtigungsaktivität. Wenn Sie beispielsweise das tägliche Intervall (1 Tag) auswählen und die erste Benachrichtigung um 07:00 Uhr erfolgt, beginnt das System mit dem Sammeln von Benachrichtigungen um 07:00 Uhr und endet um 07:00 Uhr am nächsten Tag.

Kurz nach Ablauf des Intervalls sendet das System Ihnen den E-Mail-Digest, anstatt die einzelnen Benachrichtigungen zu senden, die während des Digest-Intervalls generiert wurden. Wenn Sie den Digest deaktiviert haben, stoppt das System sofort das Sammeln der Benachrichtigungen für den Digest und sendet den E-Mail-Digest nicht. Das System sendet die Benachrichtigungen erneut, sobald sie generiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Benachrichtigungsbedingungen anwenden

E-Mail-Digests

Mehrsprachige E-Mail-Benachrichtigungen

Durch die Verwendung mehrsprachiger E-Mail-Benachrichtigungen können Sie E-Mail-Benachrichtigungen in der bevorzugten Sprache des Empfängers senden und problemlos Benachrichtigungsinhalte in verschiedenen Sprachen verwalten.

Übersetzung von E-Mail-Benachrichtigungen

Sie können E-Mail-Benachrichtigungen für Benutzer in mehreren Regionen basierend auf der bevorzugten Sprache anpassen. Beispielsweise erhält ein Empfänger, dessen Sprache auf Französisch festgelegt ist, Benachrichtigungs-E-Mails in Französisch, während eine anfordernde Person in Deutsch auf Deutsch benachrichtigt wird.

Für E-Mail-Benachrichtigungen sind zwei Arten von Übersetzungen verfügbar:

- Statische Übersetzung

  Passen Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Empfänger in mehreren Regionen basierend auf der bevorzugten Sprache an. Bei statischen Übersetzungen wird die Übersetzungsanforderung an einen Übersetzer gesendet.

- Dynamische Übersetzung

  Passen Sie E-Mail-Benachrichtigungen automatisch für Anwender in mehreren Regionen basierend auf ihrer bevorzugten Sprache an.

Sie können E-Mails auch mit einer Kombination aus statischer und dynamischer Übersetzung senden. Wenn beispielsweise eine E-Mail in Englisch, Französisch, Spanisch und Deutsch gesendet werden muss und die übersetzten Vorlagen für Französisch und Spanisch bereits vorhanden sind, erfolgt die dynamische Übersetzung nur für Deutsch.

Anwendereinstellung für E-Mail-Übersetzung

Der bevorzugte Sprachsatz wird berücksichtigt, wenn die Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist. So legen Sie Anwendereinstellungen für die E-Mail-Übersetzung fest:

- Legen Sie die Eigenschaft `glide.email.translation.honour.user_preference` auf `true` fest.
- Navigieren zu **Anwendermenü** > **Einstellungen** > **Sprache und Region**, wählen Sie die bevorzugte Sprache aus, und legen Sie sie fest.

Gruppen

Wenn keine Gruppen-E-Mail-ID vorhanden ist, kann eine Benachrichtigung, die für eine Gruppe mit mehrsprachigen Empfängern ausgelöst wird, eine Gruppen-E-Mail an verschiedene Personen mit unterschiedlichen Spracheinstellungen senden.

Wenn eine Gruppen-E-Mail-ID vorhanden ist, wird eine E-Mail in einer einzigen Sprache an alle Empfänger in der Gruppe gesendet. Die bevorzugte Sprache des Empfängers wird nicht berücksichtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungs-Plugins für E-Mail-Benachrichtigungen

Aktivieren Sie das Übersetzungs-Plugin für Glide-Benachrichtigungen, um mehrsprachige E-Mails basierend auf der bevorzugten Sprache des Empfängers zu senden. Das Lokalisierungs-Framework-Plugin wird standardmäßig zusammen mit dem Glide-Benachrichtigungsübersetzungs-Plugin aktiviert.

Aktivieren Sie das Plugin „Übersetzte E-Mail-Aufbewahrung“, um E-Mails zu archivieren.

Aktivieren Sie die Übersetzung von Glide-Benachrichtigungen

Sie können das Plugin „Glide Notification Translation“ (com.glide.notification.translation) für Benachrichtigungen aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Glide Notification Translation“ (com.glide.notification.translation) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Aktivieren Sie die Aufbewahrung übersetzter E-Mails

Sie können das Plugin „Übersetzte E-Mail-Aufbewahrung“ (com.glide.email_retention.translation) für Benachrichtigungen aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Übersetzte E-Mail-Aufbewahrung“ (com.glide.email_retention.translation) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Statische Übersetzung

Mithilfe der statischen Übersetzung können Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Empfänger in mehreren Regionen basierend auf der bevorzugten Sprache von Empfängern anpassen.

Über die statische Übersetzung für E-Mail-Benachrichtigungen

Erstellen Sie lokalisierte Inhalte für die verschiedenen Inhaltsfelder in Benachrichtigungen, E-Mail-Vorlagenund E-Mail-Layoutformularen mithilfe der statischen Übersetzung, nachdem Sie das Übersetzungs-Pluginaktiviert haben.

Bei der statischen Übersetzung wird die Übersetzungsanforderung an einen Übersetzer gesendet. Der Übersetzer bietet Übersetzungen für Benachrichtigungsinhalte in verschiedenen Sprachen.

Nicht alle Felder in den Benachrichtigungsformularen sind übersetzbar.

Übersetzbare Felder

Tabellenname	Übersetzbare Felder
E-Mail-Benachrichtigung	Subject, message, message_html und message_text
E-Mail-Vorlage	Subject, message, message_html und message_text
E-Mail-Layout	Layout

Hinweis:

- Der statische Inhalt, der in E-Mail-Skripts übersetzt werden muss, muss in **gs.getMessage()** vorhanden sein, und Übersetzungen für die Zeichenfolgen müssen in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] verfügbar sein.
- Sie können die Übersetzung von Token stoppen, indem Sie die Systemeigenschaft `glide.email.outbound.static_translation.session.language.change.enabled` erstellen und auf „false“ setzen.

Lokalisierungs-Framework

Verwenden Sie den Lokalisierungs-Framework -Einstellungen um Übersetzungen für die folgenden Artefaktkonfigurationen anzufordern:

- Konfiguration des E-Mail-Layouts
- E-Mail-Benachrichtigungs-Konfiguration
- E-Mail-Vorlagenkonfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Fordern Sie eine Übersetzung für eine E-Mail-Benachrichtigung, Vorlage oder ein Layout an

Aktivieren Sie die statische Übersetzung

Aktivieren Sie die statische Übersetzung von Benachrichtigungen für die globale Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Eingeben von `sys_properties.list` im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Systemeigenschaft: `glide.email.outbound.static_translation.enabled`.
Anwendung	Anwendung für die Systemeigenschaft. **Global** wendet die Systemeigenschaft auf alle Anwendungen an, wenn die Systemeigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist.
Beschreibung	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Auswahlmöglichkeiten	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Typ	Typ der Systemeigenschaft, entweder „true“ oder „false“.
Wert	Wert für den ausgewählten **Typ**, der auf „wahr“ festgelegt werden sollte.
Cache ignorieren	Option zum Ignorieren des Caches.
Privat	Option, um die Systemeigenschaft privat zu halten.
Leserollen	Rollen, die die Systemeigenschaft lesen können.
Schreibrollen	Rollen, die die Systemeigenschaft ändern können.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Fordern Sie eine Übersetzung für eine E-Mail-Benachrichtigung, Vorlage oder ein Layout an

Fordern Sie eine Übersetzung an, um eine E-Mail in der bevorzugten Sprache des Empfängers zu senden.

Vorbereitungen

Es muss eine E-Mail-Benachrichtigung vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die zugehörigen Listen namens Lokalisierungs-Framework -Einstellungen muss so konfiguriert sein, dass die Übersetzung für die Artefaktkonfigurationen angefordert und Sprachen hinzugefügt werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benachrichtigungsempfänger müssen in der Benutzertabelle [sys_user] als aktive Benutzer definiert sein und über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen, die für ihren primären Kanal (Gerät) in der Tabelle „Benachrichtigungsgerät“ [cmn_notif_device] definiert ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem E-Mail-Element, für das Sie eine Übersetzung anfordern möchten.
   - Navigieren Sie für Benachrichtigungen zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**
   - Navigieren Sie für Vorlagen zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Vorlagen**.
   - Navigieren Sie für Layouts zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Layouts**.
2. Wählen Sie das Element, das Sie übersetzen möchten, aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **Übersetzung anfordern** und anschließend die Sprachen aus, in die übersetzt werden soll.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Dynamische Übersetzung

Mithilfe der dynamischen Übersetzung können Sie E-Mail-Benachrichtigungen für Benutzer in mehreren Regionen basierend auf der bevorzugten Sprache automatisch anpassen.

Über dynamische Übersetzung für E-Mail-Benachrichtigungen

Benachrichtigungen zu dynamischen Inhalten sind anwenderspezifisch. Sie können die dynamische Übersetzung verwenden, um Benachrichtigungen basierend auf der vom Empfänger ausgewählten Sprache automatisch zu übersetzen.

Beispielsweise erhält eine anfordernde Person, deren Sprache auf Französisch festgelegt ist, automatisch Benachrichtigungs-E-Mails in Französisch, während eine anfordernde Person in Spanisch auf Spanisch benachrichtigt wird.

Die Verwendung der dynamischen Übersetzung umfasst folgende Aufgaben:

1. Aktivieren Sie Dynamische Übersetzung
2. Legen Sie die Systemeigenschaft für die dynamische Übersetzung fest
3. Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung

Nachdem die dynamische Übersetzung aktiviert wurde, können Sie E-Mails senden und die übersetzte E-Mail in den bevorzugten Sprachen der Empfänger anzeigen oder in der Vorschau anzeigen, indem Sie auf die Registerkarte **Übersetzte E-Mail-Inhalte** zugreifen.

Hinweis:
Die Spracheinstellung von Anwendern, die in den Feldern **„Cc“** und **„Bcc“** erwähnt werden, wird nicht berücksichtigt.

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung von Benachrichtigungen für die globale Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Eingeben von sys_properties.list im Navigationsfilter.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aktivieren Sie das dynamische Übersetzungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Systemeigenschaft, der „glide.notifications.translation.dynamic“lauten muss.
Anwendung	Anwendung für die Systemeigenschaft. **Global** wendet die Systemeigenschaft auf alle Anwendungen an, wenn die Systemeigenschaft auf **true**festgelegt ist.
Beschreibung	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Auswahlmöglichkeiten	Beschreibung, die in der Liste „Systemeigenschaften“ angezeigt wird.
Typ	Typ der Systemeigenschaft, der **„wahr“ sein muss | false**.
Wert	Wert für den ausgewählten **Typ**, der sein muss. true.
Cache ignorieren	Option zum Ignorieren des Caches.
Privat	Option, um die Systemeigenschaft privat zu halten.
Leserollen	Rollen, die die Systemeigenschaft lesen können.
Schreibrollen	Rollen, die die Systemeigenschaft schreiben können.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie das Hinweisbanner für übersetzte E-Mails

Konfigurieren Sie den Inhalt für ein übersetztes E-Mail-Notizbanner, das oben auf der Seite angezeigt wird, um dem Empfänger eine anwenderdefinierte Nachricht anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Eingeben von sys_properties.list im Navigationsfilter.
2. Suchen Sie nach den Eigenschaften, und wählen Sie sie aus, um das Hinweisbanner zu konfigurieren und anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaft	Beschreibung
`glide.email.translation.dynamic.note.html_body`	Zeigt die Nachricht als Header für den übersetzten E-Mail-HTML-Text an.
`glide.email.translation.dynamic.note.text_body`	Fügt die Nachricht dem Textkörper des übersetzten E-Mail-Texts hinzu.
`glide.email.translation.dynamic.note.html_body.style`	Wendet CSS-Stile auf die Notiz an.

Hinweis:
Wenn Sie das Notizbanner deaktivieren möchten, setzen Sie die Systemeigenschaft `glide.email.translation.dynamic.note.enabled` auf false.

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für E-Mail-Benachrichtigungen

Aktivieren Sie die dynamische Übersetzung für eine Benachrichtigung, um dynamisch übersetzte E-Mails an Empfänger in der bevorzugten Sprache zu senden.

Vorbereitungen
Es muss eine E-Mail-Benachrichtigung vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benachrichtigungsempfänger müssen in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] als aktive Benutzer definiert sein. Sie müssen außerdem über eine gültige E-Mail-Adresse für ihren primären Kanal (Gerät) in der Tabelle „Benachrichtigungsgerät“ [cmn_notif_device] verfügen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie den Namen der E-Mail-Benachrichtigung aus, die Sie senden möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Was darin enthalten ist** aus.
4. Wenn **Erweiterte Ansicht** jetzt bereits ausgewählt ist, wählen Sie sie aus.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dynamische Übersetzung aktivieren**.

Nächste Maßnahme
Vorschau auf E-Mail-Benachrichtigungen anzeigen

Domänentrennung und Benachrichtigungen

Die Anwendung Benachrichtigungen unterstützt Domänentrennung. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

- Umfasst alle Aspekte des **Basis** -Supports.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Die Domänentrennung wird speziell in Notifications unterstützt, jedoch nicht in E-Mail-Accounts. Benachrichtigungen werden nicht durch Daten getrennt, sondern durch Prozesse. Benachrichtigungen werden auch durch bestimmte Aktionen ausgelöst.

Hinweis:
Abonnementbasierte Benachrichtigungen sind nicht domänenfähig und können keine domänenspezifischen Einstellungen unterstützen.

So funktioniert die Domänentrennung in Notifications

Es gibt zwei grundlegende Komponenten für die Domänentrennung und Notifications.

- Benachrichtigungen werden durch Prozesse getrennt (nicht durch Daten).
- Benachrichtigungen werden auf zwei Arten ausgelöst:
  1. Wenn ein Datensatz eingefügt oder aktualisiert wird

     Benachrichtigungen mit übereinstimmenden Bedingungen UND in derselben Domäne und globalen Domäne wie der eingefügte/aktualisierte Datensatz werden verarbeitet.

  2. Wenn ein in der Benachrichtigung definiertes Ereignis ausgelöst wird
     a. Ereignisse haben normalerweise einen Zieldatensatz. Beispielsweise bezieht sich das Ereignis [incident.inserted] auf den einzufügenden Incident Record.
     b. Wenn ein Ereignis ausgelöst wird, werden Benachrichtigungen verarbeitet, die für dieses Ereignis in derselben Domäne und globalen Domäne wie der Zieldatensatz des Ereignisses konfiguriert sind.

Domänen und E-Mail-Accounts

Die Domänentrennung wird aus folgenden Gründen in E-Mail-Accounts nicht unterstützt:

1. Senden einer E-Mail: Pro Account gibt es nur einen SMTP Sender. Dies verhindert die Bereitstellung von Domänen für jeden Account und sie sind nicht konfigurierbar.
2. Empfang eingehender E-Mails: Sie können mehrere E-Mail-Accounts einrichten, die Domäne einer Aktion bei eingehender E-Mail jedoch nicht sinnvoll festlegen. Aktionen bei eingehender E-Mail werden in der Domäne des Benutzers verarbeitet, der die E-Mail

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gesendet hat. Beispiel: User_A in Domäne A sendet eine E-Mail an einen ServiceNow-E-Mail-Account, der die „Incident erstellen"-Aktion bei eingehender E-Mail ausführt. Der durch die eingehende Aktion erstellte neue Incident befindet sich in Domäne A.

Siehe Aktionen bei eingehender E-Mail für weitere Informationen.

Hinweis:
Wenn die Anzahl der E-Mail-Accounts 20 übersteigt, wird der Empfang der E-Mail langsamer.

Anwendungsfall

Wenn eine Instanz das Domain Separation-Plugin verwendet und eine neue E-Mail-Benachrichtigung für eine Domäne definiert wird, die dasselbe Event wie die Benachrichtigung in der globalen Domäne hat, erhält der Benutzer zwei E-Mails für dasselbe Event.

Lösung: Definieren Sie das Feld [sys_overrides] für die Benachrichtigung, die zur Domäne gehört, so, dass die Einstellung für „global" überschrieben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierte Administration .

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

E-Mail mit häufig gestellten Fragen und Benachrichtigungs-E-Mails zur Problembehandlung

Protokolle und Diagnosen werden bereitgestellt, um zu bestimmen, ob Benachrichtigungs-E-Mails erfolgreich gesendet und empfangen werden, welche Probleme vorliegen und wer die E-Mail erhält.

Diagnosen helfen bei der Überwachung der Gesamtintegrität des Systems und der Behebung allgemeiner Probleme, z. B. wenn keine eingehenden E-Mails empfangen werden. Protokolle helfen bei der Identifizierung von Problemen mit einzelnen E-Mails, und verschiedene Protokolle sind für die Diagnose verschiedener Arten von Problemen nützlich.

Protokollüberprüfungsszenarien

Problem	Protokoll
Es muss überprüft werden, ob eine einzelne Benachrichtigungs-E-Mail erfolgreich gesendet wurde	Überprüfen Sie das System- **Postfach** für diese E-Mail. Überprüfen Sie auch das **fehlgeschlagene** System-Mailbox auf Fehlerbenachrichtigungen.
Einzelne E-Mail fehlgeschlagen	• Überprüfen Sie das Nachrichtenprotokoll der einzelnen E-Mail. • Überprüfen Sie das Feld **Fehlerzeichenfolge** des E-Mail-Datensatzes. **Warnung:** Einige E-Mail-Server geben keine Fehlerzeichenfolgen zurück

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problem	Protokoll
E-Mail vom Endanwender nicht erhalten	• Überprüfen Sie das **Junk** -Systempostfach auf Benachrichtigungen über zurückgegebene E-Mails. Diese E-Mails werden auch im E-Mail-Protokoll mit dem **Typ** erhalten-ignoriert angezeigt. • Überprüfen Sie das Feld **Fehlerzeichenfolge** des E-Mail-Datensatzes. **⚠ Warnung:** Einige E-Mail-Server geben keine Fehlerzeichenfolgen zurück • Überprüfen Sie das Nachrichtenprotokoll der einzelnen E-Mail auf die Gründe, aus denen verschiedene Empfänger einbezogen oder ausgeschlossen wurden.

Häufig gestellte Fragen per E-Mail

Häufig gestellte Fragen per E-Mail

Problembehandlungsressourcen

In den folgenden Ressourcen finden Sie Informationen zur Fehlerbehebung bei Problemen mit eingehenden und ausgehenden E-Mails.

Fehler oder Symptom	Lösung
Häufig gestellte Fragen zu eingehenden E-Mails	Siehe KB0957760 .
Instanz empfängt keine eingehenden E-Mails	Siehe Problembehandlung bei eingehenden E-Mails, ServiceNow KB0524472 und KB0520595 . Diese KB-Artikel enthalten auch Links zu einer Videoserie zur Problembehandlung bei eingehenden E-Mails.
Instanz sendet keine ausgehenden E-Mails	Siehe Problembehandlung bei ausgehenden E-Mails, ServiceNow KB0521382 . Dieser KB-Artikel enthält auch Links zu einer Videoserie zur Fehlerbehebung bei ausgehenden E-Mails.
E-Mails aus Outlook erstellen einen leeren Incident Record mit einem Anhang namens winmail.dat.	Konfigurieren Sie den lokalen Outlook-Client oder Exchange-Server so, dass keine Daten im Rich-Text-Format (RTF) an die -Instanz gesendet werden.
E-Mails werden ohne erkennbaren Grund auf den Typ „send-ignored“ festgelegt	Siehe KB0790932 .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fehler oder Symptom	Lösung
Von der Instanz generierte Duplikat-E-Mails	Siehe Problembehandlung bei doppelten E-Mails, die von der Instanz generiert werden, KB0529413 .
SMTP-Senderauftrag steckt fest	Siehe Warnung „SMTP-Senderauftrag steckt > 30 Minuten fest“, KB0755061 .
Verbindung mit smtp.office365.com fehlgeschlagen	Siehe KB0825391 .
Fehler beim Authentifizieren von IMAP mit OAuth	Siehe KB0963959 .
Fehler beim Verbinden des POP-E-Mail-Accounts am sicheren Port	Siehe KB0829289 .
Die Verarbeitung eingehender E-Mails steckt in Warnungen fest	Siehe KB0855277 .
E-Mail-Leser-/SMTP-Sendeauftrag unterbrochen	Siehe KB0679998 .
Warnungen, dass der E-Mail-Leseauftrag mehr als 2 Stunden nicht mehr ausgeführt wird	Siehe KB0755063 .
SMTP-Wiederholungsversuche	Der SMTPSender-Auftrag ist für das Senden von E-Mails von der -Instanz verantwortlich, und während der Übertragung kann es zu Zustellfehlern kommen. E-Mails, die nicht erfolgreich zugestellt werden, müssen möglicherweise wiederholt werden. Exponentielle Backoff-Wiederholungsversuche sind ein Mechanismus, um sie im Intervall (1, 5, 10, 20, 40, 60, 120, 120) zwischen den Wiederholungsversuchen erneut bereitzustellen. Die exponentiellen Neuversuche werden fortgesetzt, bis der in der Systemeigenschaft `glide.email.smtp.claim.lookback.hrs` angegebene Rückblickzeitraum verstrichen ist. Die Wiederholungen werden für 4xx-Statuscodes versucht und für alle anderen Statuscodes wie 5xx gelten als dauerhafter Fehler. Die Systemeigenschaften `glide.smtp.fail_message_ids` und `glide.smtp.defer_retry_ids` werden nicht berücksichtigt. Der Typ der wiederholten E-Mails ist auf **„send-retry-backoff“**festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Exponentielle Back-Off-Wiederholungsversuche

E-Mails, die nicht erfolgreich zugestellt werden, müssen möglicherweise wiederholt werden. Exponentielle Backoff-Wiederholungsversuche sind ein Mechanismus, um sie im Intervall (1, 5, 10, 20, 40, 60, 120, 120) zwischen den Wiederholungsversuchen erneut bereitzustellen. Die exponentiellen Neuversuche werden fortgesetzt, bis der in der Systemeigenschaft *glide.email.smtp.claim.lookback.hrs* angegebene Rückblickzeitraum verstrichen ist.

Die Wiederholungen werden für 4xx-Statuscodes versucht und schlagen für 5xx-Statuscodes während der E-Mail-Zustellung fehl. Die Systemeigenschaften *glide.smtp.fail_message_ids* und *glide.smtp.defer_retry_ids* werden nicht berücksichtigt.

Der Typ der wiederholten E-Mails ist auf **„send-retry-backoff“**festgelegt.

Hinweis:
Adressvalidierungsfehler, die während der E-Mail-Zustellung auftreten, werden unterschiedlich behandelt. Der Typ des E-Mail-Datensatzes wird auf **„Verzögerte Sendewiederholung“** festgelegt, und die E-Mail-Zustellung wird in festen Intervallen von 30 Minuten wiederholt, bis der Rückblickzeitraum abgelaufen ist.

E-Mail-Diagnose

Die Seite „Diagnose und Verbindung“ enthält Informationen zum aktuellen Status Ihrer E-Mail-Konfiguration. Diese Seite enthält den Status der E-Mail-Eigenschaften, der regelmäßigen Aufgaben und der E-Mail-Account-Verbindungen, die sich darauf auswirken, wie Ihre Instanz E-Mails empfängt und sendet.

Mithilfe der E-Mail-Diagnoseinformationen können Sie Probleme mit eingehenden oder ausgehenden E-Mails identifizieren. Das folgende Video zeigt verschiedene Schritte, um festzustellen, warum Ihre Instanz keine eingehenden E-Mails empfängt. Einer der Schritte verwendet die E-Mail-Diagnose, um den E-Mail-Verbindungsstatus und die regelmäßige Aufgabe des E-Mail-Lesers zu überprüfen.

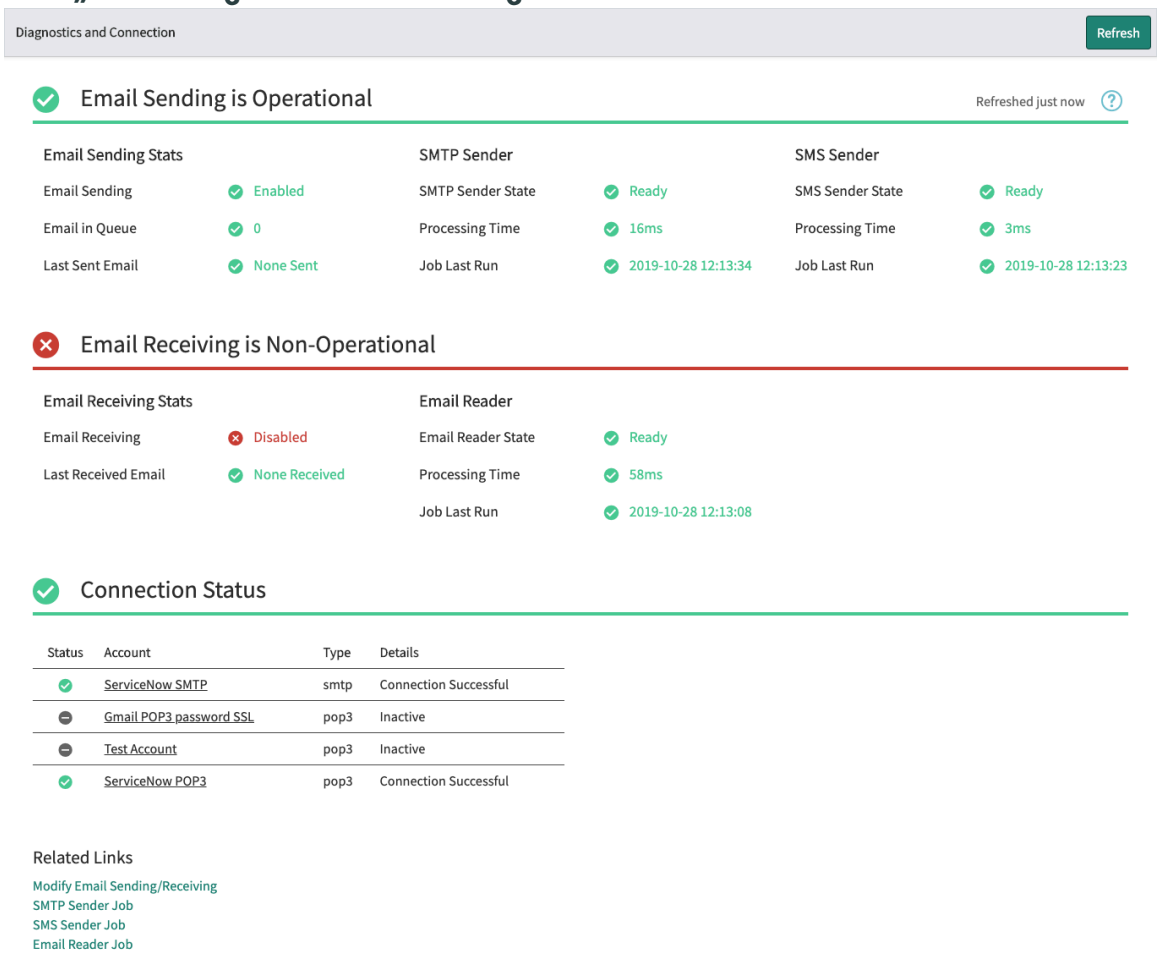
Schritte zur Fehlerbehebung, wenn eine ServiceNow-Instanz keine E-Mail erhält

Navigieren Sie von einem der folgenden Module zur Seite „Diagnose und Verbindung“:

- **System-Mailboxen** > **E-Mail-Diagnose**
- **System Diagnostics** > **E-Mail-Diagnose**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Seite „E-Mail-Diagnose und -Verbindung“



Zeigen Sie für eine schnelle Anzeige des Status in einem Feld auf das grüne Häkchen oder das rote X-Symbol. Das Häkchensymbol zeigt an, dass das Element betriebsbereit oder fehlerfrei ist, während das X-Symbol anzeigt, dass das Element nicht betriebsbereit ist oder sich nicht innerhalb des erwarteten Bereichs befindet.

E-Mail-Diagnose

Diagnose	Beschreibung
E-Mail-Versand ist [Status]	
E-Mail-Versand	Status der ausgehenden E-Mail entweder **Aktiviert** oder **Deaktiviert**. Um den Status zu ändern, klicken Sie auf den zugehörigen Link **„E-Mail-Versand/-Empfang ändern“** und aktualisieren im Formular „E-Mail-Eigenschaften“ die Eigenschaft `Email sending enabled`.
E-Mail in Warteschlange	Anzahl der E-Mail-Nachrichten, die zum Senden bereit sind.
Letzte gesendete E-Mail	Datum und Uhrzeit des Versands der letzten E-Mail.
Status des SMTP-Senders	Aktueller Status des SMTP-Senderauftrags, der E-Mails nach einem wiederkehrenden Zeitplan sendet. Dieser Auftrag wird standardmäßig jede Minute ausgeführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Diagnose (Fortsetzung)

Diagnose	Beschreibung
	Um den SMTP Sender-Status zu aktualisieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **SMTP Sender** und öffnen Sie in der Zeitplantabelle den zu ändernden SMTP Sender-Datensatz.
SMTP-Verarbeitungsdauer	Dauer der letzten ausgeführten SMTP Sender-Aufgabe. Dieser Wert sollte kürzer als das SMTP Sender-Intervall sein.
Letzte Ausführung des SMTP-Auftrags	Datum und Uhrzeit der letzten Ausführung der SMTP Sender-Aufgabe.
Standard-SMTP-Status	Angabe, ob die SMTP-Verbindung erfolgreich war; wird nur angezeigt, wenn die E-Mail-Account-Funktion aktiviert ist. Klicken Sie auf **Standard-SMTP**, um Ihre SMTP-Account-Einstellungen zu ändern.
SMS-Sendestatus	Aktueller Status des **SMS-Absenderauftrags**, der SMS-Benachrichtigungen nach einem wiederkehrenden Zeitplan sendet. Dieser Auftrag wird standardmäßig jede Minute ausgeführt. Um den SMS-Sendeauftrag zu aktualisieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **SMS-Sendeauftrag** und öffnen Sie in der Zeitplantabelle den zu ändernden SMS-Sendedatensatz.
Verarbeitungsdauer des SMS-Sendeauftrags	Dauer des letzten ausgeführten **SMS-Sendeauftrags**. Dieser Wert sollte kürzer als das **SMS-Sendeintervall** sein.
Letzte Ausführung des SMS-Sendeauftrags	Datum und Uhrzeit der letzten Ausführung des **SMS-Sendeauftrags**.
E-Mail-Empfang ist [Status]	
E-Mail-Empfang	Status der eingehenden E-Mail entweder **Aktiviert** oder **Deaktiviert**. Um den Status für den Empfang von E-Mails zu ändern, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Senden/Empfangen von E-Mails ändern**, und aktualisieren Sie im Formular E-Mail-Eigenschaften die Eigenschaft *`Email receiving enabled`*.
Letzte erhaltene E-Mail	Datum und Uhrzeit des Empfangs der letzten E-Mail.
Lesestatus der E-Mail	Aktueller Status des E-Mail-Leseauftrags, der alle E-Mails herunterlädt, die auf dem Mail-Server warten, und email.read-Ereignisse erstellt. Um den E-Mail-Lesestatus-Auftrag zu aktualisieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **E-Mail-Leseauftrag** und öffnen Sie in der Zeitplantabelle den zu ändernden E-Mail-Lesedatensatz.
Verarbeitungsdauer des E-Mail-Lesers	Dauer des letzten ausgeführten Leseauftrags. Dieser Wert sollte kürzer als das Leseintervall sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Diagnose (Fortsetzung)

Diagnose	Beschreibung
Zuletzt ausgeführter Auftrag	Datum und Uhrzeit der letzten Ausführung des Leseauftrags.
Verbindungsstatus	
{Accounts}	Das Ergebnis der Testverbindung zu den Accounts. Die Verbindung wird jedes Mal getestet, wenn Sie die Seite laden.

Zugehörige Informationen

Geplante Aufgaben

System-E-Mail-Protokolle und Postfächer

Im E-Mail-Protokoll des Systems werden alle E-Mails aufgezeichnet, die die Instanz erstellt oder empfängt. System-Mailboxen sind gefilterte Ansichten dieses Protokolls.

Jede von der Instanz erstellte oder empfangene Benachrichtigungs-E-Mail wird in einem E-Mail-Datensatz [sys_email] aufgezeichnet. Zu einem Protokoll dieser Datensätze können Sie unter navigieren **Systemprotokolle** > **E-Mails**.

Die System-Mailboxen sind gefilterte Ansichten der Tabelle „E-Mails“ [sys_email]. Die Instanz weist abhängig von den Werten in den Feldern **Typ** und **Status** einem System-Postfach einen E-Mail-Datensatz zu. Weitere Informationen finden Sie unter System-Mailboxen.

Die folgenden Felder können im Layout des Systemprotokolls und aller System-Mailboxen enthalten sein:

E-Mail-Protokoll

Feld	Beschreibung
Mailbox	Das System-Postfach, in dem dieser E-Mail-Datensatz aufgelistet ist. Die Instanz legt den Wert dieses Felds entsprechend den Werten in den Feldern **Typ** und **Status** fest.
Status	Der aktuelle Status der E-Mail („Fehler“, „Ignoriert“, „Verarbeitet“ oder „Bereit“).
Empfangstyp	Der Typ der eingehenden E-Mail („Keine“, „Weiterleiten“, „Neu“ oder „Antworten“).
Typ	Der Status der E-Mail. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • erhalten: Der Server hat diese E-Mail erhalten. • erhalten - ignoriert: Der Server hat diese E-Mail erhalten, sie wurde jedoch von der Instanz aufgrund von Aktionen bei eingehender E-Mail ignoriert. Normalerweise handelt es sich bei diesen E-Mails entweder um Spam oder um automatische Antworten. Weitere Informationen finden Sie im Feld „Fehlerzeichenfolge“. • senden - fehlgeschlagen: Der Server hat versucht, die E-Mail zu senden, und ist fehlgeschlagen. Weitere Informationen finden Sie im Feld „Fehlerzeichenfolge“. • senden - ignoriert: Der Server hat das Senden dieser E-Mail übersprungen. Normalerweise handelt es sich hierbei um eine E-Mail, die generiert wurde, jedoch keine Empfänger-E-Mail-Adresse hatte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Protokoll (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	oder eine doppelte E-Mail ist. Weitere Informationen finden Sie im Feld „Fehlerzeichenfolge“. • senden - bereit: Die E-Mail kann gesendet werden, wurde jedoch vom Mail-Server nicht gesendet. Normalerweise bleibt eine E-Mail nur für kurze Zeit in diesem Status. • senden - Übersetzung - bereit: Die E-Mail wird während der E-Mail-Übersetzung generiert und gesendet. Normalerweise bleibt eine E-Mail nur für kurze Zeit in diesem Status. • gesendet: Die E-Mail wurde von der Instanz ohne Fehler oder Probleme gesendet.
Ziel	Eine Dokument-ID-Referenz auf den Datensatz, wenn die E-Mail durch Einfügen, Aktualisieren oder Löschen eines bestimmten Datensatzes generiert wird.
Anwender	Der Name des Benutzers aus dem Benutzerdatensatz der Instanz, von der die E-Mail-Benachrichtigung gesendet wurde. **Hinweis:** Dies ist ein Zeichenfolgen-Feld.
Benachrichtigungstyp	Der Typ der Benachrichtigung. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • Keiner • SMS • SMTP
UID	Die eindeutige ID, die auf dem Server gespeichert ist.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der E-Mail-Aktivität für das Gebietsschema des Computers, auf dem die Instanz ausgeführt wird.
Gelöscht	Gibt bei eingehenden E-Mails an, ob die E-Mail vom E-Mail-Server gelöscht wurde.
Gewichtung	Die Gewichtung der E-Mail, die die Sendepriorität relativ zu anderen Benachrichtigungen in derselben Tabelle bestimmt.
Wichtigkeit	Ein Hinweis darauf, dass die E-Mail mit einem geänderten Wichtigkeitsgrad gesendet wurde, z. B. Dringend.
Auslösendes Ereignis und Benachrichtigung	Für von -Benachrichtigungen generierte E-Mails eine eingebettete Liste, in der das Ereignis und die Benachrichtigung gespeichert werden, von der die E-Mail erstellt wurde.
Betreff	Der Betreff der E-Mail. Für Benachrichtigungen erstellen Sie den Betrefftext in **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
Fehlerzeichenfolge	Die vom E-Mail-Server erfasste Fehlerzeichenfolge, um festzustellen, warum die E-Mail nicht gesendet wurde. Dies wird nur protokolliert, wenn die E-Mail fehlgeschlagen ist.
Empfänger	Die E-Mail-Adressen der Empfänger.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Protokoll (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Textkörper	Der Textkörper der E-Mail, der in unformatiertem HTML-Markup angezeigt wird. Verwenden Sie den zugehörigen Link „HTML-Textvorschau“, um den Nachrichtentext als gerenderten HTML-Code anzuzeigen.
Content Typ	Der E-Mail-Content Typ
Kopfzeilen	Alle in die E-Mail eingebetteten Kopfzeilen.

Nachrichtenprotokolle für einzelne E-Mails

Die E-Mail-Protokolleinträge für eine einzelne Benachrichtigungs-E-Mail sind als zugehörige Liste im E-Mail-Datensatz zugänglich. Das Feld **Fehlerzeichenfolge** im E-Mail-Datensatz kann zusätzliche Informationen enthalten.

Jeder E-Mail-Datensatz enthält eine zugehörige Liste **„E-Mail-Protokoll“**. Diese Liste zeigt die Datensätze für E-Mail-Protokolleinträge [syslog_email]. Für die Problembehandlung sind **Ebene** und **Nachricht**wahrscheinlich die nützlichsten Felder.

Um Probleme mit ausgehenden E-Mails zu diagnostizieren, überprüfen Sie auch das Feld **Fehlerzeichenfolge** im E-Mail-Datensatz. Allerdings sendet nicht jeder empfangende E-Mail-Server eine Fehlerzeichenfolge zurück.

Hinweis:
Der Datensatz „E-Mail-Protokolleintrag“ ist nach Erstellung des E-Mail-Datensatzes nur 7 Tage lang verfügbar.

Eingehende Aktionen für empfangene E-Mails

Überprüfen Sie diese Protokolle als ersten Schritt, um Probleme mit eingehenden Aktionen zu diagnostizieren. Die Protokolle zeigen, welche eingehende Aktion aus welchem Grund angewendet wurde und welche nicht.

Hinweis:
Wenn eine eingehende Aktion kein Feld im Zieldatensatz aktualisiert hat, gibt das Protokoll an, dass die eingehende Aktion übersprungen wurde.

Gründe für das Einbeziehen oder Ausschließen von Empfängern

Bei ausgehenden Benachrichtigungen enthält das E-Mail-Systemprotokoll die Gründe dafür, dass Empfänger ein- oder ausgeschlossen wurden.

Jeder Protokolleintrag entspricht einem Einschluss- oder Ausschlussgrund. Beispielsweise werden alle Benutzer, die aufgrund ihrer Inaktivität ausgeschlossen wurden, in einem einzigen Protokolleintrag angezeigt.

Eine Reihe von Systemeigenschaften kann zur Feinabstimmung der zu protokollierenden Informationen verwendet werden. Die beiden Eigenschaften `„glide.notification.recipient.include_ging“` und `„glide.notification.recipient.exclude_ging`“ steuern die Protokollierung der Einbeziehung und Ausschluss von Empfängern. Einige andere Eigenschaften ermöglichen Ihnen, die in den Protokollen gemeldeten Informationen an Ihre Bedürfnisse anzupassen. Alle Eigenschaften sind standardmäßig aktiviert.

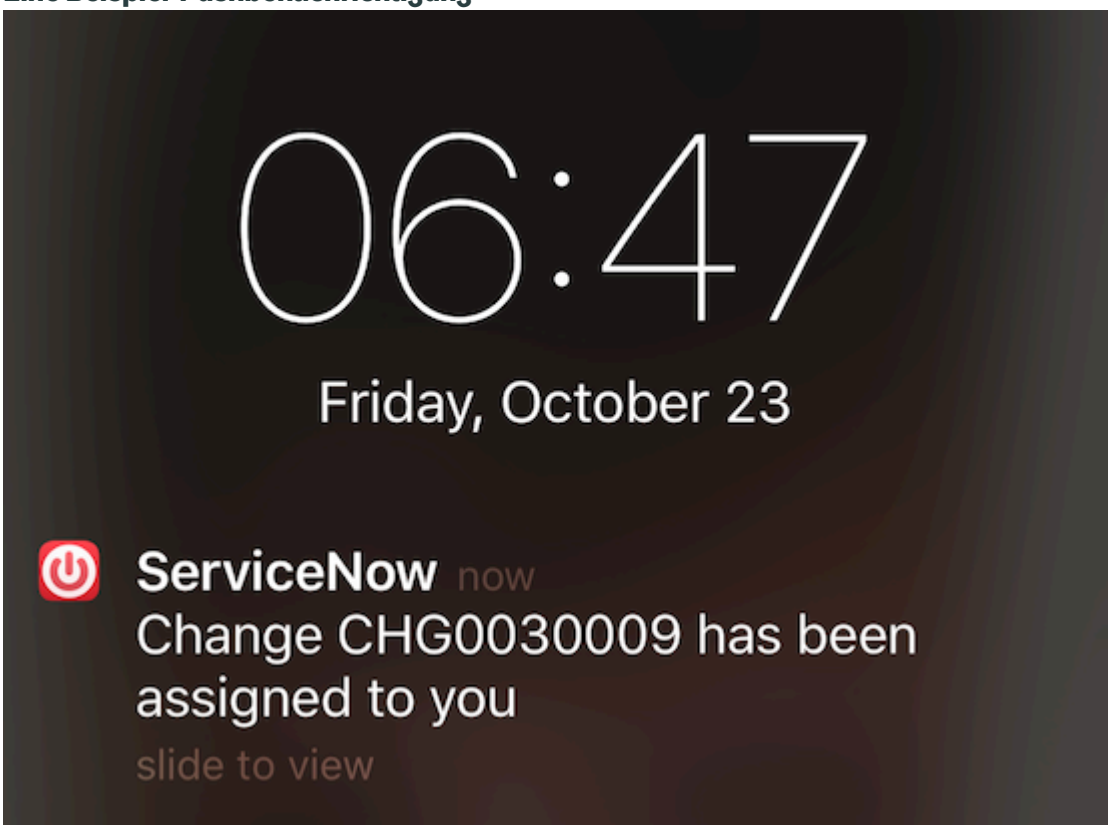
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Push-Benachrichtigungen

Zusätzlich zum Senden von E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen kann eine Instanz Pushbenachrichtigungen an mobile Geräte senden.

Eine Pushbenachrichtigung ist eine Textnachricht, die auf dem mobilen Gerät eines Benutzers angezeigt wird, um ihn auf etwas Wichtiges hinzuweisen oder ihn zu einer Aktion aufzufordern. Ihre Instanz unterstützt Pushbenachrichtigungen.

Eine Beispiel-Pushbenachrichtigung



Verwenden Sie Pushbenachrichtigungen, um Nachrichten an Benutzer zu senden, wenn bestimmte Bedingungen in Ihrer Instanz ausgelöst werden, z. B. die Zuweisung eines Incident an den Benutzer. Eine Pushbenachrichtigung kann sogar um eine Antwort bitten und die Instanz kann die Antwort verarbeiten, indem sie auf die zugehörigen Datensätze reagiert. Sie können beispielsweise die Instanz dazu veranlassen, eine Genehmigungsanforderung für eine Änderung an einen Benutzer zu senden. Sie können den Benutzer die Änderung genehmigen oder ablehnen lassen, indem er in der Pushbenachrichtigung auf eine Antwortschaltfläche klickt. Die Antwort des Benutzers kann dann den Status des Change Record aktualisieren.

Sie können Pushbenachrichtigungen ähnlich wie E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen einrichten. Bestimmen Sie:

- an wen die Benachrichtigung gesendet werden soll.
- wann sie gesendet werden soll.
- was sie enthalten soll.

Die ServiceNow Mobile App ist als ServiceNow Classic und als Mobile Agentverfügbar. Standardmäßig unterstützt ServiceNow Classic Push-Benachrichtigungen. Sie können jedoch auch eine eigene Push-Anwendung entwickeln und Ihre Instanz so konfigurieren, dass

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Push-Benachrichtigungen an sie gesendet werden. Weitere Informationen zum Einrichten von Push-Benachrichtigungen in Mobile Agentfinden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen .

Einrichtung von Pushbenachrichtigungen

Die Einrichtung der Pushbenachrichtigungen unterscheidet sich je nach der mobilen Anwendung oder der Pushanwendung, die Ihre Benutzer verwenden sollen. Eine Übersicht finden Sie unter: Setup von Push-Benachrichtigungen mit einer anwenderdefinierten Push-Anwendung für ServiceNow Mobile -Apps. Wenn Sie eine eigene Anwendung erstellen, müssen Sie wissen, wie Pushbenachrichtigungen und das Apple Push Notification Service-System funktionieren. Weitere Informationen finden Sie in der Übersicht über APNs imProgrammierleitfaden für lokale und Remote-Benachrichtigungen für Apple-Entwickler.

Wichtig:
Apple garantiert nicht die Zustellung aller Pushbenachrichtigungen. Überprüfen Sie die QoS-Informationen (Quality of Service) im Handbuch zur Programmierung lokaler und Fernbenachrichtigungen für Apple-Entwickler.

Pushbenachrichtigungssystem

Das Push-Benachrichtigungssystem umfasst mehrere Schlüsselelemente, die die Zustellung von Push-Nachrichten und Antworten auf Push-Benachrichtigungen verwalten.

Kundeninstanz

Ihre ServiceNow-Instanz.

Push-Proxy

Eine Instanz, die alle Push-Benachrichtigungen, die an die mobile Anwendung ServiceNow Classic gehen, sammelt und an die ServiceNow -Anwendungen für Apple iOS oder Android weiterleitet. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Pushanwendung erstellen, verwenden Sie den Push-Proxy nicht.

Push-Provider

Der Anbieter von Push-Nachrichten (Apple Push Notification Service (APN) oder Firebase Cloud Messaging (FCM)) für die mobile App ServiceNow Classic oder anwenderdefinierte Mobile-Apps.

Pushanwendung auf einem mobilen Gerät

Die Anwendung wie die mobile ServiceNow Classic-Anwendung. Sie können auch Ihre eigene Pushanwendung erstellen und anpassen.

Pushbenachrichtigungsprozess

Der Pushbenachrichtigungsprozess sieht wie folgt aus:

1. Die Aktivität in der Instanz löst eine Pushbenachrichtigung aus.
2. Die Instanz sucht nach dem Empfänger, an den die Benachrichtigung gesendet werden soll, und überprüft die Einstellungen für Benutzerbenachrichtigungen, um ihre Push-Geräteeinstellungen zu ermitteln.
3. Die Instanz sendet die Push-Benachrichtigung an den Push-Benachrichtigungsservice, entweder den Apple Push Notification Service (APNs) oder den Firebase Cloud Messaging-Service (FCM). Wenn Sie die mobile App ServiceNow Classic verwenden, sendet die Instanz die Benachrichtigung über eine Push-Proxy-Instanz, die die Benachrichtigung dann an den APN- oder FCM-Service weiterleitet.
4. Der Pushbenachrichtigungsdienst sendet die Benachrichtigung an die Pushanwendung des Benutzers. Wenn die Instanz die Benachrichtigung an den Pushbenachrichtigungsdienst sendet, enthält sie neben dem Instanznamen und der ID

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auch den Nachrichteninhalt. Diese Informationen stellen sicher, dass eine Antwort auf die Benachrichtigung an die richtige Instanz zurückgesendet wird. Wenn der Benutzer auf die Benachrichtigung antworten kann, beispielsweise eine Genehmigung für ein Change Request, wird die Antwort per REST-Nachricht an die Instanz zurückgesendet.

5. Die Instanz identifiziert ein Skript, das zur Bearbeitung der Antwort ausgeführt werden soll.
6. Das Skript führt eine Aktion für die Instanz aus, z. B. das Markieren eines genehmigten Change Request. Wenn ungültiges JSON vorhanden ist oder wenn das Skript fehlschlägt, wird eine Fehlerantwort an das Gerät zurückgesendet.

Push-Benachrichtigungssystem mit der mobilen App ServiceNow Classic .

Antworten auf Pushbenachrichtigungen

Mit benutzerdefinierten Pushanwendungen können Sie Ihre Benutzer auf Datensätze in der Instanz reagieren lassen, indem sie auf eine Pushbenachrichtigung antworten.

Die Aktionen, die sie ausführen können, sind in einem Skript definiert, das Sie mit der Benachrichtigung verknüpfen. Die Antwort wird in diesem Format an die Instanz gesendet:

```
https://{instance_name}/api/now/v1/push/{application Name}/action/{action}
```

Der Anwendungsname ist die vom Benutzer verwendete Pushanwendung.
Der Anwendungsname muss mit dem Anwendungsnamen in der Tabelle „Pushanwendung“ [sys_push_application] übereinstimmen. Die Aktion ist die Sys-ID der Aktion in der Tabelle „Aktionen für Pushbenachrichtigungen“ [sys_push_notif_act_script].

Pushbenachrichtigungen aktivieren

Für die Verwendung von Pushbenachrichtigungen müssen mehrere Plugins aktiviert werden. Wenn das Plugin „Mobile UI“ (com.glide.ui.m) aktiv ist, werden Plugins für Push-Benachrichtigungen automatisch aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

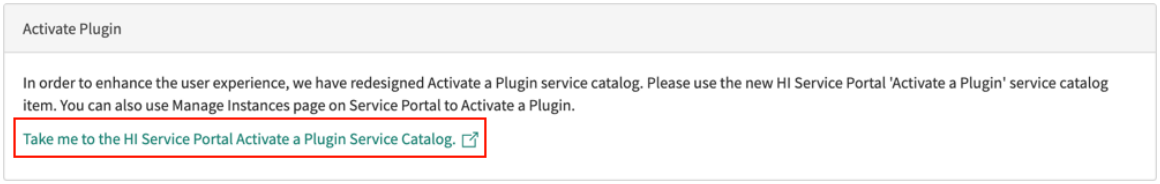
Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins in Ihrer Instanz von aktiv sind:

- Pushbenachrichtigung: Stellt die erforderlichen Komponenten und REST-APIs bereit, um Pushbenachrichtigungen an mobile Geräte zu senden.
- Benachrichtigungssystem-Push-Addon: Fügt Support für Pushbenachrichtigungen zum vorhandenen Benachrichtigungssystem hinzu.
- Push-Rückmeldung: Verarbeitet Rückmeldungen von Apple, bei denen Geräte nicht mehr gültig sind, sodass sie keine Pushbenachrichtigungen erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Anforderungsformular für Now Support zu öffnen.
3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anforderungsformular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
Zielinstanz	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Plugin-Name	Name des zu aktivierenden Plugins
Geben Sie das Datum und die Uhrzeit für die Aktivierung dieses Plugins an.	Datum und Uhrzeit müssen mindestens zwei Werktage nach dem aktuellen Zeitpunkt liegen. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.
Grund/Kommentare	Informationen, die für das ServiceNow-Personal hilfreich sein könnten, das das Plugin aktiviert. Wenn Sie das Plugin zum Beispiel zu einem bestimmten Zeitpunkt statt während eines der Standard-Aktivierungsfenster aktivieren möchten, geben Sie dies in den Kommentaren an.

7. Wählen Sie **Absenden** aus.

Mit Pushbenachrichtigungen installiert

Mit Pushbenachrichtigungs-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Tabellen

Diese Tabellen werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenname	Beschreibung
Pushanwendungen [sys_push_application]	Pushanwendungen, die für die Instanz registriert sind, um Pushnachrichten zu empfangen.
Push-Standardregistrierungen [sys_push_notif_default_reg]	Enthält alle Benachrichtigungen, die Benutzer automatisch für eine bestimmte Pushanwendung abonniert haben. Sie können dieser Tabelle in der Liste zu Push-Standardregistrierungen im Formular Pushanwendung Benachrichtigungen hinzufügen.
Push-Rückmeldungen [sys_push_feedback]	Rückmeldungen von den APNs, die der Instanz mitteilen, welche Push-Geräte keine Pushnachrichten mehr empfangen können. Die Rückmeldung wird entweder in derselben Instanz behandelt, in der Ihre Benachrichtigungen ausgelöst werden, oder in einer zentralen Instanz, die einen REST-Aufruf verwendet, um Ihrer Instanz mitzuteilen, welche Pushanwendungen zu deaktivieren sind.
Attributdefinitionen für Pushbenachrichtigungen [sys_push_notif_msg_attr_def]	Die Attributdefinitionen, die für die Inhaltsspezifikation für Pushbenachrichtigungen verwendet werden.
Werte für Pushbenachrichtigungsattribute [sys_push_notif_msg_attr_val]	Die mit Pushbenachrichtigungen verknüpften Werte.
Pushbenachrichtigungen [sys_push_notification]	Die Pushbenachrichtigungen, die die Instanz an Benutzer senden wollte.
Pushbenachrichtigungsaktionen [sys_push_notif_act_script]	Die Aktionsskripte, die die Instanz als Antwort auf eine ausführbare Pushbenachrichtigung verwendet.
Pushbenachrichtigungsinstallationen [sys_push_notif_app_install]	Die Geräte mit Push-Apps, bei denen die Benutzer bereit waren, Pushbenachrichtigungen zu erhalten. Diese Tabelle listet die Datensätze nach Token für die Push-App auf. Die Instanz verwendet diese Informationen, um zu wissen, an welches Push-Gerät und an welche App Benachrichtigungen gesendet werden sollen. Datensätze werden in dieser Tabelle erstellt, wenn sich ein Benutzer mit der Push-App bei einer Instanz anmeldet. Die Tabelle „Mobilgeräte“ [sys_mobile_devices], die mit dem Plugin für die mobile Benutzeroberfläche installiert wird, enthält alle Benutzergeräte, die sich bei der Instanz mit der mobilen ServiceNow-Anwendung angemeldet haben.
Pushbenachrichtigungen [sys_push_notif_msg]	Nachrichten, die für Pushbenachrichtigungen angepasst werden. Diese Nachrichten können mit einer Benachrichtigung verknüpft werden.
Inhalt der Pushbenachrichtigung [sys_push_notif_msg_content]	Der gesamte Inhalt, einschließlich JSON, für Pushnachrichten.
Push-Plattformen [sys_push_platform]	Die Plattformen, die für Push-Benachrichtigungen unterstützt werden, sowie die maximale Payload-Größe.

Business Rules mit Pushbenachrichtigungen installiert

Diese Business Rules werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Gerät und Abonnements erstellen	Push-Installation [sys_push_notification_installation]	Erstellt automatisch ein Benachrichtigungsgerät zu den Benachrichtigungseinstellungen eines Benutzers, wenn der Benutzer eine mobile Anwendung bei der Instanz registriert.

Ausgehende REST-Nachrichten, die mit Pushbenachrichtigungen installiert wurden

Diese ausgehenden REST-Nachrichten werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

REST-Nachricht	Beschreibung
ServiceNowMobileApp Push	Die REST-Nachricht, die Sie mit Ihrer benutzerdefinierten mobilen iOS-App verwenden können.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Rollen

Diese Rollen werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

Rolle	Beschreibung
push_admin	Kann Push-Benachrichtigungen erstellen und ändern.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Push-Komponenten

Diese Komponenten werden mit Pushbenachrichtigungen installiert.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Pushanwendungen

Pushanwendung	Beschreibung
ServiceNowPushApp	Der Push-Anwendungsdatensatz für die mobile Anwendung ServiceNow ServiceNow . **Hinweis:** Die mobile App ServiceNow abonniert Benutzer automatisch für mehrere Push-Benachrichtigungen. Sie können die Liste dieser Benachrichtigungen in der zugehörigen Liste „Push-Standardregistrierungen“ im ServiceNowPushApp-Anwendungsdatensatz anzeigen.

Mit Pushbenachrichtigungen installierter Nachrichteninhalt

Nachrichteninhalt	Beschreibung
ConnectMessageContent	Die Payload für ServiceNow-Verbindungsnachrichten.
Generische Genehmigung (Hintergrund)	Die Payload, die dem Benutzer, der die Pushnachricht empfängt, eine Genehmigungs- und Ablehnungsoption bietet.
Generische Genehmigung (Vordergrund)	Die Payload, die dem Benutzer, der die Pushnachricht empfängt, eine Genehmigungs- und Ablehnungsoption bietet.
Generische Datensatz-Payload	Eine generische Payload, die Sie zum Senden von Pushbenachrichtigungen an Benutzer verwenden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Pushbenachrichtigungsaktionen installierte Pushbenachrichtigungen

Pushbenachrichtigungsaktion	Beschreibung
Genehmigung - Genehmigen	Erlaubt einem Administrator, eine Anforderung zu genehmigen.
Genehmigung - Ablehnen	Ermöglicht einem Administrator, eine Anforderung abzulehnen.

Mit Pushbenachrichtigungen installierte Pushbenachrichtigungen

Pushbenachrichtigungen	Tabelle	Beschreibung
ConnectMessagePushNotification	Live Feed-Nachricht [live_message]	Sendet eine Push-Benachrichtigung bei einer neuen Live Feed-Nachricht

Eigenschaften von Pushbenachrichtigungen

Pushbenachrichtigungen bieten verschiedene Eigenschaften zum Anpassen des Setups.

Fügen Sie diese Eigenschaften der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzu.

glide.push.apns.version

Steuert, welche Version des Apple Push Notification Service (APNs) in Ihrer Instanz verwendet werden soll. Sie können APNs Version 1 oder 2 verwenden. Das System verwendet standardmäßig APNs Version 2. Um stattdessen APNs-Version 1 zu verwenden, legen Sie den Wert auf **1**fest.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 2

glide.push.debug

Erstellt Einträge im Systemprotokoll für Pushbenachrichtigungsfehler.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.push.enabled

Aktiviert oder deaktiviert Pushbenachrichtigungen.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: wahr

glide.push.feedback.debug

Erstellt Einträge im Systemprotokoll für Rückmeldungen, die von den APNs für benutzerdefinierte iOS-Pushanwendungen gesendet werden.

- Typ: Wahr | Falsch
- Standardwert: falsch

glide.push.notification.ttl_seconds

Gibt die Anzahl von Sekunden an, nach der eine Push-Benachrichtigung in der Warteschlange abläuft. Nachdem eine Pushbenachrichtigung ausgelöst wurde, wird sie in die Warteschlange gestellt und schließlich von einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

regelmäßigen Aufgabe verarbeitet. Wenn der Zeitpunkt der Benachrichtigung in der Warteschlange diesen Wert überschreitet, wird die Benachrichtigung nicht gesendet. Überprüfen Sie das Pushbenachrichtigungsprotokoll für mehr Informationen.

- Typ: Ganzzahl
- Standardwert: 21600

Setup von Push-Benachrichtigungen mit der mobilen App ServiceNow .

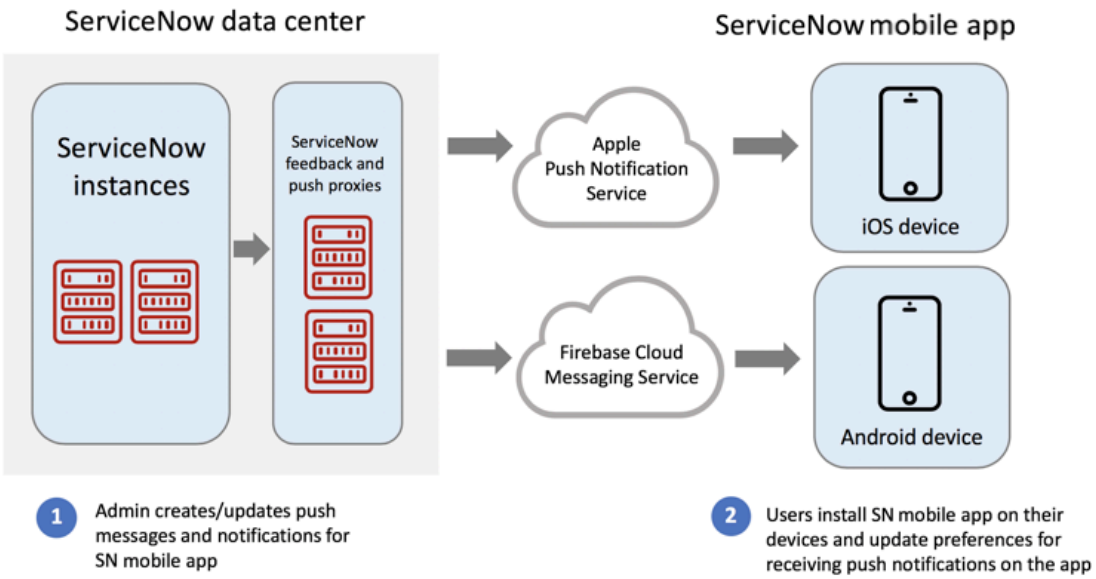
Die Anwendung ServiceNow Mobile aktiviert Push-Benachrichtigungen automatisch und konfiguriert Mobilgeräte für Push-Benachrichtigungen, wenn sich Benutzer zum ersten Mal bei der Instanz anmelden.

Hinweis:
Push-Benachrichtigungen mit der Anwendung ServiceNow Mobile werden in lokalen Instanzen nicht unterstützt.

An der Einrichtung von Push-Benachrichtigungen sind sowohl der Systemadministrator als auch die Benutzer beteiligt.

- Der Administrator erstellt oder aktualisiert Push-Benachrichtigungen für die App ServiceNow Mobile. Der Administrator muss weder die Mobilgeräte für Benutzer einrichten noch ihre Benutzereinstellungen für den Empfang von Push-Benachrichtigungen aktualisieren.
- Benutzer installieren ServiceNow Mobile mobile auf ihren iOS- oder Android-Mobilgeräten und legen ihre Einstellungen für den Empfang von Benachrichtigungen in der App ServiceNow Mobile fest.

Setup-Aufgaben für Push-Benachrichtigungen für die App ServiceNow Mobile



Was zu tun ist – Administratoren

Administratoren erstellen Pushbenachrichtigungen, ähnlich wie das Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen. Eine Pushbenachrichtigung besteht aus zwei Hauptteilen: der Pushnachricht und der Benachrichtigung, die die Pushnachricht enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Pushnachricht und die Benachrichtigung müssen für dieselbe Tabelle sein.

Die Pushnachricht erstellen

Bevor Sie eine Pushbenachrichtigung erstellen, erstellen Sie die Pushnachricht mit dem eigentlichen Nachrichteninhalt (JSON-Payload), der in die Pushbenachrichtigung aufgenommen werden soll.

Die Pushbenachrichtigung erstellen, die die Pushnachricht enthält

Erstellen Sie die Pushbenachrichtigung, die die Pushnachricht und den Inhalt der Nachricht enthält. Eine Pushbenachrichtigung sendet gezielt die Pushnachricht. Sie können eine Standard-Plattformbenachrichtigung aktualisieren und sie als Pushbenachrichtigung verwenden, die die Pushnachricht enthält.

Der Push-Standardregistrierungstabelle die neue Pushbenachrichtigung hinzufügen

Um sicherzustellen, dass eine neue Pushbenachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer Benutzer enthalten und aktiviert ist, registrieren Sie eine neue Pushbenachrichtigung in der Push-Standardregistrierungstabelle. Die Benachrichtigung wird in den Benachrichtigungseinstellungen der Anwender aufgeführt, wenn sie sich das nächste Mal bei der App ServiceNow Mobile anmelden.

Vorgehensweise – ServiceNow Mobile -App-Benutzer

Laden Sie die App ServiceNow Mobile herunter

Installieren Sie die App ServiceNow Mobile auf einem iOS- oder Android-Mobilgerät.

Der Annahme von Pushbenachrichtigungen zustimmen

Nach der Installation der App ServiceNow Mobile werden Benutzer aufgefordert, Push-Benachrichtigungen zu akzeptieren. Wenn die Instanz die Bestätigungsnachricht für Pushbenachrichtigungen von einem Benutzer empfängt, erstellt sie einen Datensatz in der Tabelle „Pushbenachrichtigungsinstallationen“ [sys_push_notif_app_install]. Dieser Datensatz ist das, was die Instanz verwendet, um die Kombination aus Gerät und mobiler Anwendung zu bestimmen, die zur Identifizierung eines Pushbenachrichtigungsempfängers erforderlich ist.

Das Gerät führt dann die folgenden Aktionen aus:

- erhält dann ein Token, das das Gerät identifiziert.
- löst die Erstellung des Geräts in den Benutzerbenachrichtigungseinstellungen aus.

Melden Sie sich bei der Unternehmensinstanz über die App ServiceNow Mobile an

Durch die Anmeldung werden die Push-spezifischen Benachrichtigungen, die in der Push-Standardregistrierungstabelle registriert sind, automatisch abonniert.

Aktualisiert die Einstellungen für den Empfang von Benachrichtigungen in der App ServiceNow Mobile .

Benutzer können über **die Benachrichtigungseinstellungen** in der App ServiceNow Mobile aktivieren und deaktivieren. Im Fenster „Systemeinstellungen“ in einem Desktop-Browser oder mobilen Browser können sie zusätzliche Benachrichtigungseinstellungen festlegen, z. B. Bedingungen oder Filter, die sich auf die Benachrichtigungszustellung auswirken. Details finden Sie unter Benachrichtigungseinstellungen werden in festgelegt Core-UI.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Schritte

Wenn Sie ein Administrator sind, überprüfen Sie die Benachrichtigungen des Basissystems und stellen Sie fest, ob neue Pushnachrichteninhalte und Pushbenachrichtigungen gebraucht werden.

Eine Pushbenachrichtigung erstellen

Bevor Sie eine Pushbenachrichtigung erstellen, erstellen Sie die Pushnachricht mit dem eigentlichen Nachrichteninhalt für die Benachrichtigung.

Vorbereitungen

Das Pushbenachrichtigungs-Plugin muss aktiv sein. Das Plugin ist standardmäßig aktiv.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Pushnachricht und die Benachrichtigung müssen für dieselbe Tabelle sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Nachrichten** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus (siehe Tabelle).
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Felder im Pushenachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für die Nachricht ein.
Push-App	Wählen Sie die Anwendung ServiceNow Mobile aus.
Inhalt Push-Nachricht	Wählen Sie den JSON-Inhalt aus, der in die Pushbenachrichtigungs-Payload aufgenommen werden soll. **Hinweis:** Einzelheiten zum Definieren von Payloads, die das Verhalten der Pushbenachrichtigung steuern, finden Sie unter KB0622333 . Sie können beispielsweise vordefinierte Tastenpaare (Ja/Nein, Genehmigen/Ablehnen, Akzeptieren/Ablehnen) als Teil des Pushnachrichteninhalts angeben.
Nachricht	Geben Sie die Nachricht ein. Sie können Variablen wie bei anderen Benachrichtigungen hinzufügen. Jede hier eingegebene Nachricht überschreibt die Nachricht in der Benachrichtigung.
Zugehörige Liste	
Pushnachricht-Attributwerte	Optional. Wählen Sie die Attribute aus, die für diese Benachrichtigung gelten. Details finden Sie unter Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Pushbenachrichtigung ein, die die erstellte Nachricht enthält, oder aktualisieren Sie eine vorhandene Pushbenachrichtigung, um die Pushnachricht zu verwenden.

Eine Benachrichtigung mithilfe einer Pushnachricht erstellen

E-Mail-Administratoren können eine Benachrichtigung erstellen, die speziell eine Pushbenachrichtigung sendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Konfigurieren Sie die Pushnachricht, bevor Sie diese Schritte ausführen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Pushnachricht mit einer Standardbenachrichtigung verknüpfen. Eine Pushnachricht gibt den Text an, den das System als Teil der Pushbenachrichtigung an das mobile Gerät sendet.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Pushbenachrichtigung erstellen**.
2. Füllen Sie das Benachrichtigungsformular nach Bedarf aus (siehe E-Mail-Benachrichtigung erstellen für Beschreibungen der Formularfelder.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.
4. Neben **Pushnachrichten** klicken Sie auf das Sperrsymbol und wählen Sie eine Pushnachricht aus.

   Hinweis:
   Die Pushnachricht und die Benachrichtigung müssen für dieselbe Tabelle sein.

5. Wenn Sie möchten, dass diese Benachrichtigung nur als Pushbenachrichtigung und nicht als eine andere Art von Benachrichtigung gesendet wird, wählen Sie **Nur Pushnachricht**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Wenn die Benachrichtigung fehlschlägt, wird der Benutzer nicht benachrichtigt. Wenn die Nachricht nicht gesendet werden kann, weil sie die maximale Payload überschreitet, protokolliert die Instanz den Fehler im Systemprotokoll.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie die Pushbenachrichtigung zur Tabelle der Push-Standardregistrierungstabelle hinzu, sodass die Pushbenachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen für Benutzer aufgeführt wird. Benutzer können dann auswählen, welche Benachrichtigungen sie für die App ServiceNow Mobile erhalten möchten.

Der Push-Standardregistrierungstabelle eine Pushbenachrichtigung hinzufügen

Nachdem Sie eine neue Pushbenachrichtigung erstellt haben, fügen Sie sie der Push-Standardregistrierungstabelle hinzu. In dieser Tabelle registrierte Push-Benachrichtigungen werden aufgelistet und in den Benachrichtigungseinstellungen Ihrer ServiceNow Mobile -App-Anwender automatisch aktiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Anwendung**.
2. Wählen Sie die **mobile ServiceNow-Anwendung** aus.
3. Wählen Sie im Formular „Push-Anwendung“ für die App ServiceNow Mobile die Registerkarte **Push-Standardregistrierungen** aus, und klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie als neuen Datensatz der Push-Standardregistrierung die zu registrierende Benachrichtigung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn sich Benutzer das nächste Mal bei ihrer Instanz anmelden, wird die neue Pushbenachrichtigung in ihre Benachrichtigungsliste aufgenommen.

Setup von Push-Benachrichtigungen mit einer anwenderdefinierten Push-Anwendung für ServiceNow Mobile -Apps

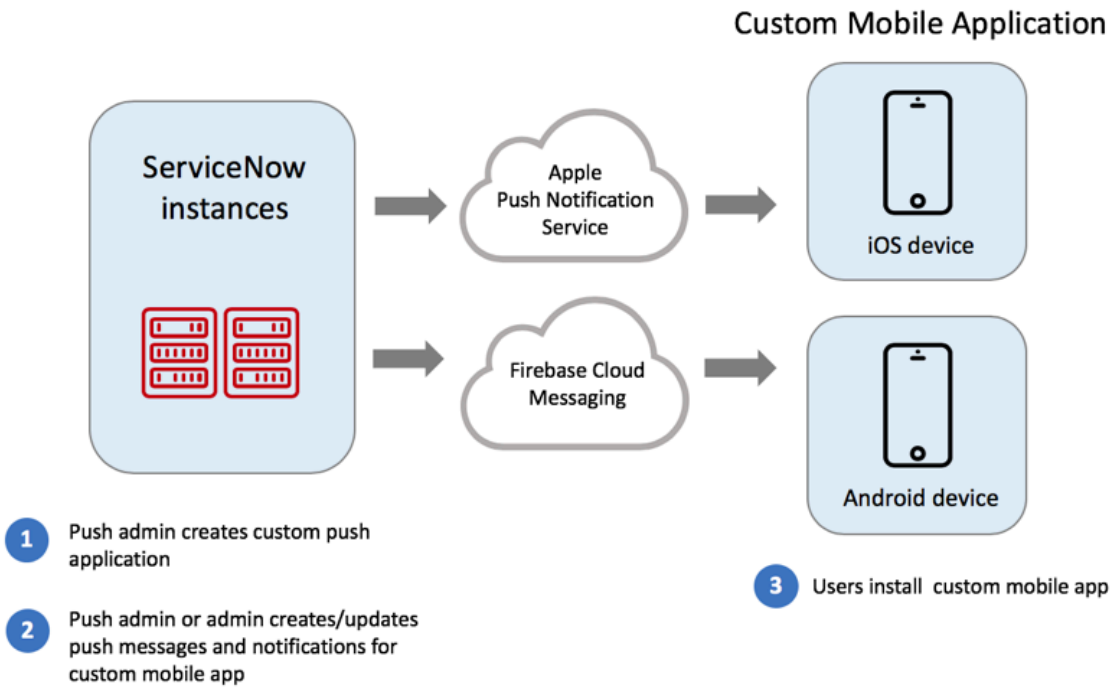
Wenn Sie Ihre eigene mobile oder Pushanwendung verwenden, müssen Sie Ihre App zur Verwendung und Einrichtung der Push-Inhalte konfigurieren.

Zum Einrichten einer Pushbenachrichtigungsinfrastruktur, die eine benutzerdefinierte Push-App verwendet, sind ein Pushadministrator (auch als Push-App-Entwickler oder Entwickler für mobile Apps bezeichnet) und ein Systemadministrator erforderlich. Wenn Push-Admins eine angepasste Push-App erstellen, konfigurieren sie auch die App, den Inhalt der Pushnachrichten (Payload-Generatoren) und optionale Attribute wie Push-Aktionsskripte. Der Administrator erstellt und aktualisiert die Pushbenachrichtigungen für die benutzerdefinierte Push-App. Nachdem Benutzer die benutzerdefinierte Push-App installiert haben und sich zum ersten Mal von ihrem mobilen Gerät bei ihrer Instanz angemeldet haben, erstellt das System automatisch ein Gerät (Kanal) für die benutzerdefinierte App.

Hinweis:
Diese Anweisungen richten sich an Benutzer, die ihre eigene angepasste Pushanwendung entwickeln. Sie müssen die Push-Anwendung ServiceNow Mobile nicht konfigurieren.

Dieser Prozess beschreibt die in der App ServiceNow Mobile verwendete Konfiguration. Die Konfiguration von Push-Benachrichtigungen für die aktuelle Anwenderoberfläche ServiceNow Mobile finden Sie unter Mobile-Push-Benachrichtigungen

Setup-Aufgaben für Push-Benachrichtigungen für eine anwenderdefinierte Push-App



Bevor Sie beginnen

Führen Sie die Schritte in Pushbenachrichtigungen aktivieren aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weisen Sie dem Entwickler mobiler Apps in Ihrer Organisation die Rolle push_admin zu.

Was ist zu tun? – Push-Admin

Konfigurieren Sie Push-Benachrichtigungen für Ihre anwenderdefinierte Push-App. Dieser Prozess unterscheidet sich für iOS - und Android -Geräte.

1. (Nur iOS) Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre -Instanz hoch

   Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre -Instanz hoch, damit Sie es später verwenden können, um Ihr Gerät iOS mit dem Push-Benachrichtigungssystem zu verbinden.

2. Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen

   Registrieren Sie Ihre angepasste mobile Anwendung in Ihrer Instanz, um Pushbenachrichtigungen für die Anwendung zu erhalten. Die Instanz verwendet diesen Pushanwendungsdatensatz, um die Kombination aus Gerät und Pushanwendung zu bestimmen, die zur Ermittlung eines Pushbenachrichtigungsempfängers erforderlich ist.

3. Pushnachrichteninhalt erstellen

   Erstellen Sie eine JSON-Inhalts-Payload für verschiedene Arten von Pushbenachrichtigungen. Der Inhalt bestimmt, wie eine Pushbenachrichtigung in der Pushanwendung angezeigt wird und ob der Benutzer als Antwort auf die Pushbenachrichtigung eine Nachricht senden kann. Der Push-Administrator kann Attributdefinitionen erstellen, die ein Standard-Push-Aktionsskript oder eine Push-Zeichenfolge zur Verwendung im Push-Nachrichteninhalt angeben.

4. (Optional) Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen

   Definitionen für Nachrichtenattribute ermöglichen Ihnen das Erstellen wiederverwendbarer Eigenschaften für die Spezifikation von Pushnachrichteninhalten.

5. (Optional) Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht

   Sie können Attributwerte erstellen, die die im Inhalt der Pushnachricht verwendeten Standardattributdefinitionen überschreiben.

6. (Optional) Eine Push-Aktion erstellen

   Eine Pushaktion ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn die Instanz eine Antwort auf eine umsetzbare Pushnachricht erhält.

Was zu tun ist – Admin

Push-Nachrichten und Push-Benachrichtigungen erstellen: Der -Administrator erstellt die Push-Nachrichten, richtet Push-Benachrichtigungen für die anwenderdefinierte Push-App und, falls gewünscht, den Inhalt ein.

Nächste Schritte

Verwenden Sie die Push-Installations-API, um Benutzer für den Empfang von Push-Benachrichtigungen zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Push-Installation API .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre -Instanz hoch

Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre -Instanz hoch, damit Sie es später verwenden können, um Ihr Gerät iOS mit dem Push-Benachrichtigungssystem zu verbinden.

Vorbereitungen

Erstellen Sie in Ihrer Entwicklerumgebung Apple ein Push-Zertifikat, und konvertieren Sie es in eine PKCS-Datei (.p12). Weitere Informationen zum Generieren der .p12-Datei mit dem erforderlichen Zertifikat und privaten Schlüssel finden Sie unter Push-Benachrichtigungen aktivieren und Mit APNs mithilfe eines TLS-Zertifikats kommunizieren in der Dokumentation Apple.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Ihr Zertifikat ein Push-Zertifikat und kein Entwicklerzertifikat ist. Wenn Sie eine App zu Testzwecken entwickeln, müssen Sie außerdem ein Sandbox-Zertifikat erstellen. Wenn Sie eine App entwickeln, die im App Store Apple gestartet werden soll, müssen Sie ein Produktionszertifikat erstellen.

Erforderliche Rolle: push_admin oder admin

Hinweis:
Dieser Prozess beschreibt die in der App ServiceNow Mobile verwendete Konfiguration. Die Konfiguration von Push-Benachrichtigungen für die aktuelle Anwenderoberfläche ServiceNow Mobile finden Sie unter Mobile-Push-Benachrichtigungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie eine PKCS-Datei (.p12) erstellt haben, die das iPhone-Entwicklerzertifikat und den privaten Schlüssel zum Signieren des Zertifikats enthält, müssen Sie die Datei in Ihre -Instanz hochladen. Das System verwendet die Informationen in der PKCS-Datei für die Kommunikation mit den APNs.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Zertifikate**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die folgenden Felder des Formulars aus:
   - Name: Geben Sie einen Zertifikatnamen ein.
   - Typ: Wählen Sie **PKCS12 Key Store**aus.
3. Hängen Sie die PKCS-Datei (.p12) an den Datensatz an.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen

Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen

Registrieren Sie Ihre angepasste mobile Anwendung in Ihrer Instanz, um Pushbenachrichtigungen für die Anwendung zu erhalten.

Vorbereitungen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Pushbenachrichtigungen aktivieren
2. (Nur iOS) Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre -Instanz hoch

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Dieser Prozess beschreibt die in der App ServiceNow Mobile verwendete Konfiguration. Die Konfiguration von Push-Benachrichtigungen für die aktuelle Anwenderoberfläche ServiceNow Mobile finden Sie unter Mobile-Push-Benachrichtigungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Pushbenachrichtigungen sind anwendungsspezifisch: Sie werden an einen Typ einer mobilen Anwendung gesendet, unabhängig davon, wie viele Benutzer diese Anwendung installiert haben. Wenn Sie eine eigene mobile Anwendung entwickeln, müssen Sie sie für die Verwendung konfigurieren, indem Sie in der Tabelle Pushanwendung [sys_push_application] einen Datensatz dafür erstellen. Standardmäßig werden ServiceNow Mobile -Anwendungen automatisch eingerichtet und können verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Anwendung**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name der Push-Anwendung.
Name	Datenbankname der Push-Anwendung. Geben Sie einen Namen ohne Leerzeichen ein.
Veröffentlichen	Typ des Push-Service, der für die Anwendung aktiviert werden soll. Da Sie eine anwenderdefinierte Push-App einrichten, wählen Sie **Direkt**aus.
Feedback	Art des Push-Feedbacks, das für die Anwendung verwendet werden soll. Da anwenderdefinierte Push-Apps kein Push-Feedback erhalten, wählen Sie **Keine**aus.
Apple	
Zertifikat	Das X.509-Zertifikat, das Sie im Benachrichtigungsportal Apple erstellt haben. Das Zertifikat ermöglicht es einem Gerät, mit den APNs zu kommunizieren.
Sandkasten-Zertifikat	Sandbox-Zertifikat, das Sie im Benachrichtigungsportal Apple erstellt haben. Mit dem Zertifikat kann ein Gerät mit den APNs kommunizieren.
APNS-Paket-ID	Paket-ID, die in dem von Ihnen im Benachrichtigungsportal Apple erstellten Zertifikat enthalten ist. Das System füllt dieses Feld automatisch aus, nachdem Sie ein Zertifikat angegeben haben.
Google	
API Key	FCM-API-Schlüssel, den Sie von Google für die Push-Benachrichtigung Android erhalten haben.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Pushnachrichteninhalt erstellen mit dem JSON-Inhalt in der Pushbenachrichtigungs-Payload.

In der zugehörigen Liste „Push-Standardregistrierungen“ können Sie die Benachrichtigungen auswählen, die automatisch für Benutzer abonniert werden sollen, die diese Anwendung verwenden. Benutzerabonnements werden nur für aktive Benachrichtigungen erstellt.

Pushnachrichteninhalt erstellen

Der Pushnachrichteninhalt gibt zusätzlichen JSON-Inhalt in der Pushbenachrichtigungs-Payload an, die an den Push-Provider gesendet wird.

Vorbereitungen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Pushbenachrichtigungen aktivieren
2. (Nur iOS) Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre -Instanz hoch
3. Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen

Sie müssen wissen, wie JSON mit Pushnachrichten verwendet wird.

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

Hinweis:
Dieser Prozess beschreibt die in der App ServiceNow Mobile verwendete Konfiguration. Die Konfiguration von Push-Benachrichtigungen für die aktuelle Anwenderoberfläche ServiceNow Mobile finden Sie unter Mobile-Push-Benachrichtigungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

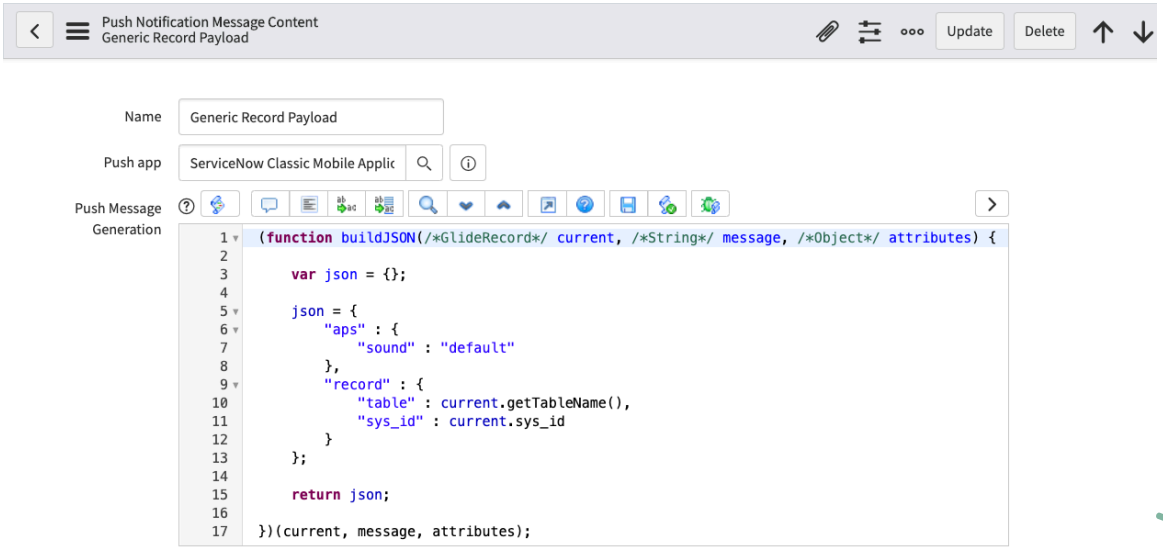
Der Pushnachrichteninhalt definiert den Stil der Pushbenachrichtigung, die für Ihre benutzerdefinierte App gesendet werden kann. Sie können benutzerdefinierten Inhalt hinzufügen, z. B. ein Bild, Symbole oder Aktionsschaltflächen, damit der Benutzer auf die Benachrichtigung antworten kann. Verwenden Sie die folgenden Variablen im Skript:

- `aktuell`: Eigenschaften des aktuellen Datensatzes.
- `Nachricht`: Pushnachricht, die als Textkörper des gesamten Pushinhalts gesendet wird.
- `Attribute`: Objekt der Pushnachrichten-Attribute, die Sie definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Inhalt Push-Nachricht**.
2. Klicken Sie in der Tabelle „Pushbenachrichtigungsinhalt“ auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Pushbenachrichtigungsinhalt“ aus (siehe Tabelle).
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Felder im Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für den Nachrichteninhalt ein.
Push-App	Die Pushanwendung, mit der der Inhalt verwendet werden kann.
Pushnachrichtengenerierung	Geben Sie ein Skript ein, das den Nachrichteninhalt bestimmt. Siehe die Beispielskripte.
Zugehörige Liste	
Pushnachricht-Attributdefinitionen	Wählen Sie die Attribute aus, die für diese Benachrichtigung gelten. Attribute können ein Wert oder eine Aktion sein. Diese Attribute werden als Standardwerte für die Inhaltselemente verwendet, die Sie im Inhaltsskript erstellen. Alle Attribute, die Sie mit der Pushnachricht erstellen, können diese Attribute überschreiben. Siehe Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen für Informationen zum Erstellen von Attributen.

Example:
Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für einen Inhaltsdatensatz, der ein Layout mit zwei Schaltflächen erstellt: eine, um etwas zu genehmigen, beispielsweise einen Change Request, und eine, um etwas abzulehnen.

```
var json = {
 "table" : current.getTableName(),
 "sys_id" : current.sys_id,
 "template" : {
  "type": "2 button",
  "button1" : {
   "title" : "Approve",
   "action" : attributes.button_action,
   "parameters" : {
    "response" : "approve"
   }
  },
  "button2" : {
   "title" : "Decline",
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    "action" : attributes.button_action,
    "parameters" : { "response" : "decline"
    }
   }
  }
};
json;
```

Nächste Maßnahme

Definieren Sie ein Pushnachrichtenattribut, um ein standardmäßiges Pushaktionsskript oder eine Zeichenfolge anzugeben, die Sie im Inhalt der Pushnachricht verwenden können.

Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen

Definitionen für Nachrichtenattribute ermöglichen Ihnen das Erstellen wiederverwendbarer Eigenschaften für die Spezifikation von Pushnachrichteninhalten.

Vorbereitungen

1. Pushbenachrichtigungen aktivieren
2. (Nur iOS) Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre -Instanz hoch
3. Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen
4. Pushnachrichteninhalt erstellen

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

Hinweis:
Dieser Prozess beschreibt die in der App ServiceNow Mobile verwendete Konfiguration. Die Konfiguration von Push-Benachrichtigungen für die aktuelle Anwenderoberfläche ServiceNow Mobile finden Sie unter Mobile-Push-Benachrichtigungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie eine Attributdefinition, um ein Standard-Pushaktionsskript oder eine Standardzeichenfolge anzugeben, die Sie dann im Pushnachrichteninhalt verwenden können.

Sie können diese Attribute überschreiben, indem Sie beliebige Pushnachrichtenattributwerte erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Inhalt Push-Nachricht**.
2. Wählen Sie einen Inhalts- oder Skriptdatensatz aus.
3. Klicken Sie in der zuhörigen Liste „Pushnachrichten-Attributdefinitionen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus (siehe Tabelle).
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Felder im Formular zur Pushnachrichten-Attributsdefinition

Feld	Beschreibung
Attributname	Geben Sie einen beschreibenden Namen für das Layout ein.
Attributtyp	Wählen Sie den Attributtyp:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Aktion**: Eine Aktion, die bezüglich der Instanz ausgeführt werden soll, wie von einem Skript definiert. ○ **Zeichenfolge**: Eine beliebige Zeichenfolge, die als Teil des Nachrichteninhalts gesendet werden soll. Die Zeichenfolge kann Elemente wie eine Schaltflächenbeschriftung in der Nachricht angeben.
Standardskript	Wählen Sie das mobile Aktionsskript aus, das der Instanz mitteilt, was zu tun ist, wenn eine Antwort von der Pushbenachrichtigung empfangen wird. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie **Aktion** als **Typ** auswählen.
Standardwert	Geben Sie einen beliebigen Zeichenfolgewert an, der in das Attribut eingefügt werden soll, das vom Nachrichteninhalt verwendet wird. Beispielsweise könnte die Zeichenfolge eine Schaltflächenbeschriftung angeben. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie **Zeichenfolge** als **Typ** auswählen.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Standardattributdefinitionen überschreiben möchten, siehe Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht.

Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht

Attributwerte sind Pushnachrichten zugeordnet, um der Nachricht die Möglichkeit zu geben, bestimmte Arten von Informationen in die Pushbenachrichtigung aufzunehmen.

Vorbereitungen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Pushbenachrichtigungen aktivieren
2. (Nur iOS) Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre -Instanz hoch
3. Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen
4. Pushnachrichteninhalt erstellen
5. Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

Hinweis:
Dieser Prozess beschreibt die in der App ServiceNow Mobile verwendete Konfiguration. Die Konfiguration von Push-Benachrichtigungen für die aktuelle Anwenderoberfläche ServiceNow Mobile finden Sie unter Mobile-Push-Benachrichtigungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Attributwerte für Pushnachrichten überschreiben Werte, die Sie in einer Attributdefinition im Pushinhaltsformular festgelegt haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Nachrichten**.
2. Wählen Sie eine Nachricht aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Pushnachrichten-Attributwerte“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus (siehe Tabelle).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formularfelder für Pushnachrichten-Attributwerte

Feld	Beschreibung
Attribut	Wählen Sie eine Pushnachrichten-Attributdefinition.
Wert/ Aktion	Geben Sie den Wert für das Attribut ein oder wählen Sie die Pushaktion aus. Dieses Feld ändert sich je nach Art des Attributs, das Sie im Feld „Attribut“ auswählen, in Wert oder Aktion.

Nächste Maßnahme

(Optional) Erstellen Sie eine Pushaktion, um eine Aktion für die Instanz auszuführen.

Eine Push-Aktion erstellen

Eine Pushaktion ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn die Instanz eine Antwort auf eine umsetzbare Pushnachricht erhält.

Vorbereitungen

Gehen Sie wie folgt vor:

1. Pushbenachrichtigungen aktivieren
2. (Nur iOS) Laden Sie ein Push-Zertifikat in Ihre -Instanz hoch
3. Einen Pushanwendungsdatensatz für Ihre benutzerdefinierte App erstellen
4. Pushnachrichteninhalt erstellen
5. Definition eines Pushnachrichtenattributs erstellen
6. Erstellen eines Attributwerts oder einer Aktion für eine Pushnachricht

Erforderliche Rolle: Administrator oder push_admin

Hinweis:
Dieser Prozess beschreibt die in der App ServiceNow Mobile verwendete Konfiguration. Die Konfiguration von Push-Benachrichtigungen für die aktuelle Anwenderoberfläche ServiceNow Mobile finden Sie unter Mobile-Push-Benachrichtigungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Pushaktion, um eine Aktion für die Instanz auszuführen. Sie haben beispielsweise eine ausführbare Pushnachricht, mit der der Benutzer einen Change Request genehmigen kann. Die Aktion, die die Antwort behandelt, sollte das Feld **Genehmigung** in dem entsprechenden Change Request-Datensatz aktualisieren.

Sie können globale Variablen oder optional aktuelle Variablen und Parameter verwenden, die durch den JSON-Inhalt übergeben werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Veröffentlichungsaktion**.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus (siehe Tabelle).
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder der Pushbenachrichtigungsaktion

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für die Aktion ein.
Skript	Geben Sie das Skript ein.

Fehlgeschlagene Pushnachrichten erneut in Warteschlange versetzen

Die Übermittlung der Pushbenachrichtigung kann aus verschiedenen Gründen fehlschlagen. Sie können anzeigen, welche Nachrichten fehlgeschlagen sind, und sie ggf. erneut in Warteschlange versetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Es gibt keine Möglichkeit für die Instanz, die Zustellung von Pushnachrichten zu garantieren oder zu bestätigen. Weitere Informationen dazu, wie Apple mit Push-Benachrichtigungen umgeht, finden Sie im Programmierleitfaden für lokale und Remote-Benachrichtigungen für Apple-Entwickler.

Das Senden von Nachrichten kann auch aus verschiedenen Gründen fehlschlagen, z. B. aufgrund einer großen Nachrichtenwarteschlange oder eines anderen Problems mit der Instanz. Sie können eine Systemeigenschaft verwenden, um zu steuern, wie lange die Instanz eine Pushbenachrichtigung, nachdem sie ausgelöst wurde, in der Warteschlange lässt.

Die Payloadgröße der Pushbenachrichtigungen ist vom Provider begrenzt:

- Apple iOS: 2.048 Bytes
- Google: 4.096 Bytes

Ihre Instanz sendet keine Pushnachrichten, die diese Einschränkung überschreiten. Systemprotokolle speichern alle fehlgeschlagenen Nachrichten. Weitere Informationen zu Einschränkungen der Apple-Nutzlast finden Sie im Programmierleitfaden für lokale und Remote-Benachrichtigungen für Apple-Entwickler.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Push-Benachrichtigungen**.
   Standardmäßig werden die heute erstellten Nachrichten angezeigt. Sie können den Filter bei Bedarf ändern. Die Spalte „Typ“ kann folgende Werte haben:
   - **Fehler**: Die Nachricht konnte nicht gesendet werden.
   - **Ausstehend**: Die Nachricht wird zur Verarbeitung in die Warteschlange versetzt.
   - **Erfolg**: Die Nachricht wurde erfolgreich gesendet, obwohl sie nicht unbedingt vom mobilen Gerät empfangen wurde.
2. Stellen Sie alle fehlgeschlagenen Nachrichten zurück in die Warteschlange, um sie erneut zu senden, indem Sie die Checkboxen neben den fehlgeschlagenen Nachrichten aktivieren und dann **Fehlgeschlagene Pushbenachrichtigungen erneut in Warteschlange versetzen** aus der Auswahlliste auswählen.
3. Wenn einige Push-Benachrichtigungen weiterhin fehlschlagen, sollten Sie den Wert in der Eigenschaft `glide.push.notification.ttl_seconds` erhöhen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften von Pushbenachrichtigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufbewahrung von Pushbenachrichtigungen

Sie können Pushbenachrichtigungen, die Sie nicht mehr benötigen oder wenn Ihre Pushbenachrichtigungstabelle übermäßig groß ist, archivieren und eventuell vernichten.

Die Aufbewahrung von Pushbenachrichtigungen ist ab dem Release von Jakarta verfügbar.

Plugins zur Archivierung und Vernichtung von Pushbenachrichtigungen

Die Archivierungs- und Vernichtungsfunktion für Pushbenachrichtigungen verwendet die Plugins Datenarchivierung und Pushaufbewahrung. Das Datenarchivierungs-Plugin muss aktiv sein, um Pushbenachrichtigungsdatensätze zu archivieren und zu vernichten. Das Pushaufbewahrungs-Plugin enthält eine Reihe von Regeln, die angeben, wann das System Pushbenachrichtigungsdatensätze archiviert und vernichtet.

In neuen Fällen sind das Pushausbewahrungs-Plugin und die zugehörigen Regeln zum Archivieren und Vernichten standardmäßig aktiviert. Bei aktualisierten Instanzen müssen Sie sowohl das Plugin als auch die Regeln zum Archivieren und Vernichten manuell aktivieren. Stellen Sie sicher, dass Sie die Archivierungs- und Vernichtungsregeln überprüfen und genehmigen, bevor Sie sie aktivieren.

Wenn Ihre Instanz bereits über einen Prozess zum Verwalten von Pushbenachrichtigungsdatensätzen verfügt, müssen Sie das Pushaufbewahrungs-Plugin nicht aktivieren. Wenn Sie Ihren aktuellen Prozess durch die Pushaufbewahrung ersetzen möchten, deaktivieren Sie den aktuellen Prozess, bevor Sie die Archivierungs- und Vernichtungsregeln aktivieren.

Archivierung und Vernichtung von Pushbenachrichtigungsdatensätzen

Archivieren ist das Verschieben von Datensätzen aus der Tabelle „Pushbenachrichtigung“ [sys_push_notification] in die Tabelle „Pushbenachrichtigungsarchiv“ [ar_sys_push notification], wenn sie die Zeitgrenze der Archivierungsregel überschreiten. Bei der Vernichtung werden Datensätze in der Tabelle „Pushbenachrichtigungsarchiv“ gelöscht, wenn sie die Zeitgrenze der Vernichtungsregel überschreiten.

Standardmäßige Archivierungs- und Vernichtungsregeln

Die Pushaufbewahrung bietet die folgenden Push-Archivierungsregeln:

- **Pushbenachrichtigung – über ein Jahr alt:** archiviert Pushbenachrichtigungsdatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden.
- **Push-Benachrichtigungsarchiv - älter als ein Jahr:**Vernichtet Push-Benachrichtigungsdatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum archiviert wurden.

Mit diesen Standardeinstellungen werden Ihre Nachrichten insgesamt zwei Jahre in der Instanz gespeichert: ein Jahr in der Tabelle „Pushbenachrichtigung“ und ein Jahr in der Tabelle „Pushbenachrichtigungsarchiv“. Am Ende des Zeitraums löscht das System die abgelaufenen Benachrichtigungssätze aus der Pushbenachrichtigungsarchiv-Tabelle.

Hinweis:
Standardmäßig sind diese Regeln für neue Instanzen aktiv und für Upgrades inaktiv. Das System führt Archivierungs- und Vernichtungsregeln aus, wenn Sie sie aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompatibilität mit anderen Implementierungen für die Datensatzverwaltung

Wenn Sie bereits eine andere Methode zum Verwalten von Pushbenachrichtigungsdatensätzen verwenden, z. B. Tabellenbereiniger, müssen Sie die Push-Aufbewahrungsfunktion nicht verwenden. Um das unerwartete Löschen von Datensätzen zu verhindern, verwenden Sie nicht gleichzeitig mehrere Pushbenachrichtigungsverwaltungsprozesse in derselben Instanz.

Hinweis:
Wenden Sie sich an Ihren Professional Services oder Vertriebsmitarbeiter, wenn Sie Support beim Ersetzen Ihrer bestehenden Datensatzverwaltungsimplementierung durch die Aufbewahrung von Pushbenachrichtigungen benötigen.

Aktivieren des Pushaufbewahrungs-Plugins

Das Plugin für die Pushaufbewahrung (com.glide.push_retention) stellt die Aufbewahrungsrichtlinie für Pushbenachrichtigungen bereit, sodass Sie angeben können, wann das System Pushbenachrichtigungseinträge archiviert und vernichtet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Pushbenachrichtigungen manuell archivieren

Sie können Pushbenachrichtigungen bei Bedarf manuell archivieren, anstatt darauf zu warten, dass die Instanz sie basierend auf einer regelmäßigen Aufgabe archiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für die Pushaufbewahrung werden folgende Pushbenachrichtigungs-Archivierungsregeln bereitgestellt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Pushbenachrichtigung – über ein Jahr alt:** archiviert Pushbenachrichtigungsdatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden.
- **Push-Benachrichtigungsarchiv - älter als ein Jahr:**Vernichtet Push-Benachrichtigungsdatensätze, die mehr als 365 Tage vor dem aktuellen Datum archiviert wurden.

Sie können Pushbenachrichtigungen manuell archivieren, die die standardmäßigen Archivierungs- und Vernichtungsregeln oder zusätzliche Archivierungsregeln, die Sie erstellen, erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**.
2. Öffnen Sie die Archivierungsregel für Pushbenachrichtigungen, z. B. Pushbenachrichtigung – über ein Jahr alt.
3. Klicken Sie auf **Schätzung neu berechnen**, um zu sehen, wie viele Datensätze in der Pushbenachrichtigungstabelle [sys_push_notification] archiviert werden.
   Die Schätzung erscheint im Feld **Datensatzschätzung**.
4. Klicken Sie auf **Archiv jetzt ausführen**.

Benachrichtigungen in Messaging-Anwendungen

Ermöglichen Sie Benutzern, ihre ServiceNow-Plattformbenachrichtigungen in Slack- oder Microsoft Teams-Messaging-Anwendungen zu erhalten. Verwenden Sie die „Now Actions“-App, um die Messaging-Apps für Ihre Instanz zu konfigurieren.

Admin-Setup

Zum Aktivieren von ServiceNow -Benachrichtigungen in Slack oder Microsoft Teamsmüssen Sie Administrator sowohl für ServiceNow als auch für die Drittanbieteranwendung sein.

1. **Anforderung IntegrationHub**

   Die Spokes Slack und Microsoft Teams erfordern ein Starter-Abonnement für IntegrationHub. Informationen zum Aktivieren von IntegrationHub und zum Anzeigen verfügbarer Abonnementtypen finden Sie unter Fordern Sie eine an IntegrationHub Plugin .

2. **Fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin an**

   Um diese Funktion zu aktivieren, fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin (com.glide.notification.messaging) über das HI Customer Service-System an. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

3. **Installieren Sie die Now Actions-Messaging-App für Slack oder Microsoft Teams**

   Als Administrator für ServiceNow und die Drittanbieteranwendung suchen und installieren Sie die App „Now Actions“. Installieren Sie die Anwendung in ServiceNow, um die App mit Ihrer Instanz zu verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der primäre Besitzer eines Slack-Arbeitsbereichs oder einer Slack-Organisation besitzt und verwaltet die Anwendung. Um zu verhindern, dass der Administratorzugriff auf den Arbeitsbereich oder die Organisation verloren geht, übertragen Sie den primären Besitz, bevor Verwaltungsänderungen vorgenommen werden. Wenn Sie den primären Besitz übertragen, aktualisieren Sie die JSON-Nutzdaten für die Slack-Installation auf der Seite Notification Integration. Weitere Informationen zum Bearbeiten der Slack-Installation finden Sie unter Installieren Sie die Messaging-App Now Actions.

Wenn die App Now Actions deinstalliert wird, wird der Arbeitsbereich oder das Team auf der Seite „Benachrichtigungsintegration“ als inaktiv angezeigt. Um die Seite „Benachrichtigungsintegration“ anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung** > **Messaging** > **Messaging-Integrationskonfiguration**.

4. Konfigurieren Sie den Nachrichteninhalt

Erstellen Sie eine Nachricht in der Tabelle „Nachrichteninhalt“ [Messaging_content], die Sie in mehreren Benachrichtigungen verwenden können. Nachrichten können informierend sein oder von einem einzelnen Slack- oder Teams-Benutzer eine Aktion anfordern. Beispielsweise enthält die Nachricht „Genehmigungsanforderung“ die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“, um die zugehörige Aktion in ServiceNow auszuführen. Nur Benutzer, die ihren Slack- oder Teams-Account mit ihrem ServiceNow-Account verknüpft haben, können in ServiceNow von der Drittanbieteranwendung aus Maßnahmen ergreifen.

5. Erstellen Sie eine Messaging-Benachrichtigung

Benachrichtigungen definieren, wann eine Nachricht gesendet wird, an wen sie gesendet wird und was sie enthält. Um eine Benachrichtigung an Slack oder Teams zu senden, fügen Sie der Benachrichtigung einen Messaging-Inhaltsdatensatz hinzu, und konfigurieren Sie den Benachrichtigungs-Messaging-Kanal. Benachrichtigungen, die eine Aktion erfordern, müssen anstelle von Gruppen an einzelne Benutzer gesendet werden.

Hinweis:
Der Nachrichtenkanal-Synchronisierungsauftrag kann mehr als 1000 Kanäle mithilfe der Paginierung synchronisieren.

Benutzer-Setup

Um einzelne ServiceNow -Benachrichtigungen in Slack oder Microsoft Teamszu aktivieren und Aktionen für Benachrichtigungen auszuführen, konfigurieren Sie Ihre Systemeinstellungen, und verknüpfen Sie Ihre -Benutzeraccounts.

Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow -Benutzeraccount mit Ihrem Slack - oder Microsoft Teams -Account

Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow-Account mit Ihrem Slack- oder Teams-Account, um innerhalb von Slack oder Teams auf ServiceNow-Benachrichtigungen zu reagieren. Wenn Sie keine Accoutns verknüpfen, können Sie dennoch Benachrichtigungen innerhalb von Gruppenkanälen erhalten. Sie können jedoch keine ServiceNow-Anforderungen genehmigen oder innerhalb von Slack oder Teams auf Benachrichtigungen reagieren.

Systemeinstellungen konfigurieren

Alle Benutzer können ServiceNow-Benachrichtigungen in einer Drittanbieteranwendung aktivieren, indem sie den Kommunikationskanal in den Systemeinstellungen konfigurieren. Stimmen Sie zu, Genehmigungsanfragen und andere handlungsauffordernde Benachrichtigungen in Kanälen von Drittanbietern zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungskanäle

In ServiceNow ist ein Benachrichtigungskanal eine Methode oder ein Gerät zum Empfangen von Benachrichtigungen. Beispielsweise können Sie im Basissystem Benachrichtigungen per E-Mail oder SMS empfangen. Wenn Messaging-Anwendungen in Ihrer Instanz aktiviert sind, können Sie Benachrichtigungen an Slacks und Teams mithilfe von Benachrichtigungskanälen in den Systemeinstellungen aktivieren.

Aktionen und Ereignisse

Die Nachrichtenaktionstabelle [messaging_observer_handler] verarbeitet Kommunikationskanalereignisse, z. B. das Hinzufügen oder Löschen eines Slack-Kanals, um die Instanz und die Drittanbieteranwendung synchron zu halten. Nur Entwickler, die Slack- oder Teams-Anwendungen erstellen, sollten dieser Tabelle Aktionen hinzufügen. Registrieren Sie neue Aktionen mit der Instanz über die Tabelle „Nachrichtenereignis-Registry“ [messaging_observable]. Um eine Basissystemaktion zu entfernen, löschen Sie das aktive Flag, anstatt den Datensatz zu löschen.

Protokollierung

Die Protokolle für eingehende und ausgehende Nachrichten enthalten Informationen zu Aktionen, Ereignissen und Aktivitäten zwischen ServiceNow und Fremdanwendungen. Verwenden Sie die Protokolle, um den Inhalt, den Status und den Ursprung der Kommunikation zu und von Ihrer Instanz zu ermitteln.

Fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin an

Um diese Funktion zu aktivieren, fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin (com.glide.notification.messaging) über das HI Customer Service-System an. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

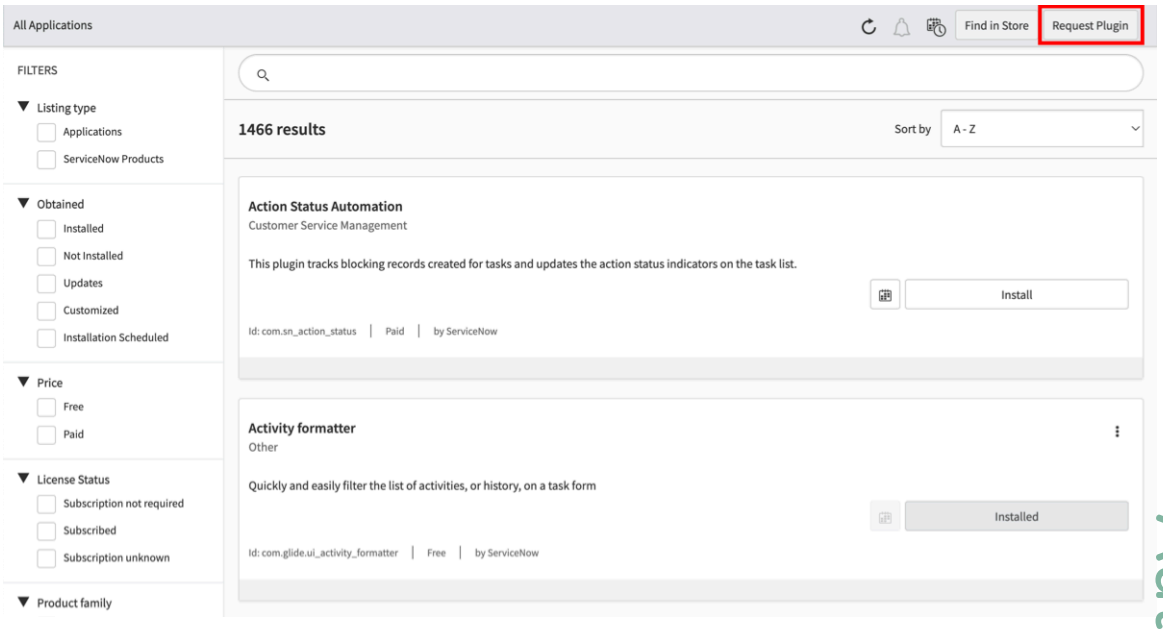
Es gibt zwei Möglichkeiten, ein Plugin anzufordern:

- Greifen Sie direkt auf den Servicekatalog Now Support zu, indem Sie auswählen **Alle** > **Servicekatalog** > **Plugin aktivieren** auf Now Support.
- Greifen Sie über die Seite „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz auf den Now Support-Servicekatalog zu, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

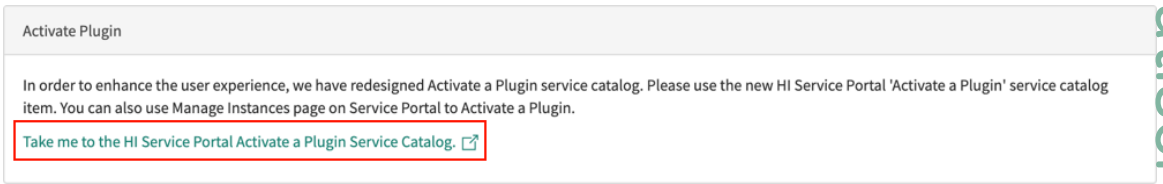
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins.

Automatische Übersetzung

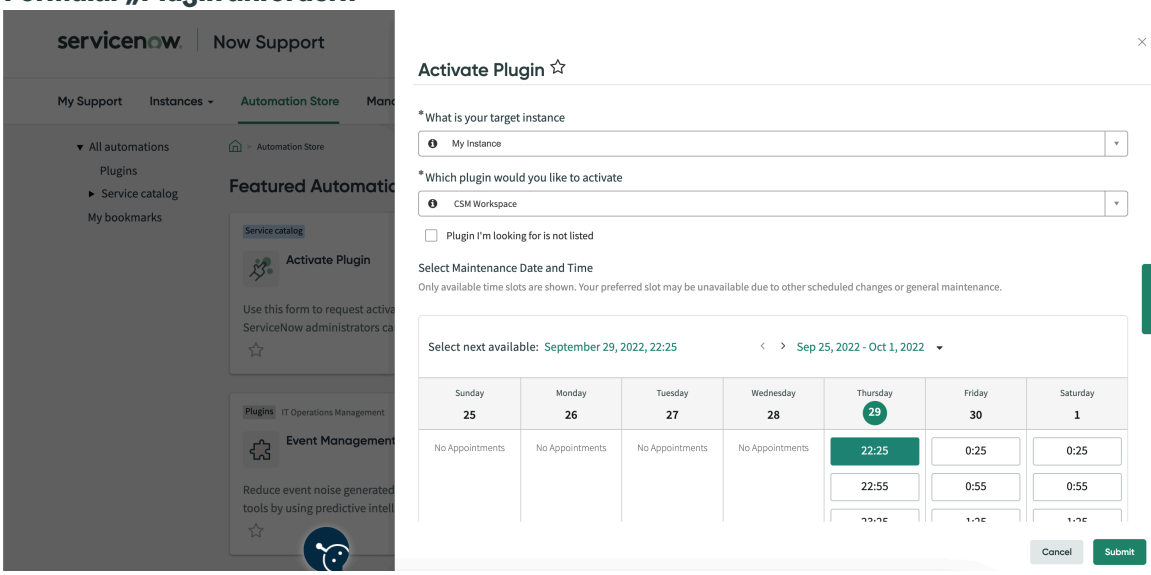
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	**Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-Artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Yokohama)

Installieren Sie die Messaging-App Now Actions

Als Administrator für ServiceNow und die Drittanbieteranwendung suchen und installieren Sie die App „Now Actions“. Installieren Sie die Anwendung in ServiceNow, um die App mit Ihrer Instanz zu verknüpfen.

Vorbereitungen

Um diese Funktion zu aktivieren, fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin (com.glide.notification.messaging) über das HI Customer Service-System an. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin an.

Erforderliche Rollen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Admin oder messaging_admin in ServiceNow
- Administrator für Slack oder Teams

Die Messaging-App Now Actions für Slack installieren

Installieren Sie die Messaging-App Now Actions aus dem Slack-App-Verzeichnis und verknüpfen Sie die App mit Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

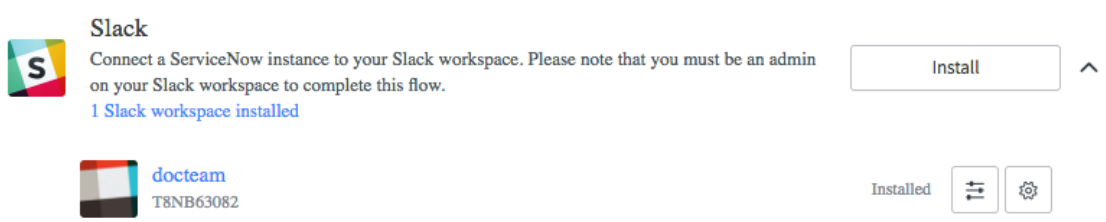
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Installieren Sie die Now Actions-App aus dem Slack-App-Verzeichnis.
   a. Suchen und installieren Sie die Now Actions-App im Slack-App-Verzeichnis.
   b. Klicken Sie auf „Autorisieren“, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
   c. **Wahlweise:** Geben Sie einen anwenderdefinierten Namen, eine App-Beschreibung und ein Symbol ein.
   d. Konfigurieren Sie Ihre Now Actions-Webadresse.
      Dies ist die Basis-URL für Ihre Instanz.

      Example
      Zum Beispiel `https://<instance_name>.service-now.com/`.

   e. Kopieren Sie die JSON-Konfiguration im Abschnitt **Ihre Slack-Anmeldeinformationen zu Ihrer App hinzufügen** zur Verwendung in späteren Schritten.
2. Verknüpfen Sie Ihre Slack-App mit Ihrer Instanz.
   a. Navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung** # **Messaging-Integrationskonfiguration**.
   b. Klicken Sie auf die Schalttfläche **Installieren** neben Slack.
   c. Fügen Sie im JSON-Konfigurations-Popup die in den vorherigen Schritten kopierte JSON-Konfiguration ein.
3. Überprüfen Sie die Installationsüberprüfung.
   Der Slack-Arbeitsbereich sollte auf der Seite „Benachrichtigungsintegration“ unterhalb der Überschrift Slack angezeigt werden.



Während der Installation wird die Instanz mit allen öffentlichen Slack-Kanälen im Arbeitsbereich synchronisiert. Nach der Installation hinzugefügte neue öffentliche Kanäle werden automatisch mit der Instanz synchronisiert. Sie können zu navigieren **Systembenachrichtigung** > **Messaging-Kanäle** in Ihrer Instanz, um zu überprüfen, ob der neue Kanal in der Instanz angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Um die App nach der Installation zu aktualisieren, verwenden Sie die Symbole **JSON-Payload konfigurieren** und **Einstellungen für Slack** auf der Benachrichtigungsintegrationsseite. Sie können die JSON-Payload anzeigen, App-Anmeldeinformationen anzeigen, das Erscheinungsbild der App ändern oder die App löschen.

Installieren Sie die Messaging-App Now Actions für Microsoft Teams

Verknüpfen Sie die Messaging-App Now Actions mit Ihrer Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

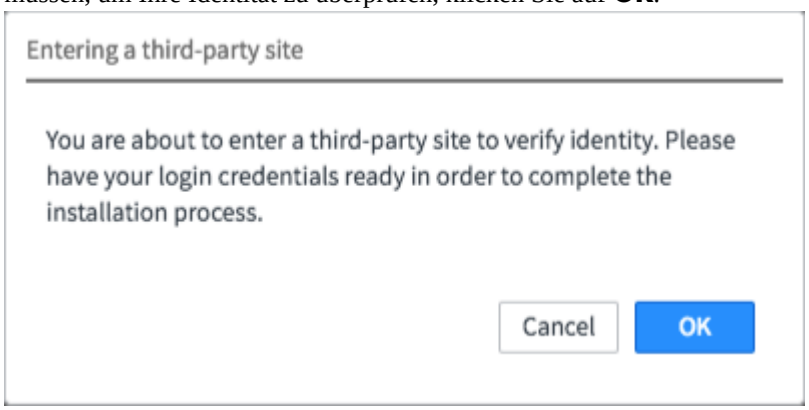
Prozedur

1. Verbinden Sie Ihre Microsoft Teams-App mit Ihrer Instanz.

   a. Navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung** # **Messaging-Integrationskonfiguration**.

   b. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Installieren** neben Microsoft Teams.

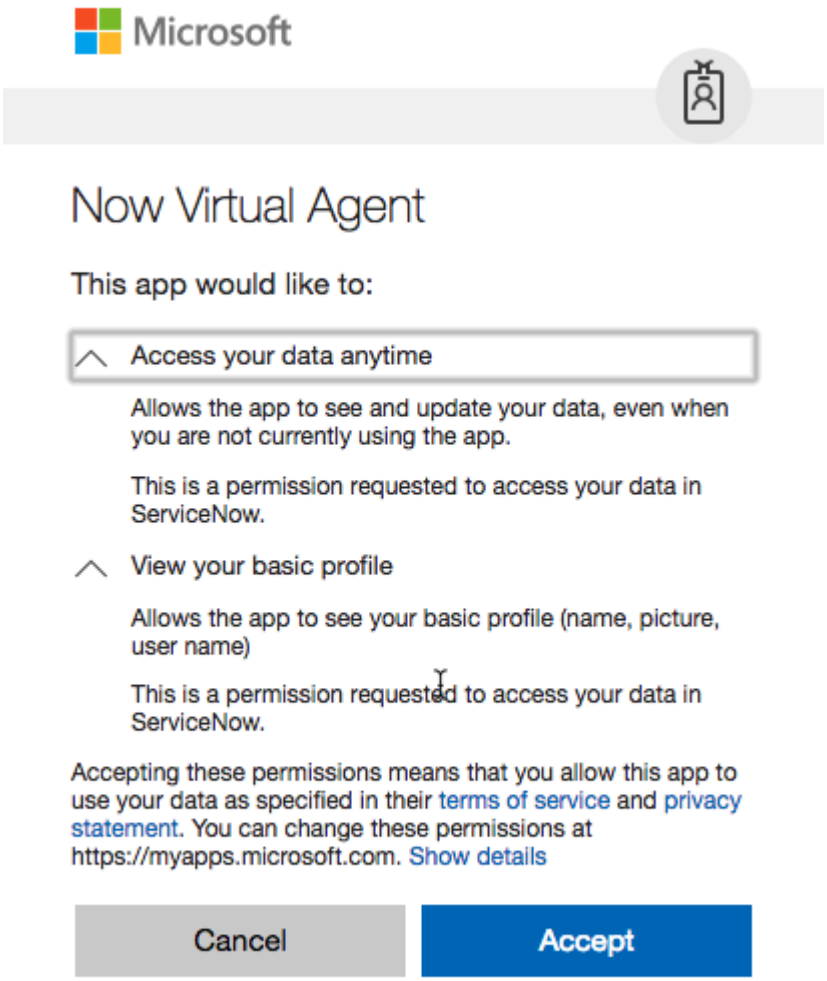
   c. Wenn eine Popup-Nachricht angezeigt wird, in der Sie die Weiterleitung an Microsoft Teams bestätigen müssen, um Ihre Identität zu überprüfen, klicken Sie auf **OK**.



   d. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, melden Sie sich bei Microsoft Teams mit Ihrem Teams-Admin-Account an.

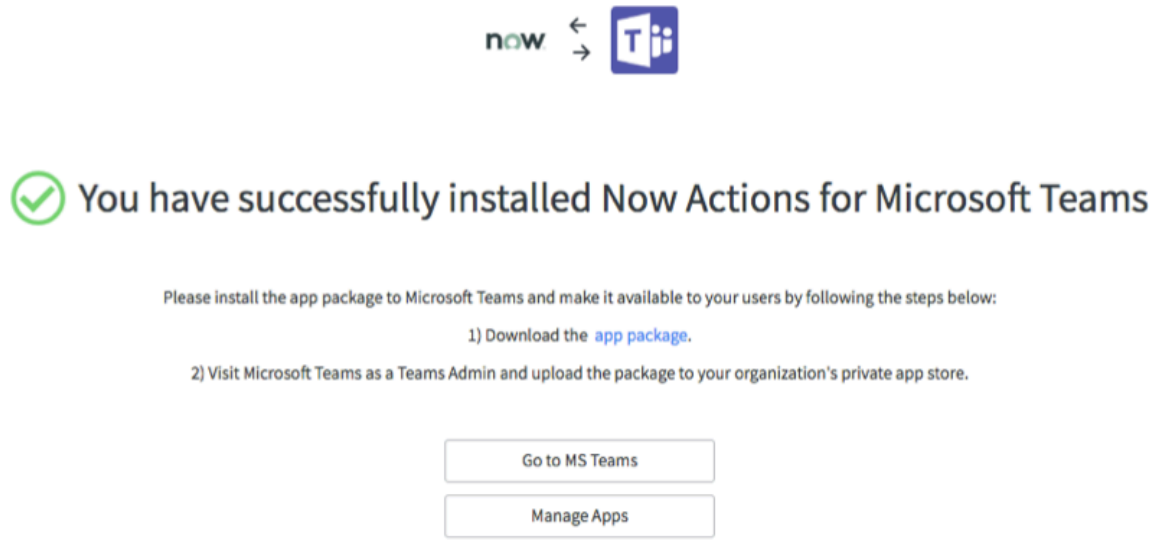
   e. Klicken Sie auf *Akzeptieren*, um die Berechtigungen für die App zu akzeptieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



f. Wenn der ausgewählte Arbeitsbereich bereits zugewiesen wurde, klicken Sie entweder auf **Überschreiben**, um den Arbeitsbereich zu ändern, oder auf **Abbrechen**, um die aktuelle Zuweisung beizubehalten.
Nach der Authentifizierung wird die Installation im Hintergrund gestartet. Sobald die Installation abgeschlossen ist, erscheint eine Nachricht, in der die Installation bestätigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



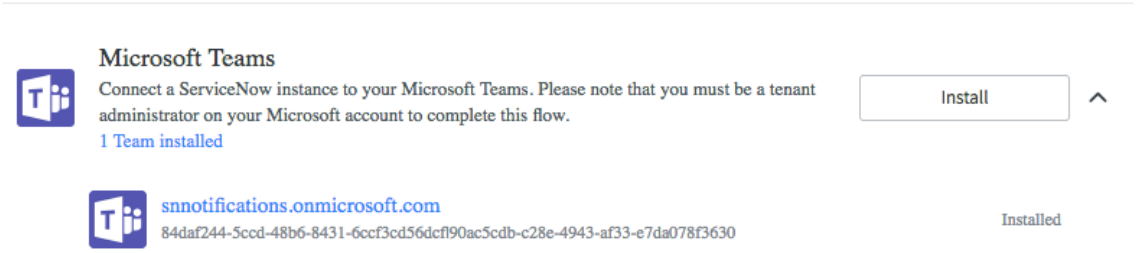
g. Klicken Sie auf den Link **des App-Pakets,** um auf den Knowledge Base-Artikel KB0690098 zuzugreifen, der das Anwendungspaket für Microsoft Teamsenthält.

h. Befolgen Sie die Schritte in diesem Artikel, um dieses Paket für Ihre Microsoft Teams-Benutzer verfügbar zu machen.

2. Überprüfen Sie die Installationsüberprüfung.

Während der Installation wird die Instanz mit allen öffentlichen Teamkanälen synchronisiert. Um nach der Installation erstellte Kanäle hinzuzufügen, öffnen Sie Microsoft Teams und @mention die App aus dem neuen Kanal. Sie können zu navigieren **Systembenachrichtigung** > **Messaging-Kanäle** in Ihrer Instanz, um zu überprüfen, ob der neue Kanal in der Instanz angezeigt wird.

Das neue Team sollte unter der Überschrift „Teams“ auf der Seite „Benachrichtigungsintegration“ angezeigt werden.



Nächste Maßnahme

Um eine ServiceNow-Benachrichtigung in Microsoft Teams zu erhalten, erstellen Sie eine Nachricht und eine Benachrichtigung. Siehe Nachrichteninhalt konfigurieren und Erstellen einer Messaging-Benachrichtigung.

Nachrichteninhalt konfigurieren

Erstellen Sie eine Nachricht in der Tabelle „Nachrichteninhalt“ [Messaging_content], die Sie in mehreren Benachrichtigungen verwenden können. Nachrichten können informierend sein oder von einem einzelnen Slack- oder Teams-Benutzer eine Aktion anfordern. Beispielsweise enthält die Nachricht „Genehmigungsanforderung“ die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“, um die zugehörige Aktion in ServiceNow auszuführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder messaging_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Benutzern die Durchführung von Aktionen in Slack oder Teams zu ermöglichen, verwenden Sie den Nachrichtentyp Buttons und definieren Sie ein Skriptverhalten. Nur Benutzer, die ihren Slack- oder Teams-Account mit ihrem ServiceNow-Account verknüpft haben, können in ServiceNow von der Drittanbieteranwendung aus Maßnahmen ergreifen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Messaging-Inhalt**.
2. Öffnen Sie einen vorhandenen Benachrichtigungsdatensatz oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder aus oder ändern Sie sie entsprechend.

Messaging-Inhaltsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Nachricht ein.
Typ	Wählen Sie einen Nachrichtentyp aus. ○ **Einfach**: Sendet eine informative Nachricht an einen gesamten Teams- oder Slack-Kanal. ○ **Buttons**: Sendet eine Nachricht an einen einzelnen Benutzer in Slack oder Teams und definiert das gewünschte Verhalten im Feld **Skript**. Verknüpfen Sie die Schaltflächen in der Nachricht mit Aktionen in ServiceNow. Verwenden Sie die Genehmigungsanforderung als Beispiel.
Zieltabelle	Um den Datensatzinhalt in Ihrer Nachricht zu verwenden, wählen Sie die entsprechende Tabelle aus. **Hinweis:** Benachrichtigungen, die in der Aufgabentabelle [task] ausgeführt werden, werden nicht unterstützt. Verwenden Sie stattdessen eine von der Aufgabe erweiterte Tabelle.
Felder	Wählen Sie aus, welche Felder aus der **Zieltabelle** in einer einfachen Nachricht erscheinen. Wenn Sie die Reihenfolge der Felder ändern, ändert sich die Anzeigereihenfolge in der Benachrichtigung.
Nachrichtenüberschrift	Geben Sie den Text ein, der oben in der Nachricht angezeigt werden soll.
Nachricht	Geben Sie den Inhalt der Nachricht ein. Verwenden Sie Benachrichtigungsvariablen, um dynamische Informationen in Ihre Nachricht aufzunehmen. Zum Beispiel verwenden Sie `Incident ${number}`, um die Nummer des Incident in die Nachricht aufzunehmen. Für verfügbare Variablen siehe Benachrichtigungsvariablen.
Schaltflächen	Wählen Sie Schaltflächen für das Formular aus oder erstellen Sie sie. Nachdem Sie eine Schaltfläche ausgewählt oder erstellt haben, müssen Sie das Schaltflächenverhalten im Feld **Skript** definieren. Nur sichtbar, wenn Buttons im Feld **Typ** ausgewählt ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

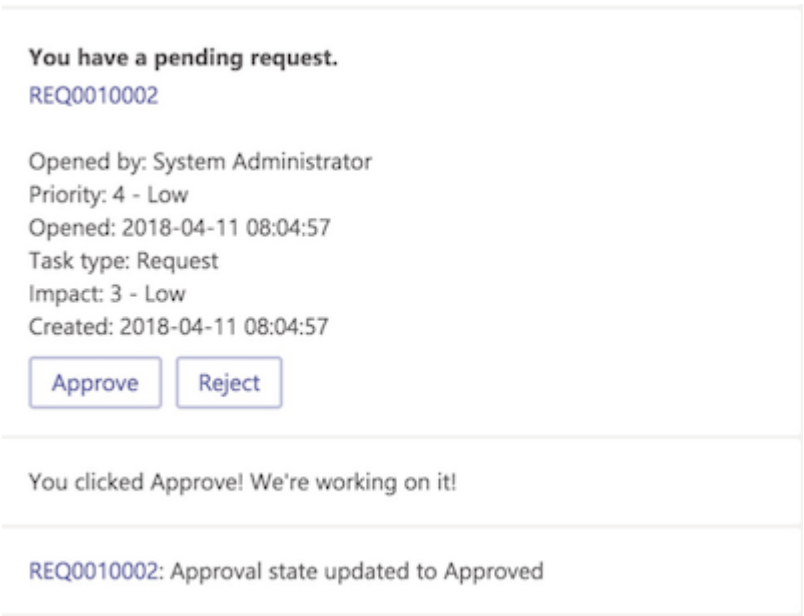
Feld	Beschreibung

Skript	Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Buttons im Feld **Typ** ausgewählt ist.
	
	Geben Sie ein Skript ein, um festzulegen, was in Ihrer Instanz geschieht, wenn ein Benutzer eine Schaltfläche in Slack oder Microsoft Teams auswählt. Verwenden Sie die Methode actions.get, um den Namen der vom Benutzer ausgewählten Schaltfläche zurückzugeben.
	
	`if (actions.get('button') == 'Approve') {`
	`  target.state = 'approved';`
	`  target.update();`
	`}`
	
	In diesem Beispiel wird das Skript bedingt ausgeführt, wenn die Schaltfläche „Genehmigen“ ausgewählt wird.
	
	Verwenden Sie die Methode sn_notification.Messaging.send, um Informationen an das Messaging-Fenster zu senden.
	
	`var content = new GlideRecord("messaging_content");`
	`content.get("1bb10839572213007f004758ef94f9c4");`
	`sn_notification.Messaging.send(application, userId, content, target);`
	
	In diesem Beispiel speichert das Skript einen Message Content-Datensatz in der Variable Inhalt. Anschließend wird eine Nachricht aus diesem Message Content-Datensatz veröffentlicht.

Anwendung	Wählen Sie den Anwendungsbereich für diese Benachrichtigung aus.

4. Klicken Sie auf **Senden**

Example:
Dieses Beispiel zeigt die Ausgabe einer Nachricht in Microsoft Teams. Diese Nachricht ist vom Typ Buttons, der Schaltflächen anzeigt und auf der Grundlage der Benutzerauswahl Skriptaktionen ausführt. In diesem Fall verwendet das Skript die Methode sn_notification.Messaging.send, um die Statusänderung für den Datensatz anzuzeigen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Nachricht in einer Benachrichtigung. Weitere Informationen zum Erstellen von Benachrichtigungen finden Sie unter Erstellen einer Messaging-Benachrichtigung.

Erstellen einer Messaging-Benachrichtigung

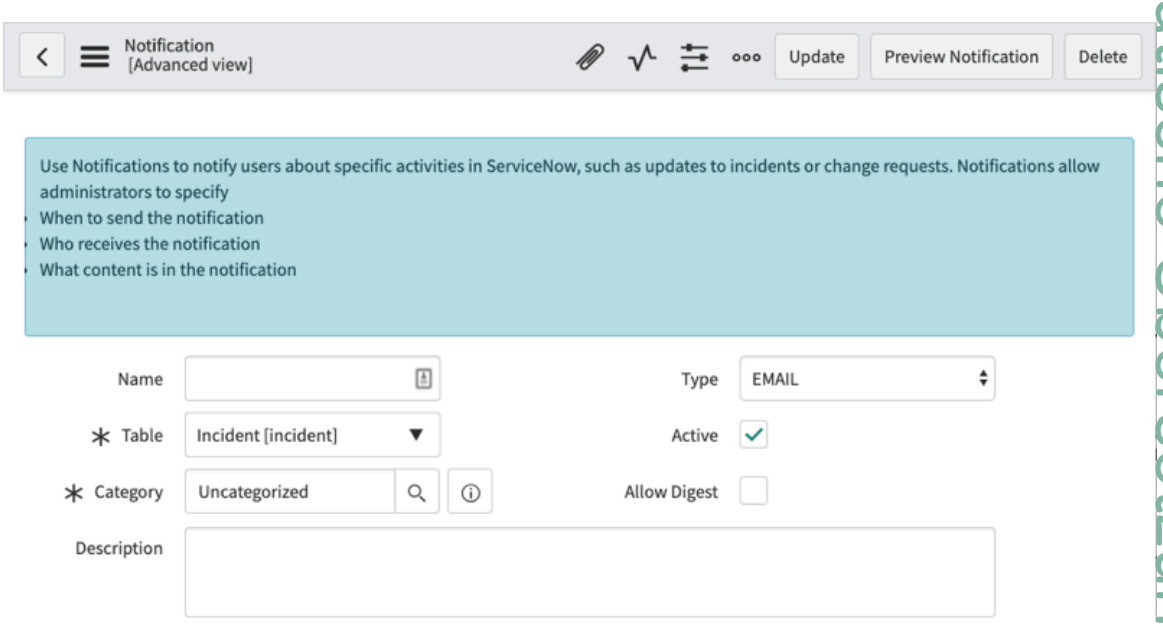
Benachrichtigungen definieren, wann eine Nachricht gesendet wird, an wen sie gesendet wird und was sie enthält. Um eine Benachrichtigung an Slack oder Teams zu senden, fügen Sie der Benachrichtigung einen Messaging-Inhaltsdatensatz hinzu, und konfigurieren Sie den Benachrichtigungs-Messaging-Kanal. Benachrichtigungen, die eine Aktion erfordern, müssen anstelle von Gruppen an einzelne Benutzer gesendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Messaging** > **Messaging-Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder aus oder ändern Sie sie entsprechend.



Felder der Messaging-Benachrichtigung

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Benachrichtigung ein. Verwenden Sie beschreibende Namen, um sicherzustellen, dass Ihre Benutzer leicht zwischen Benachrichtigungen unterscheiden können.
Tabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus, um die Nachricht auszulösen. Muss eine Tabellen- oder Datenbankansicht innerhalb desselben Anwendungsbereichs sein. **Hinweis:** Benachrichtigungen, die in der Aufgabentabelle [task] ausgeführt werden, werden nicht unterstützt. Verwenden Sie stattdessen eine von der Aufgabe erweiterte Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

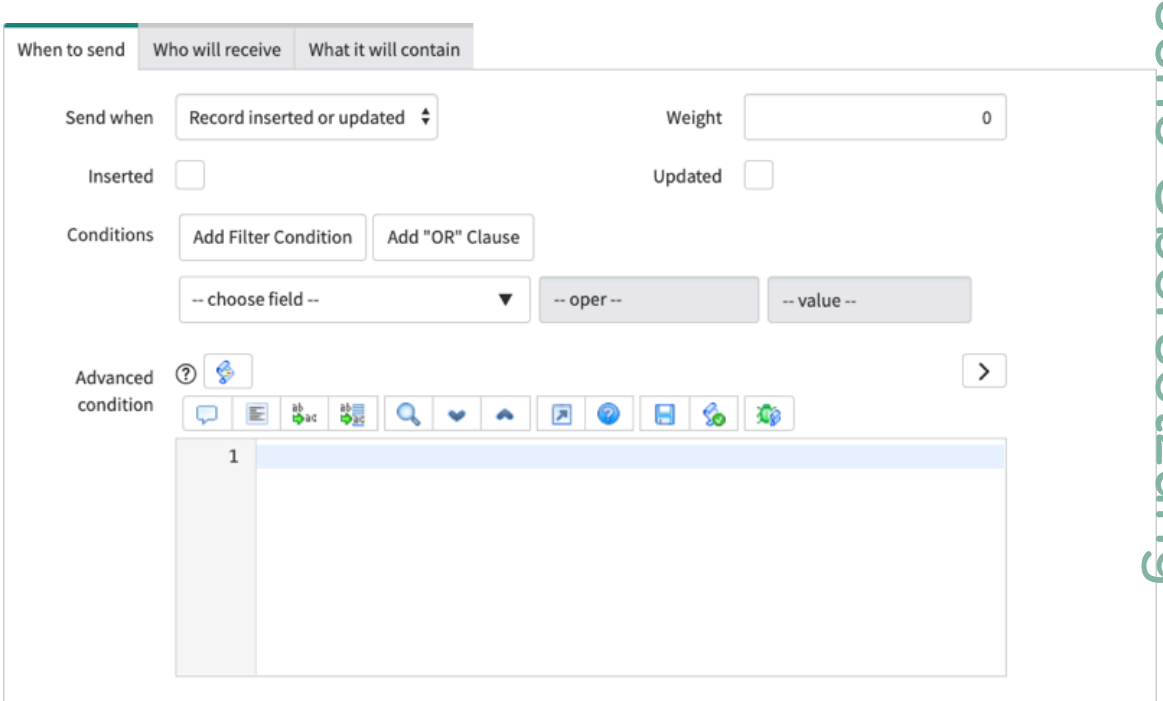
Feld	Beschreibung
Kategorie	Wählen Sie eine Kategorie für die Benachrichtigung aus. Benachrichtigungen zu Kategoriengruppen in den Systemeinstellungen. **Hinweis:** Lassen Sie als Kategorie nicht **Nicht kategorisiert**, da Benutzer die Benachrichtigung möglicherweise nicht in ihrer Benachrichtigungsliste finden können.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für diese Benachrichtigung ein.

Hinweis:
Benachrichtigungsdatensätze werden von Messaging-, E-Mail- und Pushbenachrichtigungen gemeinsam genutzt. Einige Felder im Formular sind nicht relevant für Benachrichtigungsdatensätze. Belassen Sie Felder, die hier nicht beschrieben werden, mit ihren Standardwerten.

4. Klicken Sie auf **Erweiterte Ansicht** unter **Zugehörige Links**, um zur erweiterten Ansicht zu wechseln.

Hinweis:
Beim Wechsel zur erweiterten Ansicht wird der aktuelle Datensatz gespeichert.

5. Öffnen Sie die Registerkarte **Wann absenden** und füllen Sie das Formular aus.



Hinweis:
Wenn derselbe Auslöser mehrere Benachrichtigungen generiert, sendet das System nur eine Benachrichtigung. Das System betrachtet alle anderen Benachrichtigungen, auch wenn sie einen anderen Betreff und einen anderen Textkörper haben, als Duplikate. Die Business Rule „Duplikate ignorieren“ steuert diese Funktionalität.

Feld	Beschreibung
Absenden wenn	Wählen Sie aus, unter welcher Bedingung die Benachrichtigung gesendet wird:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wenn ein Datensatz eingefügt oder aktualisiert wird ○ Wenn ein bestimmtes Ereignis ausgelöst wird ○ Schritt „Beim Benachrichtigung“ in Flow Designer
Gewichtung	Legen Sie einen numerischen Wert für die Benachrichtigungspriorität im Verhältnis zu anderen Benachrichtigungen mit derselben Zieltabelle und denselben Empfängern fest. Das System sendet nur die Benachrichtigung mit der höchsten Gewichtung. Der Standardwert 0 bewirkt, dass das System die Benachrichtigung immer sendet (vorausgesetzt, die Bedingungen sind erfüllt).
Bedingungen	Verwenden Sie den Condition Builder, um die Bedingungen auszuwählen, unter denen diese Benachrichtigung gesendet wird. Wählen Sie beispielsweise aus **Priorität** > **größer als** > **3 – Mittel** um die Benachrichtigung nur für Incidents mit den Prioritäten „Hoch“ und „Kritisch“ zu senden.
Eingefügt	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Messaging-Benachrichtigung zu aktivieren, wenn ein Datensatz eingefügt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld **Absenden wenn** auf **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** festlegen.
Aktualisiert	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Messaging-Benachrichtigung zu aktivieren, wenn ein Datensatz aktualisiert wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld **Absenden wenn** auf **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** festlegen.
Ereignisname	Wählen Sie das Ereignis aus, das diese Benachrichtigung auslöst. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld **Absenden wenn** auf **Ereignis ausgelöst** festlegen.
Erweiterte Bedingung	Erstellen Sie ein Skript, um weitere Filterbedingungen zu definieren, z. B. Senden einer Benachrichtigung basierend auf dem aktuellen E-Mail-Datensatz, Ändern von Feldwerten oder Ändern von Systemeigenschaften. Das Skript für erweiterte Bedingungen muss **true** zurückgeben oder eine globale Antwortvariable auf **true** setzen, um die Benachrichtigung zu senden. Das Skript für erweiterte Bedingungen verwendet die folgenden globalen Variablen: ○ *current*: enthält den aktuellen Datensatz aus der Tabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist. ○ *event*: enthält das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat. **Hinweis:** Das Feld **Erweiterte Bedingung** wird zusätzlich zu anderen Bedingungen bewertet, die Sie in der Benachrichtigung festgelegt haben. Sowohl die Bedingung als auch die erweiterte Bedingung müssen den Wert „true“ haben, um die Benachrichtigung zu senden.

6. Öffnen Sie die Registerkarte **Empfänger** und füllen Sie die folgenden Felder aus oder ändern Sie sie.

Feld	Beschreibung
Messaging-Kanäle	Wählen Sie die Messaging-Kanäle aus, die die Messaging-Benachrichtigung erhalten sollen. Füllen Sie dieses Feld nur aus, wenn Sie eine einfache Benachrichtigung zum Senden an einen Kanal erstellen. Einfache Benachrichtigungen verwenden einen Messaging-Inhaltseintrag des Typs **Einfach**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwender	Wählen Sie die Benutzer aus, die die Messaging-Benachrichtigung erhalten sollen. Füllen Sie dieses Feld nur aus, wenn Sie eine Benachrichtigung erstellen, die eine Benutzeraktion erfordert. Benachrichtigungen, die eine Benutzeraktion erfordern, verwenden einen Messaging-Inhaltseintrag des Typs **Buttons**.
Benutzer/ Gruppen in Feldern	Wählen Sie Benutzer oder Gruppen aus Referenzfeldern aus. Wenn eine Benachrichtigung beispielsweise die Incident-Tabelle [incident] verwendet, können Sie Benutzer oder Gruppen aus Incident-Feldern wie **Geöffnet von** und **Zuweisungsgruppe** auswählen. **Hinweis:** Sie können zu Werten in Referenzfeldern wechseln, indem Sie auf das Pluszeichen in der Feldauswahl klicken und dann das zugehörige Feld auswählen. Wenn Sie die Benachrichtigung an einen Benutzer mit einem inaktiven Datensatz in der Benutzertabelle [sys_user] adressieren, sendet das System die Benachrichtigung nicht an diesen Benutzer.
Gruppen	Wählen Sie die Gruppen aus, die die Messaging-Benachrichtigung erhalten sollen. Sie können nach Gruppen mit dem Referenz-Suchsymbol suchen oder den Gruppennamen manuell eingeben. Diese Liste von Gruppen ist statisch.
An Ereignisersteller senden	Aktivieren Sie diese Checkbox, um die Benachrichtigung an die Person zu senden, die die Aktion ausgeführt hat, mit der der Benachrichtigungsprozess gestartet wurde, wenn die Person auch Empfänger ist. Wenn der Ereignisersteller nicht in einem der Empfängerfelder angegeben ist, erhält der Ereignisersteller keine Benachrichtigung, unabhängig von der Einstellung in diesem Feld. Bei neuen Benachrichtigungen ist diese Option standardmäßig ausgewählt.
Ereignisparameter 1 enthält Empfänger	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Ereignisparameter 1 einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger enthält (in einer durch Kommas getrennten Liste). Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Absenden wenn** auf **Ereignis ausgelöst** gesetzt ist.
Ereignisparameter 2 enthält Empfänger	Aktivieren Sie diese Checkbox, wenn der Ereignisparameter 2 einen oder mehrere Benachrichtigungsempfänger enthält (in einer durch Kommas getrennten Liste). Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn das Feld **Absenden wenn** auf **Ereignis ausgelöst** gesetzt ist.

7. Öffnen Sie die Registerkarte **Inhalt** und füllen Sie die folgenden Felder aus oder ändern Sie sie.

Feld	Beschreibung
Messaging-Inhalt	Wählen Sie einen Messaging-Inhaltseintrag aus, der in dieser Benachrichtigung verwendet werden soll.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow -Benutzeraccount mit Ihrem Slack- oder MS Teams-Account für Now Actions

Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow-Account mit Ihrem Slack- oder Teams-Account, um innerhalb von Slack oder Teams auf ServiceNow-Benachrichtigungen zu reagieren. Wenn Sie keine Accoutns verknüpfen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können Sie dennoch Benachrichtigungen innerhalb von Gruppenkanälen erhalten. Sie können jedoch keine ServiceNow-Anforderungen genehmigen oder innerhalb von Slack oder Teams auf Benachrichtigungen reagieren.

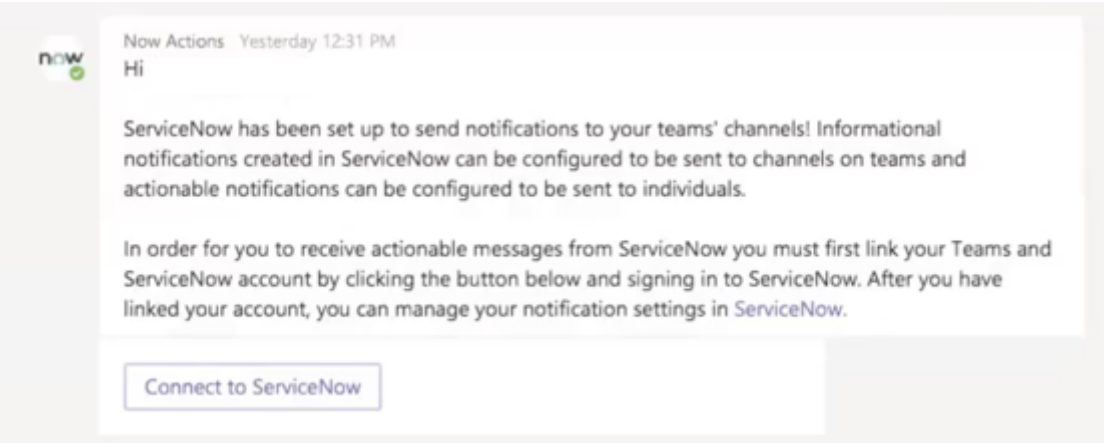
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

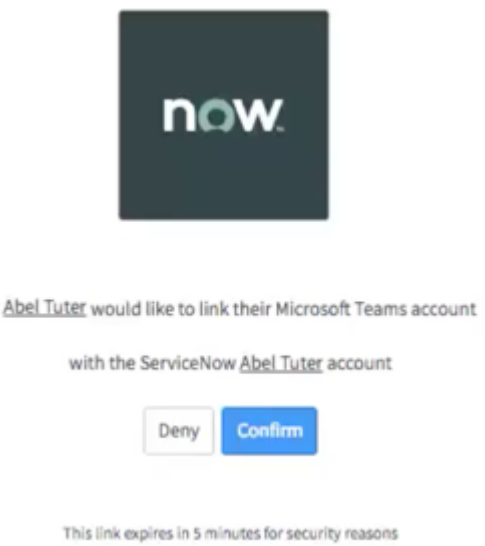
Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung Slack oder Teams
2. Navigieren Sie zum Bot Now Actions, den Sie im linken Bereich von Slack unter „Apps“ und im linken Bereich von Teams auf der Registerkarte **„Chat“** finden.
3. Starten Sie ein Gespräch mit dem Now Actions-Bot.
   Daraufhin zeigt der Bot einen Link zum Authentifizieren.

Authentifizierungsnachricht

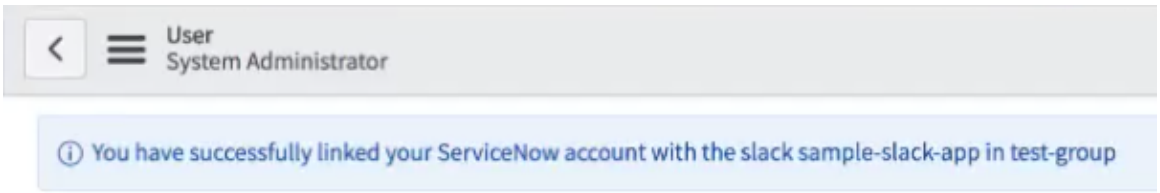


4. Klicken Sie auf den Link **Mit ServiceNow verbinden**.
   Eine neue Browser-Registerkarte wird geöffnet und fordert den Benutzer auf, die Verbindung zwischen Ihrem Slack- oder Teams-Account und Ihrem ServiceNow-Account abzulehnen oder zu bestätigen. Dieser Link läuft fünf Minuten nach der Anzeige ab.
5. Klicken Sie auf **Bestätigen**, um die Accounts zu verknüpfen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Nach der Bestätigung werden Sie zum Instanzbenutzer-Datensatz geleitet.
   Am oberen Bildschirmrand wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.



Heben Sie die Verknüpfung Ihres Anwenderkontos ServiceNow mit Ihrem Slack - oder MS Teams-Konto für Now Actions auf

Heben Sie die Verknüpfung Ihres Accounts ServiceNow mit Ihrem Slack- oder MS Teams-Account auf, um keine umsetzbaren ServiceNow -Benachrichtigungen mehr in Slack oder Teams zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Verknüpfung Ihres Accounts mit einer Messaging-App für Now Actions aufheben, müssen Sie auch den entsprechenden Messaging-Kanal in Ihren Benachrichtigungseinstellungen deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mein Profil**.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Verknüpfte Accounts anzeigen**.
3. Aktivieren Sie auf der Seite „Verknüpfte Accounts“ das Auswahlfeld für die Messaging-Integration, deren Verknüpfung aufgehoben werden soll.
4. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen...**aus, und klicken Sie dann auf **Account-Verknüpfung aufheben**.
   Die Verknüpfung Ihres Accounts ServiceNow mit der Now Actions-Messaging-Integration ist aufgehoben (der Link ist inaktiv).

   Hinweis:
   Auch wenn Sie die Verknüpfung Ihres Accounts aufgehoben haben, erhalten Sie weiterhin Benachrichtigungen in allen Gruppenkanälen, denen Sie angehören.

5. Deaktivieren Sie den Messaging-Kanal in Ihren Benachrichtigungseinstellungen.
   a. Wählen Sie das Zahnradsymbol im Banner-Frame aus, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen.
   b. Deaktivieren Sie unter Notification Channels (Benachrichtigungskanäle) den entsprechenden Messaging-Kanal.

   Hinweis:
   Wenn Sie Ihren Account ServiceNow erneut verknüpfen möchten, führen Sie die Schritte in Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow -Benutzeraccount mit Ihrem Slack- oder MS Teams-Account für Now Actionsaus.

Richten Sie Benachrichtigungen für eine anwenderdefinierte App Slack ein

Senden Sie ServiceNow Benachrichtigungen über Ihren eigenen Bot Slack an Anwender.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Anforderung IntegrationHub
- Fordern Sie das Messaging-Benachrichtigungs-Plugin an
- Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Anwendung für Slack

Erforderliche Rolle: admin oder messaging_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie ein JSON-Objekt für Ihre anwenderdefinierte Anwendung Slack.

   Stellen Sie sicher, dass Ihr JSON-Objekt dem folgenden Beispielformat entspricht:

   ```
   {
   "bot_user_id" : "U9TLFR6TA",
   "scope" : "bot,channels:read",
   "client_id" : "294380102274.335446283495",
   "client_secret" : "ed0da5fe1f844fdac15a9e1ac1b0b831",
   "verification_token" : "YXSNsRhioCeU8h9Fm2k4ACuO",
   "app_id" : "A9VD48BEK",
   "access_token" :
    "xoxp-294380102274-295238228534-335452648487-2fac31f923dadd7ff30f2bc8c852809d",
   "bot_access_token" : "xoxp-333695856928-6pNwnO3Y6vNSGI7KCAIPwv6V",
   "team_id" : "T8NB63082",
   "team_name" : "sn-notif-ext-test",
   "user_id" : "U8P706QFQ",
   "bot_username": "empdmyers1snnotifext"
   }
   ```

   Um die Bot-Anwender-ID zu erhalten, kopieren Sie die Mitglieds-ID des Bot-Anwenders in die App Slack.

   Der Umfang ist immer `Bot,channels:read`.

   Informationen zum Abrufen der Client-ID, des geheimen Clientschlüssels und des Verifizierungstokens finden Sie auf der Seite „Grundlegende Informationen“ in Ihrem Arbeitsbereich Slack.

   Um die App-ID abzurufen, kopieren Sie den 9-stelligen Bezeichner aus der App-URL in Ihrem Arbeitsbereich Slack.

   Informationen zum Abrufen des Zugriffstokens und des Bot-Zugriffstokens finden Sie auf der Seite „OAuth und Berechtigungen“ in Ihrem -Arbeitsbereich Slack.

   Um die Team-ID abzurufen, zeigen Sie den HTML-Quellcode für die Seite Ihres Slack -Arbeitsbereichs an.

   Der Teamname entspricht Ihrer Subdomäne in Ihrem Slack -Arbeitsbereich.

   Um die -Benutzer-ID zu erhalten, kopieren Sie die Mitglieds-ID für Ihren eigenen -Account in der App Slack.

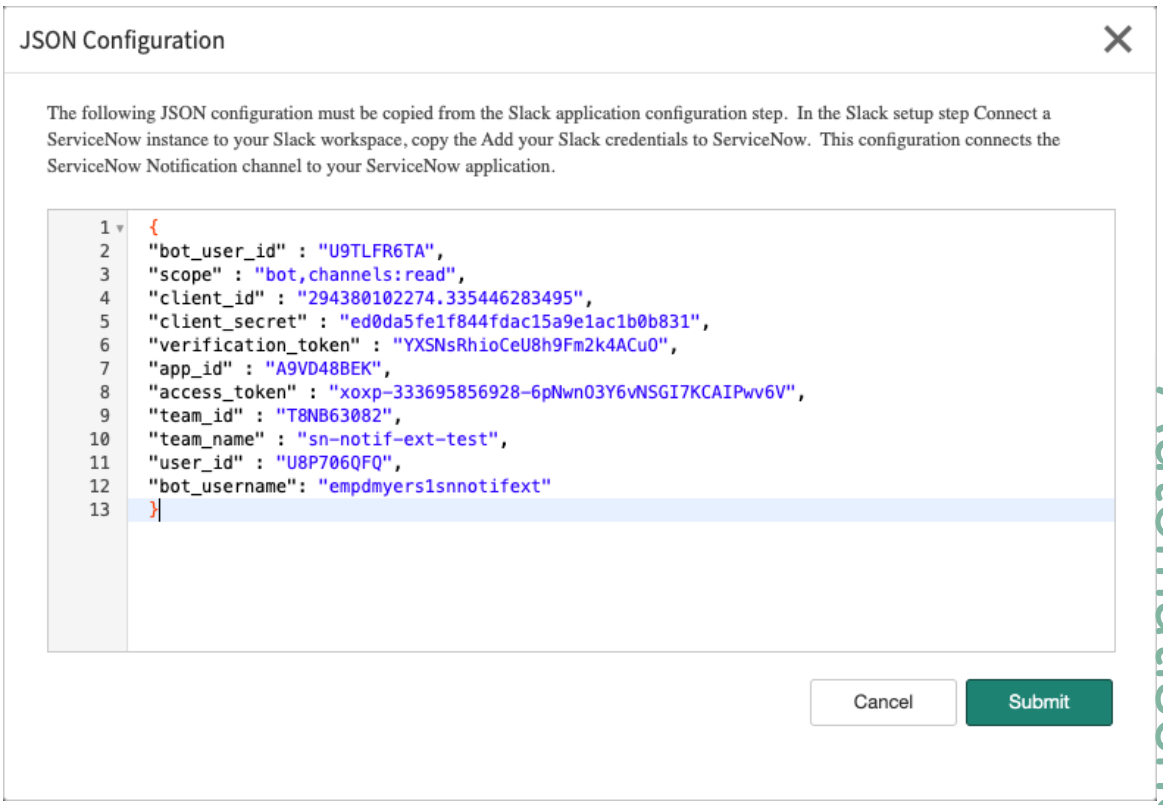
   Der Bot-Anwendername ist der Name, den Sie dem Bot-Anwender in Slackzugewiesen haben.

2. Navigieren Sie in Ihrer Instanz von ServiceNow zu **Systembenachrichtigung** > **Messaging** > **Messaging-Integrationskonfiguration**.

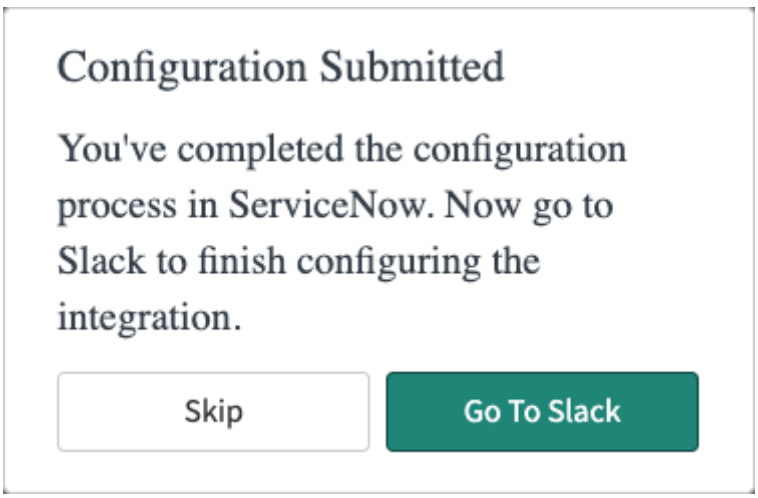
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie neben dem Eintrag Slack auf **Installieren**.
4. Fügen Sie im Fenster „JSON-Konfiguration“ die in Schritt 1erstellte JSON-Datei ein.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Überspringen**.



Ergebnisse

Das System erstellt automatisch einen Benachrichtigungskanal für Ihre anwenderdefinierte App Slack.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Verknüpfen Sie Anwenderkonten von ServiceNow mit Ihrer anwenderdefinierten App Slack, damit Anwender Maßnahmen für Benachrichtigungen ergreifen können, die von Ihrem Bot Slack übermittelt werden.
- Aktivieren Sie für jeden Anwenderaccount, den Sie verknüpfen, den Benachrichtigungskanal in den Systemeinstellungen.
- Erstellen Sie Benachrichtigungen für Ihre anwenderdefinierte App Slack, indem Sie die Schritte in Erstellen einer Messaging-Benachrichtigung und Nachrichteninhalt konfigurierenausführen.

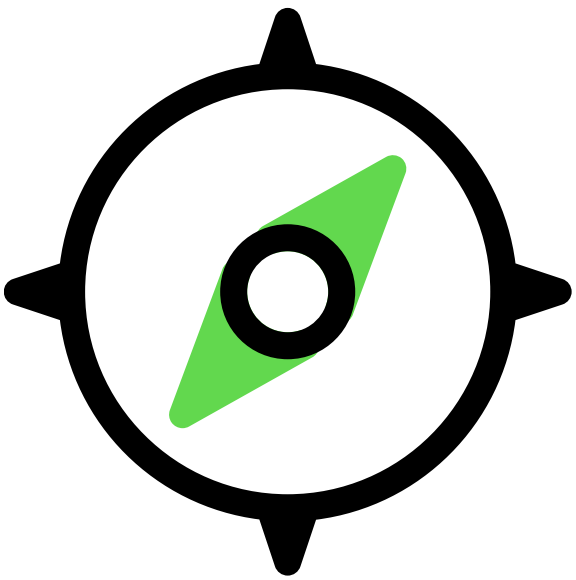
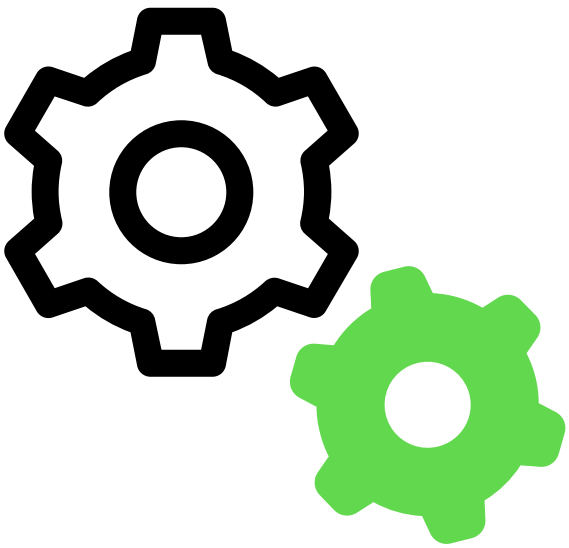
Zugehörige Informationen

Slack API-Dokumentation

Anbieterbenachrichtigungen

Senden Sie Benachrichtigungen über den Provider auf unterstützten Kanälen direkt an die Empfänger. Benachrichtigungen können einfache Nachrichten zur Überprüfung oder umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Anwender auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.

Erste Schritte

Untersuchen	Erstellen
	
Erkunden und erfahren Sie mehr über Provider-Benachrichtigungen	Erstellen Sie Provider-Benachrichtigungen

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Problembehandlung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Anbieterbenachrichtigung erkunden

Senden Sie Benachrichtigungen über den Provider auf unterstützten Kanälen direkt an die Empfänger. Benachrichtigungen können einfache Nachrichten zur Überprüfung oder umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Anwender auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.

Benachrichtigungsvorteiledes Anbieters

Benachrichtigungsvorteiledes Anbieters

Leistung	Funktion
Senden Sie Benachrichtigungen über den Provider auf unterstützten Kanälen direkt an die Empfänger. Benachrichtigungen können einfache Nachrichten zur Überprüfung oder umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Anwender auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.	Provider-Benachrichtigung
Erstellen Sie im Benachrichtigungs-Provider-Framework eine Benachrichtigung, die an sys- und Nicht-sys-Anwender gesendet wird.	Erstellen und aktualisieren Sie eine Anbieterbenachrichtigung für alle Anwender
Erstellen und verwenden Sie den Standardinhalt für eine Benachrichtigung, die keinen Inhaltsanbieter hat oder einige der Felder im Inhaltsanbieter nicht vorhanden sind.	Erstellt Standardinhalte in einem Anbieter
Legen Sie eine Benachrichtigung als obligatorisch fest, um zu verhindern, dass Anwender ein Abonnement für eine Benachrichtigung deaktivieren oder löschen können.	Legen Sie eine Benachrichtigung für das Anbieter-Framework als obligatorisch fest
Stellen Sie besseren Kontext und Informationen zur Arbeit von Anwendern bereit, indem Sie anwenderdefinierte Inhalte für produktinterne Benachrichtigungen in Next Experience erstellen.	Create custom notifications in Next Experience
Aktualisieren und implementieren Sie eine Benachrichtigungsaktion.	Benachrichtigungsaktion mit einem Skript implementieren
Aktivieren Sie Anbieterbenachrichtigungsdefinitionen, um Aktionen als skriptfähige Aktion, Flow-Aktionen und Virtual Agent zu akzeptieren.	Wählen Sie Aktionsfähigkeiten für Provider-Benachrichtigungen aus
Verwenden Sie die zugehörige Liste „Aktionen mit Inhalt verknüpfen“, um dem Benachrichtigungsinhalt Aktionen hinzuzufügen, die Anbieterbenachrichtigung auszuwählen und Aktionen eines umsetzbaren Inhalts zu ordnen.	Fügen Sie dem Benachrichtigungsinhalt Aktionen hinzu

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden der Anbieterbenachrichtigungfinden Sie unter Erstellen Sie eine Anbieterbenachrichtigung

Provider-Benachrichtigung

Senden Sie Benachrichtigungen über den Provider auf unterstützten Kanälen direkt an die Empfänger. Benachrichtigungen können einfache Nachrichten zur Überprüfung oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

umsetzbare Nachrichten mit Schaltflächen sein, die Anwender auswählen können, um bestimmte Aktionen auszuführen.

Wichtige Begriffe

Anbieter

Ein -Anbieter ist eine Implementierung, die Benachrichtigungen an Ziele eines bestimmten Kanals übermittelt.

Kanal

Ein Kanal stellt einen bestimmten Kommunikationsmechanismus mit einem Empfänger dar.

Zieltyp

Ein Zieltyp stellt eine logische Methode zum Kategorisieren eines Ziels für den zugrunde liegenden Kanal dar und ist erforderlich, um über einen Kanal zu senden und eine Einstellung festzulegen. Als Administrator können Sie das Verhalten der **automatischen Aktivierung von** Benachrichtigungen für einen Zieltyp ändern.

Ziel

Ein Ziel sind bestimmte Kontaktinformationen eines Empfängers für einen Kanal. Sie enthält einen Zieltyp und einen Bezeichner, der zur Verwendung im Kanal geeignet ist.

Der standardmäßig gesendete Zieltyp wird während der Adapterinstallation entweder auf „wahr“ oder „falsch“ festgelegt. Dies bestimmt, ob der Zieltyp „Aktivieren“ oder „Abwählen“ ist.

- Wenn „Standardmäßig gesendet“ auf „wahr“ festgelegt ist, werden Benachrichtigungen an die Empfänger übermittelt, die den Empfang einer Benachrichtigung für den Zieltyp nicht explizit aktiviert/deaktiviert haben.
- Wenn standardmäßig gesendet auf „false“ festgelegt ist, werden Benachrichtigungen nicht an die Empfänger zugestellt, wenn sie sich nicht explizit für den Empfang von Benachrichtigungen im Zieltyp entschieden haben.

Vorrang für Zieleinstellung

Benachrichtigungen werden an die Ziele übermittelt, die die folgenden Einstellungsrangfolgen berücksichtigen:

1. Benachrichtigungseinstellung des Empfängers
2. Zieleinstellung des Empfängers
3. Der Zieltyp wird standardmäßig gesendet. Sie haben auch die Möglichkeit, das Verhalten **bei automatischer Aktivierung** für einen Zieltyp zu ändern.

Hinweis:
Gruppen werden nicht als Empfänger unterstützt.

Allgemeiner Inhalt für eine Benachrichtigung

Stellen Sie allgemeine Benachrichtigungsinhalte bereit, damit verschiedene Benachrichtigungskanäle denselben generischen Inhalt verwenden können.

Benachrichtigung mit Aktionen

Ermöglichen Sie Anbieteradministratoren, eine umsetzbare Benachrichtigung zu definieren und an Benutzer zu senden. Sie können auch Antwortaktionen aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine Benachrichtigung muss entweder allgemeinen Inhalt oder Anbieterinhalt enthalten, um an die Empfänger übermittelt zu werden.

Alle oben genannten Funktionen gelten nur für Virtual Agent- und Workspace- Anbieter.

Erstellen Sie eine Anbieterbenachrichtigung

Erstellen und aktualisieren Sie Anbieterbenachrichtigungen, fügen Sie Aktionen hinzu, und implementieren Sie sie, und passen Sie Benachrichtigungen an

Erstellen und aktualisieren Sie eine Anbieterbenachrichtigung für alle Anwender

Erstellen Sie im Benachrichtigungs-Provider-Framework eine Benachrichtigung, die an sys- und Nicht-sys-Anwender gesendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benachrichtigungsanbieter-Administrator und Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Benachrichtigung zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Benachrichtigung“

Felder	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Anwendung	Umfang des Benachrichtigungsdatensatzes.
Kategorie	Wählen Sie die Kategorie aus, zu der diese Benachrichtigung gehört. Eine Kategorie identifiziert und gruppiert Benachrichtigungen. Diese Benachrichtigung, wenn sie aktiv und in der ausgewählten **Kategorie** in den Benachrichtigungseinstellungen für jeden Benutzer aufgeführt ist (Registerkarte Benachrichtigungen im Fenster „Systemeinstellungen“).
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung.
Ausgelöst durch	Im Benachrichtigungsdatensatz verwendeter Auslöser. **Hinweis:** Die Optionen in diesem Feld hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Wenn Sie beispielsweise eine Incident-Tabelle auswählen, lauten die Optionen Events oder Record Change.
Tabelle	Der Name der Tabelle, für die die Benachrichtigung ausgelöst wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Eingefügt	Bedingung zum Auslösen der Benachrichtigung.
Aktualisiert	Bedingung zum Auslösen der Benachrichtigung.
Ereignis	Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das *incident.inactive*-Event aus. Standardmäßig wird dieses Ereignis jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Incident gelöst oder geschlossen wird. **Hinweis:** Sie können nur ein Event auswählen, das dieselbe Tabelle teilt wie die Benachrichtigung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausgelöst durch** die Option **Event** auswählen.
Bedingungen	Zusätzliche Bedingungen zum Auslösen der Benachrichtigung.
Anwender	Namen der verfügbaren Sys-Anwender.
Empfänger in Feldern	Feld in der aktuell ausgewählten Tabelle, das die Benutzer oder Gruppen enthält, die eine Benachrichtigung erhalten. **Hinweis:** **Im Feld Empfänger in Feldern** unter Empfänger können Sie sowohl Systembenutzer als auch Nicht-Systembenutzer auswählen, an die Sie Benachrichtigungen senden können.
Ist der ursprüngliche Anwender enthalten?	Option zum Einschließen des ursprünglichen Anwenders, der in die Benachrichtigung aufgenommen werden soll.
Enthält Ereignis-Parameter 1 Empfänger?	Option zur Auswahl, ob Parameter 1 eine Liste kommagetrennter sys_ids enthält.
Enthält Ereignis-Parameter2 Empfänger?	Option zur Auswahl, ob Parameter 2 eine Liste kommagetrennter sys_ids enthält.
Lösen Sie Parm1-Empfänger aus der Tabelle auf	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id eines Parameter-1-Empfängers verwendet wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Ereignisparameter 1 auswählen.
Lösen Sie Parm2-Empfänger aus der Tabelle auf	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id eines Parameter-2-Empfängers verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Ereignisparameter 2 auswählen.
Erweiterte Ereignisbedingung	Option zum Auswählen, wenn die Empfänger aus mehr als 2 Tabellen stammen. Diese Optionen sind dynamische Bedingungen.
Erweiterte Bedingung	Erstellen Sie ein Skript, um bestimmte Aktionen auszuführen, z. B. Senden einer Benachrichtigung basierend auf dem aktuellen E-Mail-Datensatz, Ändern von Feldwerten oder Ändern von Systemeigenschaften. Das Skript für erweiterte Bedingungen muss **true** zurückgeben oder eine globale Antwortvariable auf **true** setzen, um die Benachrichtigung zu senden. Das Skript für erweiterte Bedingungen verwendet die folgenden globalen Variablen: ○ *current*: enthält den aktuellen Datensatz aus der Tabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist. ○ *event*: enthält das Ereignis, das die Benachrichtigung ausgelöst hat. **Hinweis:** Das Feld **Erweiterte Bedingung** wird zusätzlich zu anderen Bedingungen ausgewertet, die Sie in der Benachrichtigung festlegen. Sowohl die Bedingung als auch die erweiterte Bedingung müssen den Wert „true“ haben, um die Benachrichtigung zu senden.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Öffnen Sie die kürzlich erstellte Benachrichtigung.
6. Aktualisieren Sie das Formular mit einer der verfügbaren zugehörigen Listen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Empfänger erstellen und hinzufügen und Erstellen Sie Zuweisungsgruppen, und fügen Sie sie hinzu.

Hinweis:
Alle von verschiedenen Anbietern ausgegebenen Validierungsnachrichten werden beibehalten. Warnmeldungen eines Anbieters werden nicht durch Warnmeldungen eines anderen Anbieters überschrieben.

Erstellen und fügen Sie zusätzliche Empfänger hinzu

Aktualisieren Sie das Benachrichtigungsformular, indem Sie zusätzliche Empfänger aus der zugehörigen Liste Zusätzliche Empfänger hinzufügen, an die Benachrichtigungen gesendet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und Benachrichtigungsanbieter-Administrator

Prozedur

1. Klicken Sie im Benachrichtigungsformular auf die zugehörige Liste Zusätzliche Empfänger, um neue Empfänger hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Eine Fehlermeldung zum Hinzufügen von Inhalten zur Benachrichtigung wird angezeigt. Informationen zum Erstellen von Inhalten für eine Benachrichtigung finden Sie unter Allgemeine Inhalte erstellen und Standardinhalte erstellen.

2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Zusätzliche Empfänger **auf Neu,** um weitere Empfänger hinzuzufügen. Das Formular „Zusätzliche Empfänger“ wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder im Formular Zusätzliche Benachrichtigungsempfänger aus.

Felder	Beschreibung
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung **Hinweis:** Der Benachrichtigungsname wird automatisch ausgefüllt, und das Feld **Empfängertabelle** erhält als Standardwert Anwender[sys_user].
Anwendung	Umfang des Empfängerdatensatzes
Empfängertabelle	Tabellenname des Empfängers **Hinweis:** Sie können auch eine Nicht-Sys-Benutzertabelle auswählen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung
Statische Empfänger	Namen der statischen Empfänger der Benachrichtigung
Dynamische Bedingungen	Dynamische Filterbedingungen für die Anwender

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Klicken Sie auf die Schaltfläche „Aktualisieren“ neben dem Link „Datensätze, die der Bedingung entsprechen“, um die genaue Anzahl der Datensätze zu aktualisieren, die der aktuellen Filterbedingung entsprechen. Standardmäßig wird die Gesamtzahl der Datensätze in der aktuellen Tabelle angezeigt. Für eine bestimmte Empfängertabelle kann nur ein aktiver Datensatz hinzugefügt werden. Wenn Sie einen weiteren Datensatz für die Empfängertabelle hinzufügen möchten, müssen Sie den aktuellen Datensatz deaktivieren.

Hinweis:
Für eine Empfängertabelle können entweder statische Empfänger oder dynamische Bedingungen verwendet werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Zuweisungsgruppen, und fügen Sie sie hinzu

Erstellen Sie Zuweisungsgruppen, und fügen Sie sie hinzu, in denen Benutzer, die Teil einer Gruppe sind, die Empfänger der Anbieterbenachrichtigung sein sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin oder Benachrichtigungsanbieter-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigung**.
2. Wählen Sie die Benachrichtigung aus.
3. Wählen Sie **Gruppen**aus.
4. Wählen Sie **Neu** oder **Bearbeiten** aus, um Zuweisungsgruppen hinzuzufügen.
   - Wählen Sie **Neu** aus, um Zuweisungsgruppenhinzuzufügen.

     Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Gruppe.
Manager	Name des Managers
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Adresse.
Übergeordnet	Name der übergeordneten Gruppe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Gruppe

- Wählen Sie **Bearbeiten** und anschließend die Gruppen aus der Sammlung aus, die der Gruppenliste hinzugefügt werden sollen.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Speichern**.

Legen Sie eine Benachrichtigung für das Anbieter-Framework als obligatorisch fest

Ermöglichen Sie Administratoren, bestimmte Benachrichtigungen als obligatorisch zu markieren, die ihre Anwender nicht deaktivieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Wenn Sie eine Benachrichtigung obligatorisch machen, ist die Umschaltfläche für diese Benachrichtigung in den Einstellungen für die Anwenderbenachrichtigung schreibgeschützt, sodass der Anwender diese Benachrichtigung nicht abbestellen oder deaktivieren kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen und öffnen Sie die Benachrichtigung.
3. Konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das **Pflichtfeld** hinzu.

   Hinweis:
   Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt.

   a. Wählen Sie das Kontextmenüsymbol ( ) und anschließend **Konfigurieren** > **Formularlayout.**
   b. Wählen Sie das **Pflichtfeld** und die Reihenfolge aus, in der das Feld angezeigt werden soll.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
4. Markieren Sie die Checkbox **Pflichtfeld**.

   Hinweis:
   Um die Fähigkeit zur automatischen Aktivierung gegenüber obligatorischen Benachrichtigungen zu berücksichtigen, fügen Sie die Eigenschaft `glide.notification.provider.mandatory.honor_auto_opt_in` hinzu, und legen Sie sie auf truefest.

Erstellt Standardinhalte in einem Anbieter

Erstellen und verwenden Sie den Standardinhalt für eine Benachrichtigung, die keinen Inhaltsanbieter hat oder einige der Felder im Inhaltsanbieter nicht vorhanden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im linken Navigator sys_notification_content.list ein.
   Eine Liste der **Benachrichtigungsinhalte** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neuer Anbieterinhalt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sowohl freigegebene Inhalte als auch Anbieterinhalte können Standardinhalte sein. Anbieterinhalt wurde für dieses Beispiel berücksichtigt.

3. Wählen Sie den Typ des Benachrichtigungsinhalts aus, den Sie erstellen möchten.
4. Füllen Sie das Formular **Benachrichtigungsinhalt** für den Typ aus, den Sie im vorherigen Schritt ausgewählt haben.

Hinweis:
Das Feld **ist Standard** ist nur sichtbar, wenn das Feld **Benachrichtigungen** nicht vorhanden ist.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein neuer Standardinhalt wurde erstellt.
6. Wechseln Sie zu **Notification Providers**, und wählen Sie einen der Anbieter aus.
   Das Formular **„Benachrichtigungsanbieter“** für den ausgewählten Anbieter wird geöffnet.
7. Klicken Sie auf das Suchsymbol im Feld **Standardinhalt,** um den Standardinhalt auszuwählen.

Hinweis:
Der **Standardinhalt** wird über das Feld **„Standardinhalt“** einem Anbieter zugeordnet.

   Das Modal **„Dokument auswählen“** wird geöffnet.
8. Wählen Sie den Standardinhalt im Feld **Dokument** aus.
   Sie können den kürzlich erstellten oder einen beliebigen vorherigen Standardinhalt auswählen.
9. **Speichern Sie** die Änderungen.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Benachrichtigungen in Next Experience

Stellen Sie besseren Kontext und bessere Informationen zur Arbeit von Anwendern bereit, indem Sie anwenderdefinierte Inhalte für produktinterne Benachrichtigungen in Next Experienceerstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie Benachrichtigungen mit anwenderdefinierten Titeln und Nachrichteninhalten für Ihre Anwendungen und Anwendungsfälle. Next Experience -Benachrichtigungen werden als Toast-Banner und im Menü Benachrichtigungen angezeigt.

Hinweis:
Next Experience -Benachrichtigungen werden in der Legacy-Version von Mitarbeiterbereichnicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigung
Anwendung	Anwendungsbereich der Benachrichtigung
Aktiv	Option zum Aktivieren der Benachrichtigung. Die Benachrichtigung ist standardmäßig aktiv.
Absendezeitpunkt	
Auslöser	Systemaktion, die die Benachrichtigung auslöst. Sie können die Benachrichtigung senden, nachdem ein Datensatz geändert oder ein Event ausgelöst wurde.
Eingefügt	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz eingefügt wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **AuslöserDatensatzänderung** auswählen.
Aktualisiert	Option zum Senden der Benachrichtigung, nachdem ein Datensatz aktualisiert wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **AuslöserDatensatzänderung** auswählen.
Ereignis	Event, das die Benachrichtigung auslöst. Um beispielsweise eine Benachrichtigung zu senden, nachdem ein Incident geschlossen oder gelöst wurde, wählen Sie das *incident.inactive*-Event aus. Standardmäßig wird dieses Event jedes Mal im System protokolliert, wenn ein Benutzer einen Incident löst oder schließt. **Hinweis:** Sie können nur ein Event auswählen, das dieselbe Tabelle teilt wie die Benachrichtigung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **AuslöserEreignis** auswählen.
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Bedingungen	Geben Sie mithilfe von Filtern die Tabellendatensätze an, über die Benutzer Benachrichtigungen erhalten. Um beispielsweise Benachrichtigungen über Incidents mit höchster Priorität zu senden, wählen Sie **Incident [incident]** im Feld **Tabelle** aus, und legen Sie die Bedingungen auf **[Priorität] [ist] [1 - Kritisch]** fest.
Empfänger	
Anwender	Benutzer, die die Benachrichtigung erhalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Benachrichtigungen in Messaging-Kanälen werden nur an Benutzer mit ServiceNow -Accounts (sys_user-Profile) gesendet. Verbraucher und Kundenkontakte gelten als Gäste und können in Messaging-Kanälen keine Benachrichtigungen erhalten.
Empfänger, die in Feldern aufgeführt sind	Datensatzfelder, die die Benutzer enthalten, die die Benachrichtigung erhalten. Um beispielsweise die Benachrichtigung an den Beauftragten für den Datensatz zu senden, wählen Sie **Zugewiesen an** aus. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine Tabelle auswählen.
Schließen Sie die Person ein, deren Aktion die Benachrichtigung ausgelöst hat.	Option zum Einbeziehen des Benutzers, der den Datensatz geändert oder das Event ausgelöst hat
Empfänger, die im Ereignis-parm1 aufgeführt sind	Option, um auszuwählen, ob Parameter 1 eine Liste kommagetrennter sys_ids enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Klassische Ereignisse .
Empfänger, die im Ereignis-parm2 aufgeführt sind	Option zur Auswahl, ob Parameter 2 eine Liste kommagetrennter sys_ids enthält
Tabelle mit Empfängern aus Ereignis-parm1	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id des Empfängers verwendet wird **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Ereignisparameter 1 auswählen.
Tabelle mit Empfängern aus Ereignis-parm1	Tabelle, die zum Auflösen der sys_id des Empfängers verwendet wird **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Ereignisparameter 2 auswählen.
Erweiterte Ereignisbedingung	Option zum Auswählen, wenn die Empfänger aus mehr als zwei Tabellen stammen. Dies sind dynamische Bedingungen.

4. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Speichern** aus.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Inhalte** und dann **New Provider Content (Neuer Provider-Inhalt)**aus.
6. Wählen Sie **Next Experience** als Inhaltsanbieter aus.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Next Experience-Inhalt für Benachrichtigung“.

Feld	Beschreibung
Name	Ein interner Name für den Benachrichtigungsinhalt.
Benachrichtigung	Der Benachrichtigungsauslöser, der den Benachrichtigungsinhalt sendet.
Aktiv	Option, um festzulegen, ob die Benachrichtigung bei Auslösung gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, über die Benachrichtigungen empfangen werden sollen
Route	Next Experience-Route
Nachrichtenüberschrift	Header-Text oben in der Nachricht. In der Liste Variablen auswählen können Sie Variablen auswählen, die Ihre Nachrichtenüberschrift enthalten sollen.
Nachricht	Sekundärer Text der Nachricht, der auf die Überschrift folgt. In der Liste Variablen auswählen können Sie Variablen auswählen, die in den Nachrichtentext aufgenommen werden sollen.

Example

Das folgende Beispiel zeigt die Werte für eine Benachrichtigung mit anwenderdefiniertem Inhalt, die auf die Nummer und die Kurzbeschreibung eines incident verweist.

Feld	Wert
Name	Inhalt des Incident-Datensatzes aktualisieren
Benachrichtigung	Incident-Datensätze
Aktiv	wahr
Nachrichtenüberschrift	${number} geändert
Nachricht	Kurzbeschreibung: ${short_description}

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Beim Auslösen sehen Benutzer, die für den Empfang der Benachrichtigungen konfiguriert sind, Benachrichtigungen mit anwenderdefinierten Inhalten als Banner und im Menü Benachrichtigungen in Next Experience Zentrale Navigation.

In der Tabelle „UI-Benachrichtigungseingang“ [ui_notification_inbox] werden alle gesendeten Benachrichtigungen und ihre Empfänger aufgelistet.

Trouble?

Wenn Benutzer doppelte Benachrichtigungen erhalten, vergewissern Sie sich, dass der Benachrichtigungsauslöser nur über einen Inhaltsanbieter verfügt. Wenn die Benachrichtigung sowohl über einen Inhaltsanbieter Next Experience vom Typ als auch über den Inhaltsanbieter vom Typ „Arbeitsbereich“ verfügt, entfernen Sie den Inhaltsanbieter vom Typ „Arbeitsbereich“ aus dem Benachrichtigungsauslöser, um nur die Benachrichtigung Next Experience mit anwenderdefiniertem Inhalt zu senden.

Benachrichtigungsaktion mit einem Skript implementieren

Verwenden Sie das Feld **Skript** im Formular „Benachrichtigungsaktion“, um eine Benachrichtigungsaktion zu aktualisieren und zu implementieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.
   Eine Liste mit Benachrichtigungen wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine vorhandene Benachrichtigung aus.
3. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste Benachrichtigungsaktionen.
4. Öffnen Sie das Formular „Benachrichtigungsaktion“, und wählen Sie zwischen den folgenden Optionen, um das Formular „Benachrichtigungsaktion“ zu erreichen:
   - Wenn in der zugehörigen Liste Notification Actions (Benachrichtigungsaktionen) keine Benachrichtigungsaktionen vorhanden sind, gehen Sie wie folgt vor.
     a. Klicken Sie auf **Neue Anbieteraktion** unter der zugehörigen Liste Benachrichtigungsaktionen.
     b. Wählen Sie im Assistenten für Benachrichtigungsaktionen den Typ der Benachrichtigungsaktion aus, die Sie erstellen möchten.

     Hinweis:
     Skriptfähige Aktion, Flow-Aktion und Virtual Agent sind die einzigen verfügbaren Arten von Benachrichtigungsaktionen.

   - Wenn eine Benachrichtigungsaktion vorhanden ist, wählen Sie eine aus der Liste unter der zugehörigen Liste Benachrichtigungsaktionen aus.

   Das Formular „Benachrichtigungsaktion“ wird angezeigt.
5. Aktualisieren Sie die Felder im Formular wie erforderlich.

Felder	Beschreibung
Name	Name der umsetzbaren Benachrichtigung.
Anwendung	Umfang des umsetzbaren Benachrichtigungsdatensatzes.
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung, die den umsetzbaren Benachrichtigungsdatensatz enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des umsetzbaren Prompt-Datensatzes.
Skript	Skript zum Implementieren der umsetzbaren Benachrichtigung.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wählen Sie Aktionsfähigkeiten für Provider-Benachrichtigungen aus

Aktivieren Sie Anbieterbenachrichtigungsdefinitionen, um Aktionen als skriptfähige Aktion, Flow-Aktionen und Virtual Agent zu akzeptieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.
   Eine Liste mit Benachrichtigungen wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie eine vorhandene Benachrichtigung aus.
3. Scrollen Sie nach unten zu den zugehörigen Listen.
4. Wählen Sie die zugehörige Liste Aktionen aus.
5. Klicken Sie auf **Neue Anbieteraktion**.
   Der Assistent für die Benachrichtigungsaktion wird angezeigt.
6. Wählen Sie eine der folgenden Arten von Benachrichtigungsaktionen aus, die Sie im Assistenten für Benachrichtigungsaktionen erstellen möchten.
   - Skriptfähige Aktion
   - Flow-Aktion
   - Virtual Agent

Erstellen Sie eine skriptfähige Benachrichtigungsaktion

Wählen Sie im Assistenten „Benachrichtigungsaktion“ die **Option Skriptfähige Aktion** aus, um eine skriptfähige Benachrichtigungsaktion zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

> Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie die Aktionsfunktionen für Provider-Benachrichtigungen auswählendurchführen.

Prozedur

1. Wählen Sie **Skriptfähige Aktion**aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigungsaktion.
Anwendung	Umfang des Benachrichtigungsaktionsdatensatzes.
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung, die den Benachrichtigungsaktionsdatensatz enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsaktionsdatensatzes.
Skript	Skript zur Implementierung der Benachrichtigungsaktion.
Bestätigung	Bestätigungsnachricht, nachdem eine Aktion in einer Benachrichtigung ausgewählt wurde.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Flow-Benachrichtigungsaktion

Wählen Sie im Assistenten für Benachrichtigungsaktionen **die Option Flow-Aktion** aus, um eine Flow-Benachrichtigungsaktion zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie **Flow-Aktion**aus.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Benachrichtigungsaktion.
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung, die den Benachrichtigungsaktionsdatensatz enthält.
Async	Option zur asynchronen Ausführung des konfigurierten Flows oder der konfigurierten Aktion.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Benachrichtigungsaktionsdatensatzes.
Flow oder Aktion auswählen	Option zur Auswahl von Flow oder Aktion. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer . **Hinweis:** Sie können entweder Flow oder Aktion auswählen, aber nicht beides.
Eingaben	Skript, das für die Erstellung der Flow-Benachrichtigungsaktion verwendet wird. **Hinweis:** Das Skript gibt JSON von Schlüssel-Wert-Paaren zurück, die als Eingabe bei der Ausführung des konfigurierten Flows oder der Aktion übergeben werden.
Bestätigung	Bestätigungsnachricht, nachdem eine Aktion in einer Benachrichtigung ausgewählt wurde.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie dem Benachrichtigungsinhalt Aktionen hinzu

Verwenden Sie die zugehörige Liste „Aktionen mit Inhalt verknüpfen“, um dem Benachrichtigungsinhalt Aktionen hinzuzufügen, die Anbieterbenachrichtigung auszuwählen und Aktionen eines umsetzbaren Inhalts zu ordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Anbieter** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Benachrichtigung zu erstellen, oder wählen Sie eine vorhandene Benachrichtigung aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Benachrichtigung eine oder mehrere Aktionen enthält, wird eine Meldung angezeigt, die Sie daran erinnert, sicherzustellen, dass die Aktionen mit Inhalt verknüpft sind.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Listen“ die zugehörige Liste Aktionen mit Inhalt verknüpfen aus.
4. Wählen Sie **Neu** aus, um einen umsetzbaren Inhalt zu erstellen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Umsetzbarer Inhalt“.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Aktionssatzes.
Anwendung	Umfang der Benachrichtigung.
Benachrichtigung	Name der Benachrichtigung
Aktionen	Option zum Auswählen der Aktionen. **Hinweis:** Sie können auch die Reihenfolge der Aktionen eines umsetzbaren Inhalts festlegen.
Inhalt	Option zum Auswählen des Inhalts, der auf die ausgewählte Aktion angewendet werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Aktionssatzes.
Aktion(en) im Ereignis „parm1“ aufgeführt	Option zum Verknüpfen von Aktionen aus dem Ereignis „parm1“. Aktionen müssen sys_ids aus der Tabelle **„sys_notification_action“** sein.
Aktion(en) im Ereignis „parm2“ aufgeführt	Option zum Verknüpfen von Aktionen aus dem Ereignis „parm2“. Aktionen müssen sys_ids aus der Tabelle **„sys_notification_action“** sein.

6. Wählen Sie **Absenden**.

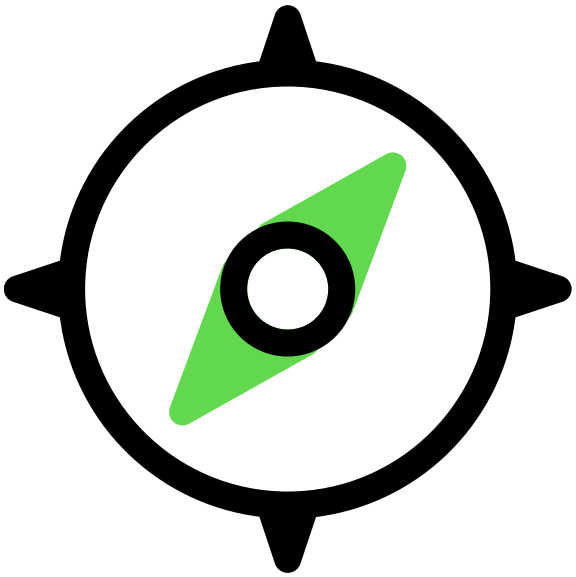
E-Mail-Client

Senden Sie E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz, z. B. einem Incident, einer Change-Anforderung oder einem Problemdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

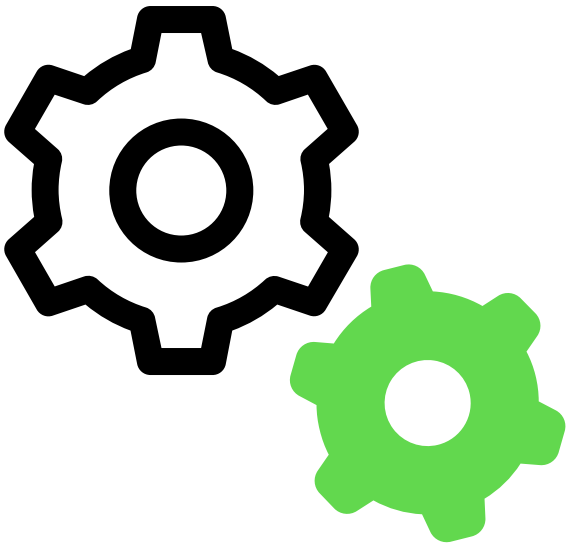
Erste Schritte

Untersuchen



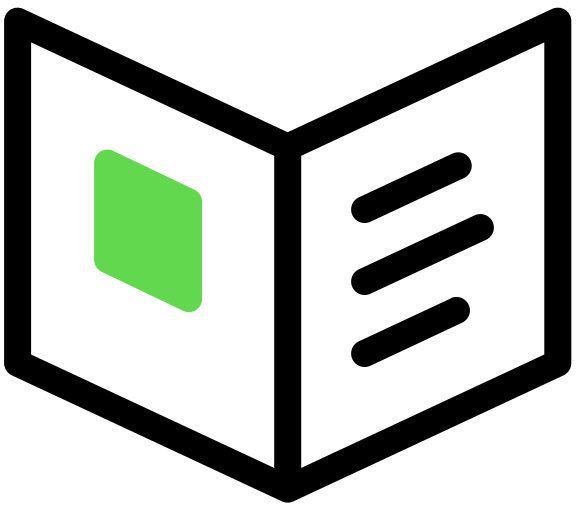
Erkunden und erfahren Sie mehr über das Senden einer E-Mail direkt aus einem beliebigen Datensatz

Konfigurieren



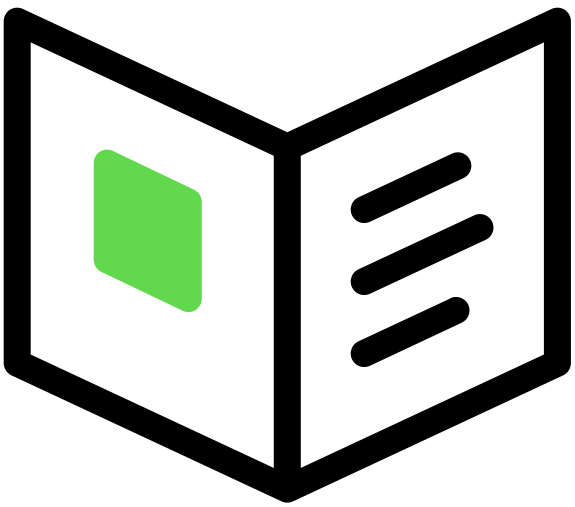
Konfigurieren und verwalten Sie das Verhalten Ihres E-Mail-Clients

Komponenten installiert



Zeigen Sie mit dem E-Mail-Client installierte Komponenten an

Referenz



Referenzen für E-Mail-Client

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Problembehandlung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

E-Mail-Client erkunden

Sie können den E-Mail-Client entweder aus einem Formular oder aus der Datensatzansicht in einem Arbeitsbereich verwenden, um eine E-Mail direkt aus einem beliebigen Datensatz wie einem Incident, einer Change-Anforderung oder einem Problemdatensatz zu senden.

Vorteilevon E-Mail-Clients

Vorteilevon E-Mail-Clients

Leistung	Funktion
Senden Sie E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz, z. B. einem Incident, einer Change-Anforderung oder einem Problemdatensatz	E-Mail-Client
Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle, damit Benutzer E-Mails direkt aus dem Tabellendatensatz senden können	Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle
Verwenden Sie E-Mail-Client-Konfigurationen, um das Verhalten Ihres E-Mail-Clients zu verwalten. Jede Konfiguration besteht aus anderen E-Mail-Steuerelementen zum Festlegen zulässiger E-Mail-Empfänger und E-Mail-Adressen	E-Mail-Client-Konfigurationen
Geben Sie Anwendern die Möglichkeit, eine E-Mail-Client-Nachricht als SMS-Textnachricht zu senden	Aktivieren Sie die SMS-Zustellung mit dem E-Mail-Client
Erstellen Sie für jede Tabelle eine andere Vorlage, die den E-Mail-Client verwendet, um Daten für Empfänger und E-Mail-Inhalte vorab auszufüllen	Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage
Erstellen Sie vordefinierte Inhalte, und fügen Sie sie ein, um sie im E-Mail-Client hinzuzufügen, damit Benutzer E-Mails konsistent und effizient schreiben können	E-Mails mit Schnellnachrichten verfassen
Passen Sie die Internationalisierung von E-Mail-Adressen an, um die Verarbeitung eingehender und ausgehender E-Mails zu deaktivieren, die Unterstützung für eingehende E-Mails zu deaktivieren oder das E-Mail-Adressformat für die Decodierung internationaler E-Mail-Adressen hinzuzufügen	Internationalisierung von E-Mail-Adressen

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden des E-Mail-Clientsfinden Sie unter:

- Konfigurieren Sie den E-Mail-Client
- Mit dem E-Mail-Client installierte Komponenten
- Referenz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Client

Senden Sie E-Mails direkt aus einem beliebigen Datensatz, z. B. einem Incident, einer Change-Anforderung oder einem Problemdatensatz.

Mit dem E-Mail-Client

Sie können den E-Mail-Client entweder aus einem Formular oder der Datensatzansicht in einem Arbeitsbereich verwenden.

- Um den E-Mail-Client aus einem Formular zu öffnen, öffnen Sie einen Datensatz, und klicken Sie auf das Menü „Weitere Optionen“ ( ). Klicken Sie auf das E-Mail-Symbol (E-).
- Um den E-Mail-Client in einem Arbeitsbereich zu öffnen, öffnen Sie einen Datensatz, und klicken Sie auf das Menüsymbol ( ). Klicken Sie auf **E-Mail erstellen**.

Der E-Mail-Client sieht aus wie eine Standard-E-Mail-Schnittstelle und enthält eine Symbolleiste zum Formatieren von Text und zum Hinzufügen von Anhängen.

Der E-Mail-Client verwendet den mehrteiligen/gemischten Inhaltstyp und unterstützt HTML-Markup im Nachrichtentext.

Hinweis:
Das Feld **„Betreff“** auf dem E-Mail-Client lässt eine höhere Zeichenanzahl zu als die Standardeinstellung für das Feld **„Betreff“** in der E-Mail-Tabelle [sys_email]. Wenn der Betrefftext des Clients abgeschnitten wird, erhöhen Sie den Wert für **Maximale Länge** für das Feld **Betreff** in der E-Mail-Tabelle.

Weitere Informationen zur Verwendung des E-Mail-Clients in einem Arbeitsbereich finden Sie unter Im Arbeitsbereich per E-Mail kommunizieren .

Aktivierungsinformationen

Der E-Mail-Client wird mit dem Plugin „E-Mail-Client“ (com.glide.email_client) aktiviert, das standardmäßig unter Now Platformaktiv ist.

Der E-Mail-Client ist standardmäßig in der Incident-Tabelle aktiviert. Um den E-Mail-Client für eine andere Tabelle zu aktivieren, fügen Sie das Wörterbuchattribut `email_client` im Sammlungsdatensatz der Tabelle hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle.

Der E-Mail-Client ist standardmäßig in der Change-Tabelle aktiviert.

Gewähren Sie Benutzern Zugriff auf den E-Mail-Client, indem Sie ihnen die Rolle „email_composer“ zuweisen.

Weitere Setups

Sie können den E-Mail-Client konfigurieren, indem Sie einen Datensatz für die E-Mail-Client-Konfiguration [sys_email_client_configuration] erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Client-Konfigurationen.

Sie können auch E-Mail-Client-Vorlagen oder Textbausteine erstellen, um vordefinierte Inhalte in E-Mail-Client-Nachrichten zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage
- E-Mails mit Schnellnachrichten verfassen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optional können Sie Benutzern die Möglichkeit geben, E-Mail-Client-Nachrichten als SMS zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die SMS-Zustellung mit dem E-Mail-Client.

Konfigurieren Sie den E-Mail-Client

Aktivieren und konfigurieren Sie den E-Mail-Client.

Konfiguration – Übersicht

Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle

Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle, damit Benutzer E-Mails direkt aus dem Tabellendatensatz senden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der E-Mail-Client ist standardmäßig in der Incident-Tabelle [incident] aktiviert. Sie können den E-Mail-Client für eine andere Tabelle aktivieren, indem Sie der Tabelle das Wörterbuchattribut `email_client` hinzufügen.

Hinweis:
Diese Fähigkeit wird nicht von Tabellen geerbt, die die aktuelle Tabelle erweitern. Beispiel: Wenn Sie den E-Mail-Client in der Aufgabentabelle aktivieren, wird er nicht für die Tabellen „Incident“ oder „Problem“ aktiviert.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatz in der Tabelle, für den Sie den E-Mail-Client aktivieren möchten.
   Um beispielsweise den E-Mail-Client für die Problemtabelle [problem] zu aktivieren, navigieren Sie zu **Problem** > **Offen**, und öffnen Sie dann einen beliebigen Problemdatensatz.
2. Klicken Sie im Formular auf das Menüsymbol ( ), und klicken Sie dann auf **Konfigurieren** > **Lexikon**.
3. Öffnen Sie in der Liste Wörterbucheinträge den ersten Datensatz.
   Der erste Datensatz hat den Datensatztyp „ **Sammlung“** und keinen Eintrag für **„Spaltenname“**.
4. Klicken Sie im Formular im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Erweiterte Ansicht**.
5. Im Feld **Attribute** geben Sie email_client=wahrein.
   Wenn das Feld andere Werte enthält, trennen Sie das Attribut durch ein Komma.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

E-Mail-Client-Konfigurationen

Verwenden Sie E-Mail-Client-Konfigurationen, um das Verhalten Ihres E-Mail-Clients zu verwalten. Jede Konfiguration besteht aus anderen E-Mail-Steuerelementen zum Festlegen zulässiger E-Mail-Empfänger und E-Mail-Adressen.

In neuen und aktualisierten Instanzen wird das Modul zur Konfiguration des E-Mail-Clients standardmäßig über das Plugin „E-Mail-Client“ (com.glide.email_client) aktiviert.

Hinweis:
Bei einem Upgrade auf Release Madrid wird während des Upgrades automatisch eine standardmäßige E-Mail-Client-Konfiguration erstellt. Diese Standard-E-Mail-Konfiguration wird verwendet, wenn Sie keine anderen E-Mail-Client-Konfigurationen definieren. Wenn Sie zuvor bestimmte E-Mail-Client-Eigenschaften zur Steuerung der automatischen Vervollständigung von E-Mail-Adressen, der Mehrdeutigkeitsdefinition und der Anzeige der E-Mail-Adressen „Von“ und „Antwortempfänger“ definiert haben, werden diese Einstellungen in der Standardkonfiguration des E-Mail-Clients beibehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsweise von E-Mail-Client-Konfigurationen

E-Mail-Client-Konfigurationen bestimmen das Verhalten Ihres E-Mail-Clients, z. B. ob die Absenderadresse oder die Antwortadresse angezeigt werden soll. Eine Konfiguration gilt für eine bestimmte Tabelle ServiceNow, wodurch Sie das Verhalten des E-Mail-Clients für einen bestimmten Kontext, Zweck oder eine bestimmte Anwendung definieren können. Wenn Sie beispielsweise E-Mail-Client-Benutzer haben, die E-Mails zu Datensätzen von Kundenservicefällen senden, können Sie eine Konfiguration erstellen, die E-Mail-Client-Steuerungen speziell für den Kundenservice anwendet. Sie können auch die E-Mail-Client-Empfängerqualifizierer auswählen, um die Empfängerergebnisse der automatischen Vervollständigung aus einer ausgewählten Tabelle zu steuern, z. B. der Kundenkontakttabelle.

Eine E-Mail-Client-Konfiguration besteht aus den folgenden Komponenten:

Empfängerqualifizierer des E-Mail-Clients

Empfängerqualifizierer steuern die E-Mail-Empfänger, die in den Ergebnissen der automatischen Vervollständigung für die Felder „An“, „Cc“ und „Bcc“ des E-Mail-Clients zurückgegeben werden. Sie können zusätzliche Qualifizierer angeben, die in den Ergebnissen der automatischen Vervollständigung angezeigt werden, um Empfänger mit denselben Namen zu unterscheiden und die Ergebnisse einzugrenzen.

Hinweis:
Verwenden Sie das Feld **An ist optional** im Formular „E-Mail-Client-Konfiguration“, um das Feld **An:** optional zum Senden einer E-Mail festzulegen.

E-Mail-Client – Absenderadressen

Dieses Steuerelement ermöglicht die Anzeige der Absender- und Antwortadressen. Verwenden Sie die E-Mail-Client-Vorlage, um einen Satz zulässiger Absenderadressen zu erstellen, die verwendet werden können, wenn ein Benutzer eine E-Mail mit dem E-Mail-Client sendet. Sie können eine bestimmte Absenderadresse angeben, die im E-Mail-Client verwendet werden soll, oder sie vollständig ausblenden.

Verarbeitung von E-Mail-Client-Anhängen

Standardmäßig werden vom E-Mail-Client gesendete Anhänge an den Zieldatensatz angehängt. Stattdessen können Sie Dateien an den E-Mail-Datensatz [sys_email] anhängen oder Bedingungen festlegen, die definieren, welche E-Mail-Client-Anhänge dem Zieldatensatz hinzugefügt werden. Um den Status aller E-Mail-Anhänge anzuzeigen, wechseln Sie zur Tabelle „E-Mail-Anhänge“ [sys_email_attachment].

Sie können auch eine E-Mail-Client-Vorlage verwenden, um den Inhalt einer E-Mail-Client-Nachricht zu definieren und andere Nachrichteneigenschaften festzulegen, z. B. eine E-Mail-Absenderkonfiguration (Absenderadresse).

Konfigurationsprozess für E-Mail-Clients

Benutzer mit der Rolle „admin“ definieren und bearbeiten E-Mail-Client-Konfigurationen. Benutzer mit der Rolle „email_client_admin“ können Konfigurationsinformationen in ausgewählten Tabellen bearbeiten.

1. **Erstellen Sie die verschiedenen E-Mail-Client-Steuerelemente, die zum Erstellen einer E-Mail-Client-Konfiguration verwendet werden können.**
   - Definieren Sie Empfängerqualifizierer für E-Mail-Clients
   - Definieren Sie einen E-Mail-Client aus Adressen
2. **Erstellen Sie die E-Mail-Client-Konfiguration.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definieren Sie eine E-Mail-Client-Konfiguration, die bestimmt, wie sich Ihr E-Mail-Client verhält, wenn Benutzer eine E-Mail-Nachricht erstellen.

Definieren Sie Empfängerqualifizierer für E-Mail-Clients

Erstellen Sie eine Konfiguration, die die im E-Mail-Client angezeigte Empfängerliste der automatischen Vervollständigung steuert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_client_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Empfängerqualifizierer angeben, die zusätzliche Felder (aus einer ausgewählten Tabelle ServiceNow) in der Autovervollständigungsliste anzeigen. Diese Felder unterscheiden E-Mail-Empfänger, die denselben Vor- und Nachnamen haben.

Verwenden Sie die folgenden Registerkarten im Formular „E-Mail-Client-Empfängerqualifizierer“, um eine Empfängerkonfiguration zu definieren.

- **Anzeigekonfiguration** : Richten Sie das Verhalten der automatischen Vervollständigung von E-Mail-Empfängern ein, und wählen Sie optional zusätzliche Felder aus, um Empfänger mit demselben Namen zu unterscheiden. Die zusätzlichen Felder stellen sicher, dass Benutzer den richtigen Empfänger für eine E-Mail auswählen.
- **Abfragekonfiguration** : Geben Sie eine Bedingung oder ein Skript an, die bzw. das die ausgewählte Tabelle abfragt und die zurückgegebenen Empfängerergebnisse filtert.

Sie können verschiedene Empfängerkonfigurationen definieren, die in einer E-Mail-Client-Konfiguration verwendet werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client – Empfängerqualifizierer** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder oben im Formular Empfängerqualifizierer aus.

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für diese Empfängerkonfiguration des E-Mail-Clients.
Anwendung	Die Art der Bereichsanwendung.
Tabelle	Die Tabelle ServiceNow, die für Empfänger abgefragt werden soll.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung dieser Empfängerkonfiguration.

3. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Anzeigekonfiguration** aus, um die Anzeige der automatischen Vervollständigung im E-Mail-Client zu steuern.

Feld	Beschreibung
E-Mail-Adresse	Das Feld in der Tabelle, das die E-Mail-Adresse des Empfängers enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Das Feld in der Tabelle, das für den angezeigten Empfängernamen verwendet wird.
Reihenfolge	Die Reihenfolge der zurückgegebenen Ergebnisse relativ zu anderen definierten Empfängerqualifizierern.
Zusätzliche Anzeigefelder	Eine Inhaltsliste zum Auswählen zusätzlicher Felder aus der Tabelle, die in der Autovervollständigungsliste angezeigt werden sollen. Unterscheidet Empfänger, die denselben Namen verwenden.
Suche – Zusätzliche Felder	Ein Kontrollkästchen zum Aktivieren der Suche in zusätzlichen Feldern. Erweitert die in der Autovervollständigungsliste zurückgegebenen Empfänger durch Abfragen (Suchen) der **Zusätzlichen Anzeigefelder von**.

4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Abfragekonfiguration aus.

Feld	Beschreibung
Präfixsuche	Option, um den gewünschten Empfänger anhand des Präfix zu finden. **Hinweis:** Wenn Sie die Option **Präfixsuche** wählen, wird das Dropdown-Menü **Nachnamenfeld** mit Optionen zum Filtern des Namens des Empfängers angezeigt.
Typ	Wählen Sie die Methode zum Filtern der Empfänger, die in der Autovervollständigungsliste zurückgegeben werden: ○ Bedingung ○ Skript
Bedingungen	Wenn Sie Bedingung für **Typ**ausgewählt haben, geben Sie mit dem Bedingungsgenerator die Bedingungen an, die erfüllt sein müssen, damit die entsprechenden Empfänger zurückgegeben werden.
Skript	Wenn Sie Skript für den **Typ**ausgewählt haben, geben Sie ein Skript ein, das diese Variablen verwendet, um die entsprechenden Empfänger zurückzugeben: ○ `employeeQuery`: GlideRecord für die abgefragte Tabelle. ○ `targetRecord`: GlideRecord für den Zieldatensatz, aus dem der E-Mail-Client geöffnet wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	Zum Beispiel ist diese „recipientQuery“ ein GlideRecord, der die Kundenkontakttabelle darstellt. Die Variable targetRecord ist ein Kundenservicefall, aus dem der E-Mail-Client geöffnet wurde. Diese Abfrage beschränkt die Ergebnisse der automatischen Vervollständigung des E-Mail-Clients auf Kontakte, die zum gleichen Account gehören wie der Kundenservicefall.
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Konfiguration des Empfängerqualifizierers wird der Tabelle Empfängerqualifizierer [sys_recipient_qualifier] hinzugefügt und kann in einer E-Mail-Client-Konfiguration verwendet werden.

Definieren Sie einen E-Mail-Client aus Adressen

Legen Sie eine zulässige E-Mail-Adresse fest, die in der Absenderadresse einer vom E-Mail-Client gesendeten Nachricht angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client – Absenderadresse** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie unter **Anzeigename**den Namen ein, der im Feld Von der E-Mail-Client-Nachricht angezeigt werden soll.
3. Geben Sie eine gültige **E-Mail-Adresse** für die Absenderadresse im E-Mail-Client ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Absenderadresse wird der Tabelle „E-Mail-Client – Absenderadresse“ [sys_email_client_from_address] hinzugefügt.

Erstellen Sie eine E-Mail-Client-Konfiguration

Definieren Sie eine Konfiguration, die die Anzeige und das Verhalten des E-Mail-Clients steuert, basierend auf einer ausgewählten ServiceNow -Tabelle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: email_client_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Konfiguration bestimmt die angezeigten Ergebnisse der automatischen Vervollständigung für Empfänger, die einzugebenden E-Mail-Adressen und einen Satz zulässiger Absenderadressen, die beim Senden einer Nachricht mit dem Client verwendet werden sollen.

Sie können eine E-Mail-Client-Konfiguration pro Tabelle ServiceNow erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Konfiguration** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese E-Mail-Client-Konfiguration.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Aktiv	Option, die angibt, dass die Konfiguration aktiv ist. Die Konfiguration ist standardmäßig aktiv.
Tabelle	ServiceNow Tabelle, für die diese Clientkonfiguration gilt. Wählen Sie eine Tabelle aus der Liste aus.

3. Wählen Sie im Abschnitt Empfängerkonfiguration **die Option Empfängerqualifizierer** aus, die für diese Clientkonfiguration verwendet werden soll.
   a. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ).
   Standardmäßig sind zwei Arten von Empfängern verfügbar: Aktive Benutzer mit E-Mail-Accounts und Aktive Gruppen mit E-Mail-Accounts.
   b. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie in der Liste der verfügbaren Empfängerkonfigurationen eine Empfängerkonfiguration aus.
   c. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ), um es zu sperren.
4. Im Abschnitt Anzeigekonfiguration:
   a. Wählen Sie die Option **„Von anzeigen“ aus**, um die Absender-E-Mail-Adresse im E-Mail-Client anzuzeigen, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Absender-E-Mail-Adresse im E-Mail-Client auszublenden.
   b. Wählen Sie die Option **„Antworten an“ anzeigen** aus, um die Antwortadresse im E-Mail-Client anzuzeigen, oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Antwortadresse im E-Mail-Client auszublenden.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Anhangverarbeitung“ eine von drei Optionen für das Feld **„Aktion zum Senden von Anhängen“** aus.
6. Wählen Sie im Abschnitt „Filterkonfiguration“ **E-Mail-Adressfilter** aus, die auf den E-Mail-Client angewendet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf das Sperrsymbol ( ).

b. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie einen oder mehrere E-Mail-Adressfilter aus.

c. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ), um **E-Mail-Adressfilter**zu sperren.

Jeder Filter, den Sie auswählen, wertet eine bestimmte E-Mail-Adresse aus und bestimmt, ob die angegebene Adresse für die Anwendung auf eine ausgehende E-Mail gültig ist.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
Die Konfiguration wird der Tabelle „E-Mail-Client-Konfiguration“ [sys_email_client_configuration] hinzugefügt.

Aktivieren Sie die SMS-Zustellung mit dem E-Mail-Client

Geben Sie Anwendern die Möglichkeit, eine E-Mail-Client-Nachricht als SMS-Textnachricht zu senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.

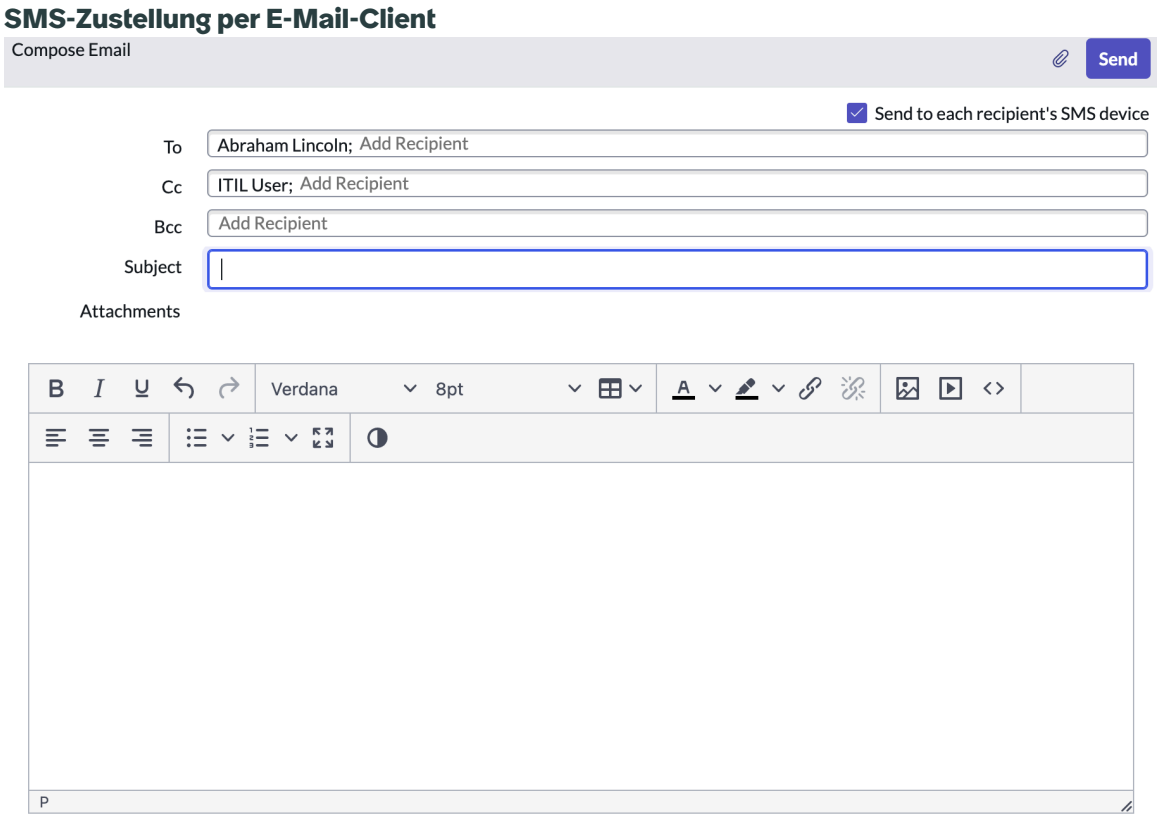
2. Suchen und öffnen Sie in der Liste den Datensatz für die Eigenschaft *`glide.email_client.show_sms_option`*.

3. Ändern Sie im Formular **den Wert** in **true**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Im E-Mail-Client können Benutzer auswählen, ob die Nachricht als SMS-Textnachricht gesendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn der Empfänger kein registriertes SMS-Gerät hat, sendet der E-Mail-Client die Nachricht an das primäre E-Mail-Gerät.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage

Erstellen Sie für jede Tabelle eine andere Vorlage, die den E-Mail-Client verwendet, um Daten für Empfänger und E-Mail-Inhalte vorab auszufüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der E-Mail-Client verwendet seine eigenen E-Mail-Vorlagen, um Standardwerte für Felder zu definieren. Verwenden Sie die folgenden Abschnitte im Formular „E-Mail-Client-Vorlage“, um eine Client-Vorlage zu erstellen:

- Inhalt: Der Nachrichtentext.
- Empfänger: Die E-Mail-Adressen der Benutzer, die die E-Mail-Nachricht empfangen. Die E-Mail-Adressen werden in den Feldern An, Cc und Bcc der Nachricht angezeigt.
- Absenderkonfiguration: Die Methode zum Generieren des E-Mail-Absenders (Absender-E-Mail-Adresse) der Nachricht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „E-Mail-Client-Vorlage“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Vorlagenname.
Tabelle	Die Tabelle, für die die Vorlage gilt. Aktivieren Sie den E-Mail-Client für dieselbe Tabelle.
Bedingungen	Die Bedingungen, die bestimmen, wann diese Client-Vorlage verwendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um den Zieldatensatz zu identifizieren, der übereinstimmen muss, bevor diese Vorlage auf den E-Mail-Client angewendet wird.
Anwendung	Die Art der Bereichsanwendung.
Ausführungsbefehl	Eine Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der die Vorlagenbedingungen ausgewertet werden. Die Vorlage mit der niedrigsten Ausführungsreihenfolge wird berücksichtigt.
Anhang aus E-Mail einbeziehen	Option zum Einbeziehen von Anhängen aus E-Mails in die **Antwortvorlagen „replyall-received“**, **„reply-received“**, **„forward-sent“**, **„reply-sent“**, **„replyall-sent“**und **„forward-received“**. **Hinweis:** Diese Option gilt nur für Antwort-E-Mails in einem konfigurierbaren Arbeitsbereich.

4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Inhalt** aus.

Registerkarte „Inhalt“

Feld	Aktion
Betreff	Geben Sie eine Beschreibung der E-Mail ein. **Hinweis:** Das Feld **„Betreff“** auf dem E-Mail-Client lässt eine höhere Zeichenanzahl zu als die Standardeinstellung für das Feld **„Betreff“** in der E-Mail-Tabelle [sys_email]. Wenn der Betrefftext vom Client gekürzt wird, erhöhen Sie den Wert **Maximale Länge** für das Feld **Betreff** in der E-Mail-Tabelle.
Inhaltstyp	Wählen Sie das Format des Nachrichtentextinhalts aus: **HTML** oder **Nur-Text**.
HTML-Textkörper	Wenn Sie **HTML** für das Feld **Inhaltstyp** ausgewählt haben, geben Sie den Inhalt des Nachrichtentexts ein, indem Sie die HTML-Editor-Symbolleiste verwenden, um den HTML-Code zu formatieren. Um auf Feldwerte zu verweisen, wählen Sie Variablen aus der Liste der Variablen aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mit der Syntax ${table_name.variable_name}ein. Um auf den Benutzer zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable ${current_user}ein. **Hinweis:** Zeilenumbrüche werden für mehrzeilige Felder wie ${description} und ${comments} in der E-Mail-Client-Vorlage nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Aktion
	Sie können ein E-Mail-Skript aufrufen, indem Sie ${mail_script:script name} im Feld **Textkörper-HTML** eingeben.
Haupttext	Wenn Sie **Nur-Text** für das Feld **Inhaltstyp** ausgewählt haben, geben Sie einen beliebigen Text oder ein E-Mail-Skript ein, das im Nachrichtentext angezeigt werden soll. Sie können ein E-Mail-Skript in das Feld **Textkörper** einfügen, indem Sie die folgende Syntax verwenden: `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Empfänger** aus.

Registerkarte „Empfänger“.

Feld	Aktion
An	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die Anwender-E-Mail-Adressen oder nur E-Mail-Adressen enthalten. Um mithilfe eines Skripts auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie dann die Skripteinbindung im **Feld** An auf. Das Skript muss mit dem Präfix javascript beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben.
Cc	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die Anwender-E-Mail-Adressen oder nur E-Mail-Adressen enthalten. Um mithilfe eines Skripts auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie dann die Skripteinbindung im Feld **Cc** auf. Das Skript muss mit dem Präfix javascript beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben. Dieses Feld darf nicht die gleichen Adressen wie das Feld **„An“** haben.
Bcc	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die E-Mail-Adressen von Benutzern oder bestimmte E-Mail-Adressen enthalten. Um mithilfe eines Skripts auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie dann die Skripteinbindung im Feld **Bcc** auf. Das Skript muss mit dem Präfix javascript beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben. Dieses Feld darf nicht die gleichen Adressen wie die Felder **„An“** oder **„Cc“** haben.

6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Absenderkonfiguration** die Methode **„Von Generierungstyp“** aus, um zu bestimmen, wie der Absender (Absenderadresse) in der E-Mail-Client-Nachricht generiert wird. Verwenden Sie diese Methode nur, wenn Sie eine andere Absenderadresse wünschen als die, die in Ihrem SMTP-E-Mail-Account definiert ist.
   - Keine: Die Absenderadresse wird in der E-Mail-Client-Nachricht nicht generiert.
   - SMTP-E-Mail-Account: Verwenden Sie die Absenderadresse des SMTP-E-Mail-Accounts für die Instanz als Absender.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aus Liste auswählen: Wählen Sie aus einer Liste zulässiger Von-Adressen aus, die in der Tabelle „Von Adresse des E-Mail-Clients“ [sys_email_client_from_address] definiert sind.
- Skript: Führen Sie eine GlideRecord-Abfrage in der Tabelle „Von Adresse“ [sys_email_client_from_address] des E-Mail-Clients aus.

  Beispielsweise legt das folgende Skript die Absenderadresse basierend auf dem Standort des Incident-Anrufers fest:

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

- Text: Geben Sie die Absender-E-Mail-Adresse ein, die im Client verwendet werden soll.

Hinweis:

Die E-Mail-Adresse des Absenders wird nicht im E-Mail-Client angezeigt, es sei denn, Sie konfigurieren einen E-Mail-Client für die Anzeige der Absenderadresse. Weitere Informationen zum Verwalten des Verhaltens eines E-Mail-Clients finden Sie unter E-Mail-Client-Konfigurationen.

Wenn die Domäne für die Absenderadresse nicht die Domäne des SMTP-E-Mail-Account-Servers ist, muss der Besitzer der Absenderdomänenadresse den SPF-Datensatz für die Domäne konfigurieren. Der Besitzer ändert die Domäneneinstellungen so, dass die Instanz eine E-Mail wie von dieser Domäne senden kann. Weitere Informationen zur Verwendung von SPF-Datensätzen finden Sie unter ServiceNow KB0535456 .

7. Wählen Sie **Absenden**.
Die Vorlage wird der Tabelle „E-Mail-Client-Vorlagen“ [sys_email_client_template] hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Skripteinbindungen

Wenden Sie eine E-Mail-Client-Vorlage an

Nachdem Sie eine E-Mail-Client-Vorlage erstellt haben, können Sie sie auf eine E-Mail anwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte werden nur nach dem Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage implementiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Klicken Sie oben in der Vorlage auf das Symbol mit den Auslassungspunkten (...), um die Vorlage auf eine E-Mail anzuwenden.
2. Wählen Sie **E-Mail**aus.
3. Füllen Sie die Felder aus, um eine E-Mail zu verfassen.
   Weitere Informationen zu Feldern finden Sie unter Erstellen einer E-Mail-Client-Vorlage.

Hinweis:
Der E-Mail-Text wird mit den Details aus dem Incident-Datensatz gefüllt. Wenn Sie ein oder mehrere Felder im Incident-Datensatz ändern und nicht gespeichert werden, werden die nicht gespeicherten Änderungen weiterhin im E-Mail-Text berücksichtigt.

Hinweis:
Der Gesamtgrenzwert für alle Changes im Incident-Datensatz beträgt 2000 Zeichen. Wenn einige Ihrer Änderungen nicht berücksichtigt werden und im E-Mail-Text abgeschnitten werden, liegt dies daran, dass die Gesamtzahl der Änderungen die Beschränkung von 2.000 Zeichen überschreitet.

Erstellen Sie eine E-Mail-Client-Antwortvorlage

Sie können jetzt anwenderdefinierte E-Mail-Client-Antwortvorlagen erstellen, die Bedingungen unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

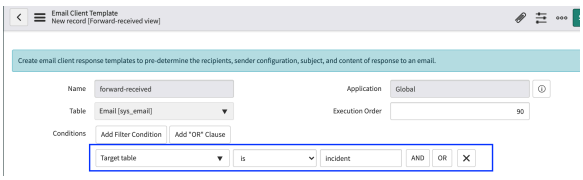
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die E-Mail-Client-Vorlage wird basierend auf der angegebenen Tabelle, den angegebenen Bedingungen und der angegebenen Ausführungsreihenfolge automatisch im E-Mail-Client angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **E-Mail-Client** > **E-Mail-Client-Vorlagen**.
   Die folgenden Optionen für **Antwortvorlage – Empfangen** und **Antwortvorlage – Gesendet werden** angezeigt.
2. Klicken Sie auf eine der verfügbaren Optionen, um eine Vorlage für diese Option zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder oben im Formular „E-Mail-Client-Vorlage“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Automatisch ausgefüllter Vorlagenname basierend auf der ausgewählten Vorlagenoption. **Hinweis:** Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Tabelle	Automatisch ausgefüllter Tabellenname. **Hinweis:** Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, da der Tabellenname für Antwortvorlagen immer „sys_email“ lautet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Die Bedingungen, die bestimmen, wann diese Client-Antwortvorlage verwendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um den Zieldatensatz zu identifizieren, der übereinstimmen muss, bevor diese Vorlage angewendet wird. **Hinweis:** Wenn die Bedingungen nicht „wahr“ sind, ruft der E-Mail-Client die Standardvorlage ab. Wählen Sie den Namen der Zieltabelle unter den Bedingungen aus, für die diese Vorlage gilt. Aktivieren Sie die Antwortvorlage für dieselbe Tabelle. 
Anwendung	Die Art der Bereichsanwendung.
Ausführungsbefehl	Eine Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der Vorlagenbedingungen ausgewertet werden.

4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Inhalt** aus.

Feld	Beschreibung
Betreff	Geben Sie eine Beschreibung der E-Mail ein. **Hinweis:** Das Feld **„Betreff“** auf dem E-Mail-Client lässt eine höhere Zeichenanzahl zu als die Standardeinstellung für das Feld **„Betreff“** in der E-Mail-Tabelle [sys_email]. Wenn der Betrefftext des Clients abgeschnitten wird, erhöhen Sie den Wert für **Maximale Länge** für das Feld **Betreff** in der E-Mail-Tabelle.
Inhaltstyp	Wählen Sie das Format des Nachrichtentextinhalts aus: HTML oder Nur-Text.
HTML-Textkörper	Wenn Sie HTML als **Content Typ** gewählt haben, geben Sie den Inhalt des Nachrichtentexts über die HTML-Editor-Symbolleiste ein, um den HTML-Code zu formatieren. Um auf Feldwerte zu verweisen, wählen Sie Variablen aus der Liste der Variablen aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mit der Syntax ${table_name.variable_name}ein. Um auf den Benutzer zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable ${current_user}ein. **Hinweis:** Zeilenumbrüche werden für mehrzeilige Felder wie ${description} und ${comments} in der E-Mail-Client-Vorlage nicht angezeigt. Sie können ein E-Mail-Skript aufrufen, indem Sie ${mail_script:script name} im Feld **Textkörper-HTML** eingeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Haupttext	Wenn Sie als **Content Typ** Nur-Text ausgewählt haben, geben Sie einen beliebigen Text oder ein beliebiges Mail-Skript ein, das im Nachrichtentext angezeigt werden soll. Sie können ein E-Mail-Skript in das Feld **Textkörper** einfügen, indem Sie die folgende Syntax verwenden: `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Empfänger** aus.

Feld	Beschreibung
An	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die E-Mail-Adressen von Benutzern oder bestimmte E-Mail-Adressen enthalten. Um mithilfe eines Skripts auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie dann die Skripteinbindung im **Feld** An auf. Das Skript muss mit dem Präfix `javascript` beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben.
Cc	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die E-Mail-Adressen von Benutzern oder bestimmte E-Mail-Adressen enthalten. Um mithilfe eines Skripts auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie dann die Skripteinbindung im Feld **Cc** auf. Das Skript muss mit dem Präfix `javascript` beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben. Dieses Feld darf nicht die gleichen Adressen wie das Feld **„An“** haben.
Bcc	Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste mit Feldnamen ein, die E-Mail-Adressen von Benutzern oder bestimmte E-Mail-Adressen enthalten. Um mithilfe eines Skripts auf eine E-Mail-Adresse zu verweisen, erstellen Sie eine Skripteinbindung, und rufen Sie dann die Skripteinbindung im Feld **Bcc** auf. Das Skript muss mit dem Präfix `javascript` beginnen. Das Skript muss E-Mail-Adressen in einer durch Kommas getrennten Zeichenfolge zurückgeben. Dieses Feld darf nicht die gleichen Adressen wie die Felder **„An“** oder **„Cc“** haben.

6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Absenderkonfiguration** den **Von-Generierungstyp** aus, um zu bestimmen, wie der Absender (Absenderadresse) in der E-Mail-Client-Nachricht generiert wird. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn Sie eine andere Absenderadresse wünschen als die in Ihrem SMTP-E-Mail-Account definierte.
   - Keine: Die Absenderadresse wird in der E-Mail-Client-Nachricht nicht generiert.
   - SMTP-E-Mail-Account: Verwenden Sie die Absenderadresse des SMTP-E-Mail-Accounts für die Instanz als Absender.
   - Aus Liste auswählen: Wählen Sie aus einer Liste zulässiger Von-Adressen aus, die in der Tabelle „Von Adresse des E-Mail-Clients“ [sys_email_client_from_address] definiert sind.
   - Skript: Führen Sie eine GlideRecord-Abfrage in der Tabelle „Von Adresse“ [sys_email_client_from_address] des E-Mail-Clients aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise legt das folgende Skript die Absenderadresse basierend auf dem Standort des Incident-Anrufers fest:

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

- Text: Geben Sie die Absender-E-Mail-Adresse ein, die im Client verwendet werden soll.

Hinweis:
Die E-Mail-Adresse des Absenders wird nicht im E-Mail-Client angezeigt, es sei denn, Sie konfigurieren den E-Mail-Client für die Anzeige der Absenderadresse. Weitere Informationen zum Verwalten des Verhaltens des E-Mail-Clients finden Sie unter E-Mail-Client-Konfigurationen.

Wenn die Domäne für die Von-Adresse nicht die Domäne des SMTP-E-Mail-Account-Servers ist, muss der Besitzer der Von-Domäne den SPF-Datensatz für die Domäne konfigurieren. Der Besitzer ändert die Domäneneinstellungen so, dass die Instanz E-Mails wie von dieser Domäne senden kann. Weitere Informationen zur Verwendung von SPF-Datensätzen finden Sie unter ServiceNow KB0535456 .

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

E-Mails mit Schnellnachrichten verfassen

Fügen Sie vordefinierten Inhalt in den Nachrichtentext von E-Mails ein, die Sie über den E-Mail-Client senden.

Verwenden von Textbausteinen

Im E-Mail-Client können Sie einen Textbaustein auswählen, um den E-Mail-Text mit dem darin angegebenen Inhalt zu füllen. Nachdem Sie einen oder mehrere Textbausteine definiert haben, wird im E-Mail-Client die Auswahl für Textbausteine angezeigt, sodass Sie eine E-Mail mit mehreren Textbausteinen erstellen können.

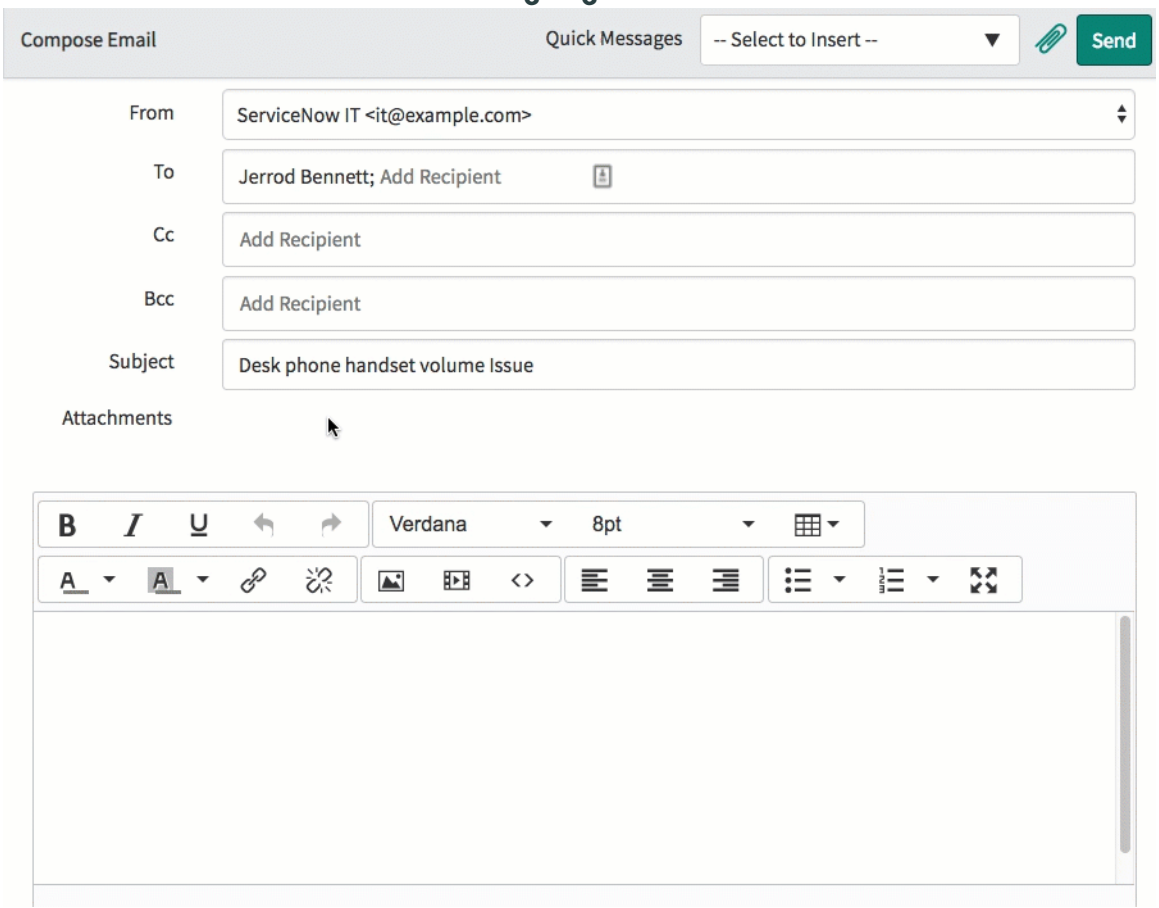
Standardmäßig wird der Textbaustein-Inhalt an der Stelle des Cursors eingefügt. Sie ersetzt nicht den Inhalt, den Sie vor der Auswahl des Textbausteins erstellt haben. Um den Nachrichteninhalt durch einen Textbaustein zu ersetzen, markieren Sie den zu ersetzenden Text, und wählen Sie dann einen Textbaustein aus.

Hinweis:
Damit Textbausteine stattdessen alle vorhandenen Inhalte in einem E-Mail-Entwurf ersetzen, legen Sie die Eigenschaft `glide.email_client.quick_message.insert` auf **false**fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Textbausteine werden einer E-Mail hinzugefügt



Textbausteininhalte werden erstellt

Definieren Sie Textbausteine, indem Sie in der Tabelle mit den vorgefertigten E-Mail-Client-Nachrichten [sys_email_canned_message] Datensätze erstellen.

Wenn Sie einen Textbaustein definieren, können Sie dem Nachrichtentext einen der folgenden Inhaltstypen hinzufügen:

- Symbole
- Logos
- Bilder
- Rich-Text-HTML
- Hyperlinks
- Variablen
- Alle anderen HTML-Konstrukte

Hinweis:
Wenn Sie dem Textbaustein Anhänge hinzufügen, werden die Anhänge nicht als Teil der E-Mail-Verteilung gesendet.

Weisen Sie Business Managern die Rolle „email_client_quick_message_author“ zu, damit sie Textbausteine für Benutzer in ihrer Gruppe erstellen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen für Textbausteine werden festgelegt

Wenn Sie einen Textbaustein definieren, können Sie die Verfügbarkeit des Textbausteins entsprechend einschränken:

- Der Benutzer, der den E-Mail-Client startet
- Die Gruppe des Benutzers, der den E-Mail-Client startet
- Die Tabelle des Datensatzes, aus dem Sie den E-Mail-Client starten
- Der Zieldatensatz, aus dem Sie den E-Mail-Client starten

Wenn Sie beispielsweise Beth Anglin als Benutzerin für einen bestimmten Textbaustein festlegen, ist der Textbaustein im E-Mail-Client nur für Beth Anglin verfügbar.

Wenn Sie der Incident-Tabelle [incident] einen Textbaustein zuordnen, ist er im E-Mail-Client erst verfügbar, nachdem Sie von einem Incident-Datensatz aus gestartet haben. Wenn Sie für den Textbaustein einen Zieldatensatz aus der Incident-Tabelle angeben, wird der Textbaustein im E-Mail-Client nur für übereinstimmende Incident-Datensätze verfügbar gemacht.

Schnellnachrichten definieren

Erstellen Sie vordefinierte Inhalte für den E-Mail-Client, damit Benutzer konsistent und effizient E-Mails schreiben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: email_client_quick_message_author oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **E-Mail-Client** > **Textbausteine**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Titel	Name, der in der Schnellnachrichtenauswahl angezeigt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Textbausteine. Wenn ausgewählt, steht der Textbaustein in der Textbausteinauswahl zur Auswahl.
Anwendung	Typ der bereichsbezogenen Anwendung.
Anwender	Anwender, der Zugriff auf diesen Textbaustein hat. Durch die Auswahl eines Benutzers wird der Zugriff nur auf diesen Benutzer beschränkt. Lassen Sie das Feld leer, um keine benutzerbasierten Einschränkungen zu haben.
Gruppe	Gruppe, deren Mitglieder Zugriff auf diesen Textbaustein haben. Durch die Auswahl einer Gruppe wird der Zugriff auf Mitglieder dieser Gruppe beschränkt. Lassen Sie das Feld leer, um keine gruppenbasierten Einschränkungen zu haben.
Tabelle	Tabelle, für die der Textbaustein gilt. Um die Textbausteine für alle Tabellen verfügbar zu machen, lassen Sie das Feld leer.
Bedingungen	Zieldatensatz, der den Bedingungen entsprechen muss, bevor der Textbaustein im E-Mail-Client zur Auswahl angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Textkörper	Inhalt, der im Feld **Nachrichtentext** im E-Mail-Client eingefügt werden soll. Standardmäßig unterstützt das Feld das HTML-Format. Um auf Feldwerte zu verweisen, wählen Sie Variablen aus der Liste der Variablen aus, oder geben Sie Variablenreferenzen manuell mit der Syntax ${table_name.variable_name}ein. Um auf den Benutzer zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable ${current_user}ein. Um auf den Titel des Benutzers zu verweisen, der den E-Mail-Client startet, geben Sie die Variable ${current_user.title}ein. Diese Werte können Sie verwenden, um eine vordefinierte Signatur in E-Mail-Antworten von Service Desk-Mitarbeitern an Kunden aufzunehmen. **Hinweis:** Zeilenumbrüche werden für mehrzeilige Felder wie ${description} und ${comments} in der E-Mail-Client-Vorlage nicht angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Internationalisierung von E-Mail-Adressen

Die Internationalisierung von E-Mail-Adressen ermöglicht die Unterstützung internationaler Zeichen für E-Mail-Adressen für nicht englische Zeichen beim Senden und Empfangen von E-Mails. E-Mail-Adressen dürfen nicht den US-amerikanischen Standard Code for Information Interchange (ASCII) enthalten.

Aktivieren oder deaktivieren Sie internationale Zeichen in einer E-Mail, indem Sie eine geplante Aufgabe ausführen.

Die Systemeigenschaft *glide.email_address.rfc6530.enabled* kann nur auf „true“ festgelegt werden, wenn der konfigurierte E-Mail-SMTP-Server für die Instanz die SMTP-UTF8-Erweiterung unterstützt. Diese Eigenschaft ermöglicht standardmäßig das Senden und Empfangen von eingehenden E-Mails an und von internationalen E-Mail-Adressen, einschließlich der Verarbeitung von E-Mails, die von codierten internationalen E-Mail-Adressen empfangen wurden.

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Internationalisierung von E-Mail-Adressen

Aktivieren Sie die Internationalisierung von E-Mail-Adressen, indem Sie die Systemeigenschaft *glide.email_address.rfc6530.enabled* auf truefestlegen.

Deaktivieren Sie die Internationalisierung von E-Mail-Adressen, indem Sie die Systemeigenschaft *glide.email_address.rfc6530.enabled* auf falsesetzen.

Passen Sie die Internationalisierung von E-Mail-Adressen an

Passen Sie die Internationalisierung von E-Mail-Adressen an, um die Verarbeitung eingehender und ausgehender E-Mails zu deaktivieren, die Unterstützung für eingehende E-Mails zu deaktivieren oder das E-Mail-Adressformat für die Decodierung internationaler E-Mail-Adressen hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. **Wahlweise:** Verarbeitung eingehender und ausgehender E-Mails von oder an RFC 6530-E-Mail-Adressen deaktivieren.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   b. Wählen Sie **Neu** aus, um die Eigenschaft *`glide.email_address.inbound.rfc6530`* zu erstellen.

   c. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Felder	Eingabe
Name	*`glide.email_address.inbound.rfc6530`*
Beschreibung	Diese Eigenschaft deaktiviert die Verarbeitung von E-Mails von RFC 6530-E-Mail-Adressen.
Typ	Wahr|Falsch
Wert	falsch
Cache ignorieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen . **Hinweis:** Wenn das Kontrollkästchen Cache ignorieren aktiviert ist, leert das System den Servercache, wenn der Parameter geändert wird.
Leserollen	Definiert die Rollen, die über Lesezugriff auf diese Eigenschaft verfügen
Schreibrollen	Definiert die Rollen, die über Schreibzugriff auf diese Eigenschaft verfügen

   d. Wählen Sie **Absenden**.

2. **Wahlweise:** Unterstützung für die Verarbeitung eingehender E-Mails deaktivieren, die von codierten E-Mail-Adressen empfangen werden.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   b. Wählen Sie **Neu** aus, um die Eigenschaft *`glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.address`* zu erstellen.

   c. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Felder	Eingabe
Name	*`glide.inbound.rfc6530.support.encoded.from.addre`*

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Eingabe
Beschreibung	Diese Eigenschaft deaktiviert die Unterstützung für die Verarbeitung von E-Mails, die von codierten E-Mail-Adressen empfangen werden.
Typ	Zeichenfolge
Wert	falsch
Cache ignorieren	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen . **Hinweis:** Wenn das Kontrollkästchen Ignorieren Sie den Cache aktiviert ist, leert das System den Servercache, wenn der Parameter geändert wird.
Leserollen	Definiert die Rollen, die über Lesezugriff auf diese Eigenschaft verfügen
Schreibrollen	Definieren Sie die Rollen mit Schreibzugriff auf diese Eigenschaft.

d. Wählen Sie **Absenden**.
Die codierten E-Mail-Adressen werden empfangen und ignoriert.

3. **Wahlweise:** Fügen Sie das E-Mail-Adressformat zum Decodieren internationaler E-Mail-Adressen hinzu, wenn das Format nicht ISO-8859-1, ISO-8859-8 oder ISO-8859-15 ist.

a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

b. Öffnen Sie die Systemeigenschaft *`glide.inbound.rfc6530.supported.encoding.formats`*.

c. Fügen Sie dem Wertfeld das erforderliche Format hinzu. Verwenden Sie für mehrere Formate eine durch Kommas getrennte Liste.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Mit dem E-Mail-Client installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Plugins „E-Mail-Client“ (com.glide.email_client) und „E-Mail-Client-Vorlage“ (com.glide.email_client_template) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und Tabellen.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
E-Mail-Client-Konfiguration [sys_email_client_configuration]	Steuerungen für den E-Mail-Client. Für jede Tabelle, die den E-Mail-Client verwendet, ist nur ein E-Mail-Client-Konfigurationsdatensatz vorhanden.
E-Mail-Client – Absenderadresse [sys_email_client_from_address]	E-Mail-Adressen, die Benutzer als Absenderadresse einer E-Mail-Client-Nachricht auswählen können.
Empfängerqualifizierer [sys_recipient_qualifier]	E-Mail-Adressen, an die Benutzer E-Mail-Client-Nachrichten senden können.
E-Mail-Client-Vorlage [sys_email_client_template]	Vorlagen, die automatisch auf qualifizierte E-Mail-Client-Nachrichten angewendet werden.

E-Mail-Client-Administrator [email_client_admin]

Konfiguriert den E-Mail-Client so, dass er den Anforderungen Ihrer Organisation entspricht, und kann E-Mail-Client-Vorlagen lesen oder schreiben.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- email_client_quick_message_author
- email_client_template_write

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

E-Mail-Editor [email_composer]

Erstellt E-Mail-Client-Nachrichten und kann E-Mail-Client-Vorlagen lesen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: email_client_template_read

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Keine.

Schreibgeschützte Rolle für E-Mail-Client-Vorlagen [email_client_template_read]

Liest E-Mail-Client-Vorlagen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Lese-/Schreibrolle für E-Mail-Client-Vorlagen [email_client_template_write]

Liest und schreibt E-Mail-Client-Vorlagen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: email_client_template_read

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Textbausteinautor [email_client_quick_message_author]

Erstellt Textbausteine für Anwender in ihrer Gruppe.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind: Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Referenz

Der Referenzabschnitt enthält zusätzliche Informationen zum E-Mail-Client.

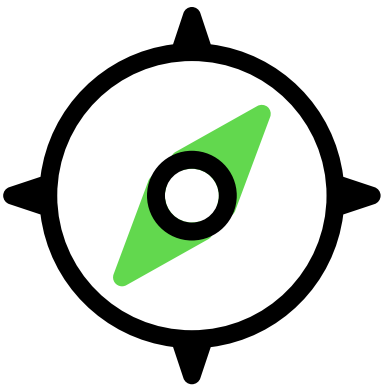
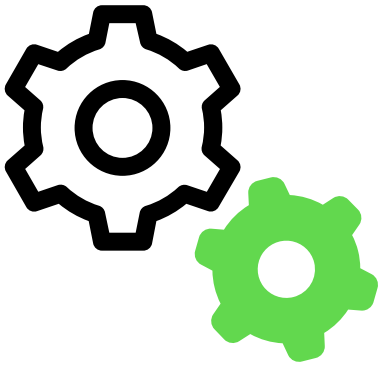
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generieren Sie mithilfe des Kontextmenüs Mit Now Assist schreiben eine E-Mail-Antwort basierend auf dem Kontext der Konversation. Diese Kompetenz kann Service Desk-Mitarbeitern helfen, schnell E-Mails zu verfassen und konzentriert zu bleiben. Weitere Informationen finden Sie unter .

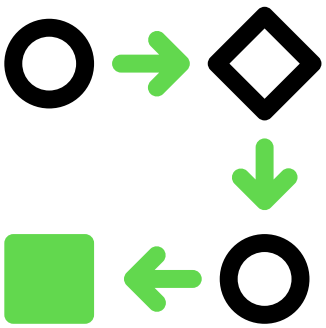
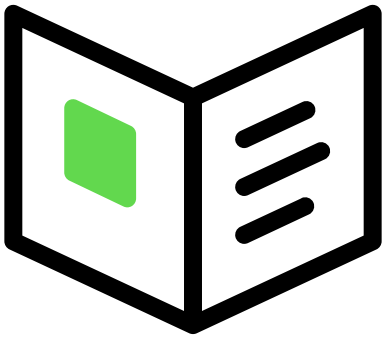
Eingehende E-Mail

Sparen Sie Zeit, indem Sie manuell auf E-Mails antworten, indem Sie Ihre Instanz so konfigurieren, dass sie automatisch als Reaktion auf eingehende E-Mails Antworten sendet, Incidents erstellt oder Datensätze aktualisiert.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Aktionen
		
Erkunden Sie automatisierte Systemantworten auf eingehende E-Mails	Konfigurieren Sie eine Verarbeitungsreihenfolge für Aktionen für eingehende E-Mails	Führen Sie eingehende Aktionen aus, indem Sie den Typ der eingehenden E-Mail und die Bedingungen für eingehende Aktionen vergleichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenzen und Beispiele	
		
Verarbeiten Sie Aktionen für eingehende E-Mails	Sehen Sie sich Beispiele für Aktionen bei eingehenden E-Mails, die Integration eingehender Ereignisse und Details zu E-Mail-Objekten, E-Mail-Abgleich, Identitätswechsel von Benutzern und umleitenden E-Mails an	

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Problembehandlung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Untersuchen Sie eingehende E-Mails

Erfahren Sie mehr über eingehende E-Mails.

Vorteilefür eingehende E-Mails

Vorteilefür eingehende E-Mails

Leistung	Funktion
Sparen Sie Zeit, indem Sie manuell auf E-Mails antworten, indem Sie Ihre Instanz so konfigurieren, dass sie automatisch Antworten sendet, Incidents erstellt oder Datensätze als Reaktion auf eingehende E-Mails aktualisiert	Systemantworten auf eingehende E-Mails automatisieren
Definieren Sie eine Aktion für eingehende E-Mails und deren Verarbeitung, um ein Skript für die Reaktion des Systems auf eingehende E-Mails zu erstellen	Aktionen bei eingehender E-Mail
Konfigurieren Sie eine Verarbeitungsreihenfolge für Aktionen für eingehende E-Mails, und verwenden Sie die Reihenfolge, um mehrere Filter in Aktionen für eingehende E-Mails zu verwalten	Konfigurieren Sie Aktionen für eingehende E-Mails

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteilefür eingehende E-Mails (Fortsetzung)

Leistung	Funktion
Erstellen Sie Aktionen für eingehende E-Mails, und verarbeiten Sie empfangene E-Mails erneut.	Eine Aktion bei eingehender E-Mail erstellen
Schwärzen Sie vertrauliche Daten wie Sozialversicherungsnummer, Kreditkartendetails, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und andere persönliche Informationen in eingehenden E-Mails, um Daten und Datenschutz zu schützen	Schwärzung sensibler Daten

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von eingehenden E-Mailsfinden Sie unter:

- Systemantworten auf eingehende E-Mails automatisieren
- Aktionen bei eingehender E-Mail
- Konfigurieren Sie Aktionen für eingehende E-Mails
- Verwenden Sie Aktionen für eingehende E-Mails
- Referenzen für eingehende E-Mails

Systemantworten auf eingehende E-Mails automatisieren

Sparen Sie Zeit, indem Sie manuell auf E-Mails antworten, indem Sie Ihre Instanz so konfigurieren, dass sie automatisch als Reaktion auf eingehende E-Mails Antworten sendet, Incidents erstellt oder Datensätze aktualisiert.

Sie können auf zwei Arten Systemantworten auf eingehende E-Mails definieren:

- Erstellen Sie einen eingehenden E-Mail-Flow in Workflow-Studio
- Erstellen Sie ein Skript für die Aktion eingehender E-Mails

Auslöser für eingehende E-Mails in Workflow-Studio

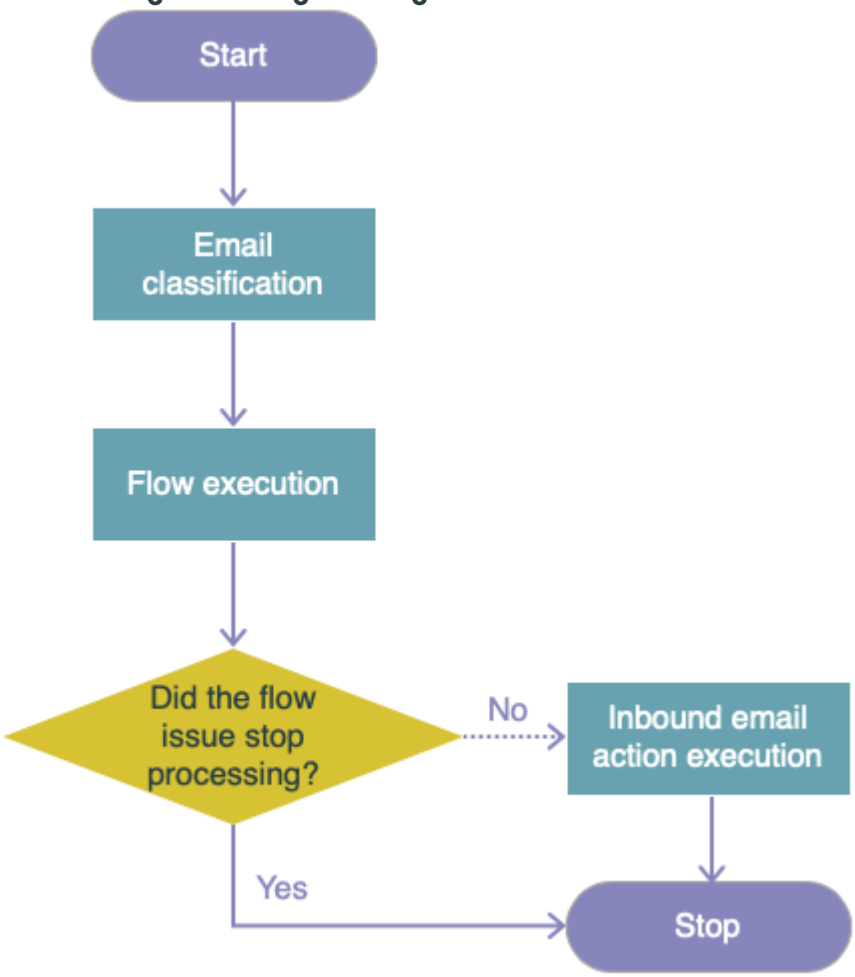
Mit dem Auslöser für eingehende E-Mails in Workflow-Studiokönnen Sie Flows erstellen, die die automatisierten Prozesse definieren, die Ihre Instanz beim Empfang einer E-Mail durchführt.

Eingehende E-Mail-Flows haben Priorität gegenüber Aktionen für eingehende E-Mails. Wenn Sie Flows mit Auslösern für eingehende E-Mails erstellen, werden E-Mails zuerst von den Auslösern für eingehende E-Mails verarbeitet, bevor sie von Aktionen für eingehende E-Mails verarbeitet werden.

Das folgende Diagramm zeigt die Verarbeitungsreihenfolge für eingehende E-Mails. Wenn eine E-Mail an Ihre -Instanz gesendet wird, klassifiziert das System die E-Mail zuerst als Antwort, Weiterleitung oder neue E-Mail. Dann führt das System die eingehende E-Mail durch einen eingehenden E-Mail-Flow aus. Wenn die Verarbeitung der Flow-Probleme beendet wird, wird die Verarbeitung der E-Mail beendet. Wenn der Flow nicht das Stoppen der Verarbeitung ausgibt, versucht das System, die E-Mail einem anderen eingehenden E-Mail-Flow zuzuordnen. Wenn die E-Mail zu irgendeinem Zeitpunkt nicht mit einem eingehenden E-Mail-Flow übereinstimmt, gleicht das System die E-Mail stattdessen mit einer Aktion für eingehende E-Mails ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verarbeitungsreihenfolge für eingehende E-Mails



Die Vorteile der Automatisierung von Systemantworten auf eingehende E-Mails in Workflow-Studio sind:

- Bietet eine einfache und zugängliche Schnittstelle, die natürliche Sprache verwendet.
- Konsolidiert Konfigurations- und Laufzeitinformationen in einer einzigen Umgebung, sodass Prozessbesitzer und -entwickler Abläufe über eine einzige Schnittstelle erstellen, betreiben und Fehler beheben können.
- Reduziert die Upgrade-Kosten mit Upgrade-Safe- Now PlatformLogik ersetzt komplexes benutzerdefiniertes Skript.
- Reduziert die Entwicklungskosten durch Bereitstellung einer Bibliothek mit wiederverwendbaren Aktionen.

Weitere Informationen zum Erstellen eingehender E-Mail-Flows in Workflow-Studiofinden Sie unter Workflow Studio flow trigger types , oder führen Sie die Schritte in Create a flow with an inbound email trigger aus. Um Ihre eingehenden E-Mail-Flows anzuzeigen oder zu verwalten, navigieren Sie zu **Flow Designer** > **Eingehende E-Mail-Flows**.

Aktionen bei eingehender E-Mail

Definieren Sie eine Aktion für eingehende E-Mails und deren Verarbeitung, um ein Skript für die Reaktion des Systems auf eingehende E-Mails zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen bei eingehender E-Mail

Definieren Sie eine Aktion für eingehende E-Mails, um ein Skript für die Reaktion des Systems auf eingehende E-Mails zu erstellen.

Hinweis:
Eingehende E-Mail-Flows haben Priorität gegenüber Aktionen für eingehende E-Mails. Wenn Sie Flows mit Auslösern für eingehende E-Mails erstellen, werden E-Mails zuerst von den Auslösern für eingehende E-Mails verarbeitet, bevor sie von Aktionen für eingehende E-Mails verarbeitet werden.

Eingehende E-Mail-Aktionen ähneln Business Rules: Sowohl Bedingungen als auch Skripts verwenden Aktionen für eine Zieltabelle. Eine eingehende E-Mail-Aktion prüft die E-Mail auf ein Wasserzeichen, das sie mit einer Aufgabe verknüpft, und prüft, ob andere Bedingungen vorliegen. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, führt das System die von Ihnen konfigurierte Aktion für eingehende E-Mails durch. Das System kann zwei Arten von Aktionen ausführen:

- Aktion aufzeichnen: Festlegen eines Werts für ein Feld in der Zieltabelle.
- E-Mail-Antwort: Senden einer E-Mail an die Quelle, die die Aktion ausgelöst hat.

Wenn eine E-Mail kein identifizierbares Wasserzeichen hat, versucht eine eingehende E-Mail-Aktion standardmäßig, einen Vorfall aus der Nachricht zu erstellen. Wenn die E-Mail ein Wasserzeichen eines vorhandenen Vorfalls enthält, wird der vorhandene Vorfall anhand einer eingehenden E-Mail-Aktion gemäß dem Skript der Aktion aktualisiert.

Sehen Sie sich dieses sechsminütige Video an und lernen Sie die Aktionen kennen, die die Instanz als Antwort auf Nachrichten von Benutzern ausführen können und anzeigen, wie E-Mail-Benachrichtigungen für Benutzer erstellt oder geändert werden können. Konfigurieren Sie Aktionen bei eingehender E-Mail und E-Mail-Benachrichtigungen

Empfangstypen für eingehende E-Mails

Das System klassifiziert alle eingehenden E-Mails in eine von drei Arten: Weiterleiten, Antworten oder Neu.

Aktionsklassifizierungen für eingehende E-Mails

Reihenfolge	Typ	Kriterien
1	Weiterleiten	Das System klassifiziert eine E-Mail nur dann als Weiterleitung, wenn alle folgenden Kriterien erfüllt sind: • Die *Betreffzeile* enthält ein erkanntes Weiterleitungs-Präfix wie **FW:**. • Der *Nachrichtentext* enthält eine erkannte Weiterleistungs-Zeichenfolge wie **Von:**. Das System klassifiziert jede E-Mail, die diese Kriterien erfüllt, als Weiterleitung, auch wenn die Nachricht ein Wasserzeichen oder eine Datensatznummer enthält, die sie sonst als Antwort klassifiziert.
2	Antworten	Das System klassifiziert eine E-Mail als Antwort, wenn sie dem Weiterleitungsempfangstyp nicht zugeordnet werden kann und eines der folgenden Kriterien erfüllt:

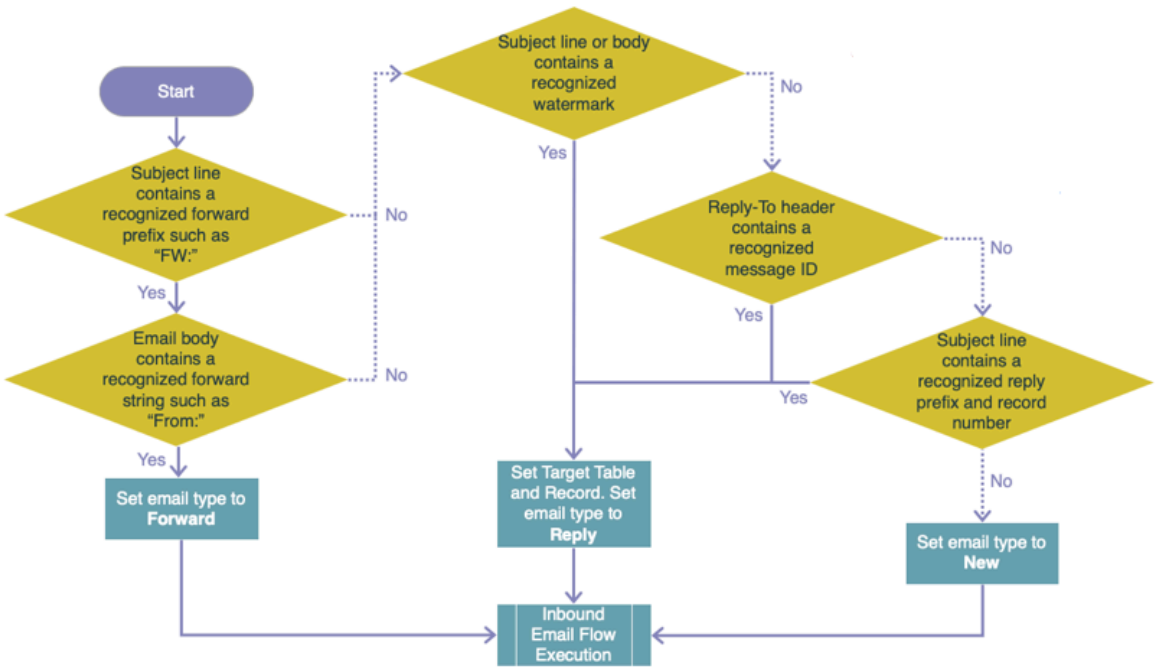
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionsklassifizierungen für eingehende E-Mails (Fortsetzung)

Reihenfolge	Typ	Kriterien
		• Die Betreffzeile oder der E-Mail-Text enthält ein erkanntes *Wasserzeichen* wie **Ref:MSG0000008**. • Es ist kein Wasserzeichen vorhanden, und der *Header „Antworten auf“* enthält eine erkannte Nachrichten-ID einer E-Mail mit Wasserzeichen. • Es gibt kein Wasserzeichen und die Betreffzeile enthält ein erkanntes Antwortpräfix wie **RE:** und eine erkannte Datensatznummer, wie z. B. **INC0005574**. **Hinweis:** Dem *Header „Antworten an“* für die zugeordnete E-Mail muss ein Wasserzeichen zugeordnet sein. Wenn kein Wasserzeichen vorhanden ist, wird die E-Mail als neu klassifiziert.
3	Neu	Das System klassifiziert eine E-Mail als neu, wenn sie nicht mit den Empfangstypen „Weiterleiten“ und „Antworten“ abgeglichen wird.

Hinweis:
Ab Release Paris gilt: Wenn ein E-Mail-Text mehrere Wasserzeichen aufweist, wird das letzte Wasserzeichen im E-Mail-Text berücksichtigt.

Den Typ der eingehenden E-Mail bestimmen



Anhänge

Wenn eine eingehende E-Mail einen oder mehrere E-Mail-Anhänge enthält, fügt die Aktion bei eingehender E-Mail die Anhänge dem ersten Datensatz hinzu, der von der Aktion erzeugt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeichencodierung

- Wenn die E-Mail-Kodierung ASCII-7 oder UTF-8 ist, behalten Aktionen bei eingehender E-Mail die Zeichenkodierung in allen zugeordneten Aufgabendatensätzen bei, die sie erzeugen.
- Wenn die E-Mail-Kodierung ISO-8859-1 ist, versucht die Aktion bei eingehender E-Mail, die E-Mail in Windows 1252 zu konvertieren.
- Aktionen bei eingehender E-Mail konvertieren andere Kodierungen (z. B. Mac OS Roman) in Klartext, der möglicherweise lesbar ist.

Siehe System-E-Mail-Protokolle und Postfächer für Beispiele dafür, was Sie eventuell sehen, wenn eine Benachrichtigung oder eine Aktion bei eingehender E-Mail nicht verarbeitet wird.

Hinweis:
Der Status aller eingehenden E-Mails, die auf Aktionen bei eingehender E-Mail geprüft wurden, wird zu **Verarbeitet** geändert, auch wenn keine übereinstimmende Aktion vorliegt.

Domänentrennung

Das System ignoriert die Domäne, in der sich der Aktionsdatensatz für eingehende E-Mails befindet, wenn es einen Datensatz erstellt, der auf der Aktion bei eingehender E-Mail basiert. Behalten Sie Aktionen bei eingehender E-Mail in der globalen Domäne bei. Wenn zum Beispiel Ihre Aktion bei eingehender E-Mail einen Incident erstellt, erstellt das System den Incident in derselben Domäne wie der Benutzer im Feld **Anrufer**. Wenn sich dieser Benutzer nicht in der Tabelle Benutzer [sys_user] befindet, befindet sich der Incident in der globalen Domäne.

Zugehörige Informationen

Benachrichtigungsvariablen

Wasserzeichen in Benachrichtigungs-E-Mails

Verarbeitung der Aktion „Eingehende E-Mail“.

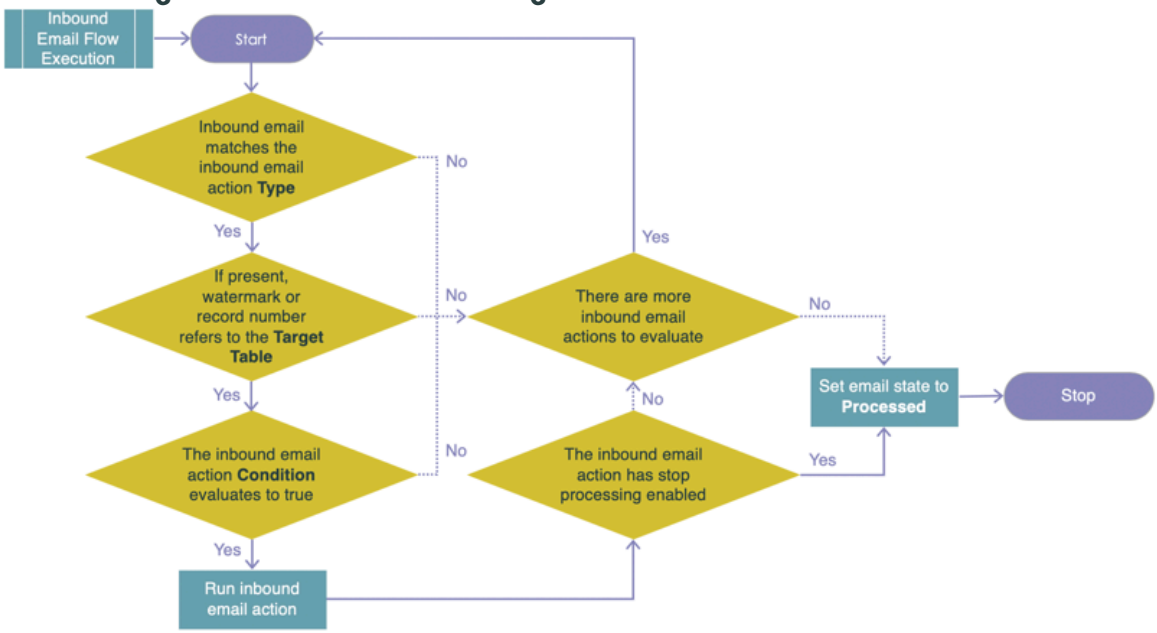
Das System ermittelt, welche eingehenden Aktionen ausgeführt werden sollen, indem es den Typ der eingehenden E-Mail und die Aktionsbedingungen für eingehende E-Mails mit der eingehenden E-Mail-Nachricht vergleicht. Es gibt bestimmte Eigenschaften, um die Antwort- und Weiterleitungspräfixe in den E-Mail-Betreffzeilen festzulegen, die Ihre Instanz bei der Verarbeitung eingehender E-Mails erkennt.

Hinweis:
Eingehende E-Mail-Flows haben Priorität gegenüber Aktionen für eingehende E-Mails. Wenn Sie Flows mit Auslösern für eingehende E-Mails erstellen, werden E-Mails zuerst von den Auslösern für eingehende E-Mails verarbeitet, bevor sie von Aktionen für eingehende E-Mails verarbeitet werden.

Das System folgt diesem Verarbeitungsablauf, um zu bestimmen, ob eine eingehende Aktion ausgeführt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verarbeitungsworkflow von Aktionen eingehender E-Mails



Das System führt eine Aktion bei eingehender E-Mail nur aus, wenn:

- der Typ der eingehenden E-Mail mit der Aktion **Typ** bei eingehender E-Mail übereinstimmt.
- Wenn vorhanden, bezieht sich die Wasserzeichen- oder Datensatznummer auf einen Datensatz in der **Zieltabelle**.
- die Aktion **Bedingungen** bei eingehender E-Mail als „true“ ausgewertet wird.

Wenn eines dieser Kriterien nicht erfüllt ist, überspringt das System die aktuelle Aktion bei eingehender E-Mail und wertet die nächste aktive Aktion bei eingehender E-Mail aus. Das System verarbeitet Aktionen bei eingehender E-Mail vom niedrigsten bis zum höchsten **Reihenfolge**-Wert. Wenn bei der Aktion bei eingehender E-Mail **Verarbeitung stoppen** aktiviert ist, aktualisiert das System den **Status** des E-Mail-Datensatzes auf **Verarbeitet**, nachdem die Aktion **Skript** bei eingehender E-Mail ausgeführt wurde.

Das folgende Video zeigt, wie eine Bedingung de rAktion bei eingehender E-Mail die Erstellung eines Incidents verhindert.

Fehlerbehebung, wenn eingehende E-Mails nicht verarbeitet werden

In E-Mail-Betreffzeilen erkannte Präfixe

E-Mail-Antwortpräfixe

Wenn kein Wasserzeichen oder der E-Mail-Header „Antwort auf“ vorhanden ist, erkennt die Instanz E-Mails, die ein Präfix aus der Eigenschaft `glide.email.reply_subject_prefix` enthalten, als Antwort-E-Mail. Mit dieser Eigenschaft können Sie nicht standardisierte Antwortpräfixe in Ihrem E-Mail-System festlegen.

Eigenschaft	Beschreibung
glide.email.reply_subject_prefix	Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommata getrennt) in der Betreffzeile an, die eine E-Mail-Antwort identifizieren. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: re:, aw:, r:, Akzeptiert:, Vorläufig:, Abgelehnt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Der Fall des Antwortpräfixes in der E-Mail, z. B. RE:, muss genau mit dem Fall der in dieser Eigenschaft definierten Präfixe übereinstimmen. Wenn eine E-Mail beispielsweise das Präfix Re: enthält und in der Eigenschaft nur RE: definiert ist, wird die E-Mail nicht als Antwort erkannt. Daher ist es eine bewährte Methode, mehrere Versionen des Präfixes zu definieren, einschließlich gemischter Versionen wie RE :, Re: usw.

E-Mail-Weiterleitungspräfixe

E-Mails mit bestimmten Präfixen lösen den Weiterleitungstyp der Aktion bei eingehender E-Mail aus. Die Instanz erkennt jede E-Mail, deren Betreffzeile ein Präfix aus der Eigenschaft `glide.email.forward_subject_prefix` enthält, als weitergeleitete E-Mail. E-Mails mit diesen Präfixen lösen Aktionen bei eingehender E-Mail des Typs Weiterleitung aus. Verwenden Sie diese Eigenschaft, um nicht standardmäßige Weiterleitungspräfixe in Ihrem E-Mail-System festzulegen, es sei denn, Sie möchten, dass sich E-Mail-Weiterleitungen wie Antworten verhalten. Wenn der Wert der Systemeigenschaft leer ist, verwendet das System wieder die Werte **fw:** und **fwd:**.

Eigenschaft	Beschreibung
`glide.email.forward_subject_prefix`	Gibt die Liste der Präfixe (durch Kommas getrennt) in der Betreffzeile an, die eine weitergeleitete E-Mail identifizieren. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: fw:,fwd: • Speicherort: zu Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] hinzufügen **Hinweis:** Präfixe unterscheiden nicht zwischen Groß- und Kleinschreibung.

E-Mail-Weiterleitung als Antwort

Eigenschaften dienen dazu, um Aktionen bei eingehender E-Mail zur Verarbeitung weitergeleiteter E-Mails als Antwort-E-Mail zu erzwingen. Diese Eigenschaften steuern das Betreffpräfix, das die Aktionen bei eingehender E-Mail verwenden.

Eigenschaft	Wert erforderlich
`glide.email.reply_subject_prefix`	re:, Re:, RE:, aw:, r:, fw:, fwd:, Fwd:, FWD:
`glide.email.forward_subject_prefix`	[beliebiger Text, der kein Weiterleitungspräfix ist]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Eigenschaften bewirken, dass die Aktion „Incident aktualisieren“ bei eingehender E-Mail alle weitergeleiteten und beantworteten E-Mails verarbeitet.

Hinweis:
Die `glide.email.forward_subject_prefix` -Eigenschaft muss Text enthalten, damit die weitergeleitete E-Mail als Antwort verarbeitet werden kann. Es kann ein beliebiger Text sein, mit Ausnahme eines Vorwärtspräfixes (dh fw:,fwd:,Fwd:,FWD:).

Zuordnen einer Absender-E-Mail-Adresse zu einem Benutzer

Die Instanz vergleicht eine E-Mail-Adresse eines Absenders mit einem aktiven Benutzer in der Benutzertabelle [sys_user] mithilfe von Aktionen bei eingehender E-Mail.

Bei der Verarbeitung einer E-Mail setzt die Instanz den aktuellen Benutzer auf den Benutzer, dessen E-Mail-Adresse mit **email.from** übereinstimmt. Aktionen bei eingehender E-Mail können dann auf diesen aktuellen Benutzer verweisen. Die Basissystem-Aktion „Incident erstellen“ bei eingehender E-Mail legt beispielsweise die **caller_id** des Incident auf den von `gs.getUserID()` ausgegebenen Wert fest.

Wenn mehrere Benutzer dieselbe E-Mail-Adresse haben, sucht die Instanz zuerst nach einem aktiven Benutzer mit der E-Mail-Adresse. Die Instanz stimmt nicht mit inaktiven Benutzern überein.

Hinweis:
Jeder Benutzerdatensatz muss über eine eindeutige E-Mail-Adresse verfügen, damit die Instanz die E-Mail zuverlässig dem richtigen Benutzer zuordnen kann.

Wenn keine eindeutige E-Mail-Adresse für jeden Benutzer möglich ist, weisen Sie nur einem aktiven Benutzer eine gemeinsam genutzte E-Mail-Adresse zu, sodass die Instanz eingehende E-Mails von dieser Adresse immer an den aktiven Benutzer anpasst.

Übereinstimmende Wasserzeichen in der Betreffzeile oder im Textkörper

Die folgenden Beispiele veranschaulichen, wie die Instanz mit zufällig ausgewählten Wasserzeichen in einer E-Mail-Betreffzeile oder einem E-Mail-Text übereinstimmt.

Hinweis:
Bei Instanzen, die von einer Version vor Jakarta aktualisiert wurden, kann das System während eines Wasserzeichen-Übergangszeitraums sowohl randomisierte als auch nicht randomisierte Wasserzeichen erkennen.

Beispiele für übereinstimmende Wasserzeichen in der Betreffzeile oder im Textkörper

Inhalt der Betreffzeile oder des Textkörpers	Übereinstimmende Ergebnisse
Ref:MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt	Die Instanz erkennt diese Zeichenfolge als Wasserzeichen und durchsucht die Tabelle „E-Mail-Wasserzeichen“ [sys_watermark] nach einem Datensatz mit der Nummer MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt. Wenn dieses Wasserzeichen vorhanden ist, vergleicht die Instanz die E-Mail mit dem zugeordneten Datensatz. Wenn dieses Wasserzeichen nicht vorhanden ist, verarbeitet das System eingehende E-Mail-Nachrichten wie in Kriterien für das Abgleichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für übereinstimmende Wasserzeichen in der Betreffzeile oder im Textkörper (Fortsetzung)

Inhalt der Betreffzeile oder des Textkörpers	Übereinstimmende Ergebnisse
	von E-Mails mit Aktionen für eingehendde E-Mails beschrieben.
Ref:MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh	Die Instanz erkennt diese Zeichenfolge als Wasserzeichen und durchsucht die Tabelle „E-Mail-Wasserzeichen“ [sys_watermark] nach einem Datensatz mit der Nummer MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh. Wenn dieses Wasserzeichen vorhanden ist, vergleicht die Instanz die E-Mail mit dem zugeordneten Datensatz. Wenn dieses Wasserzeichen nicht vorhanden ist, verarbeitet das System eingehende E-Mail-Nachrichten wie in Kriterien für das Abgleichen von E-Mails mit Aktionen für eingehendde E-Mails beschrieben.

Übereinstimmende Datensatznummern in der Betreffzeile oder im Textkörper

Die folgenden Beispiele veranschaulichen, wie die Instanz Datensatznummern in der Betreffzeile einer E-Mail einem vorhandenen Datensatz zuordnet, wenn kein Wasserzeichen vorhanden ist.

Beispiele für übereinstimmende Datensatznummern in der Betreffzeile

Inhalt der Betreffzeile	Übereinstimmende Ergebnisse
RE: Beispiel INC0005574	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile als Antwort und erkennt das INC-Präfix als zur Incident-Tabelle gehörig. Die Instanz durchsucht die Incident-Tabelle nach einem vorhandenen Datensatz INC0005574. Wenn dieser Incident vorliegt, wird die E-Mail mit diesem Incident verknüpft. Wenn dieser Incident Record nicht vorhanden ist, erstellt die Instanz die Aktion bei eingehender E-Mail für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und ordnet den neuen Incident der E-Mail zu.
RE: Beispiel „INC0005574“ RE: Beispiel *INC0005574	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile als Antwort, erkennt aufgrund des Anführungszeichens jedoch nicht das "INC-Präfix als zu der Incident-Tabelle gehörig. Der gleiche Fehler tritt für jedes Zeichen außer einem Leerzeichen vor der Datensatznummer auf. Die Instanz verwendet stattdessen die eingehende Aktion für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und verknüpft den neuen Incident mit der E-Mail.
RE: „Beispiel INC0005574“ RE: Beispiel INC0005574*	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile als Antwort und das INC-Präfix als zur Incident-Tabelle gehörig an. Die Instanz durchsucht die Incident-Tabelle nach einem vorhandenen Datensatz INC0005574", den sie wegen des Anführungszeichens nicht finden kann. Der gleiche Fehler tritt für jedes Zeichen außer einem Leerzeichen am Ende der Datensatznummer auf. Die Instanz verwendet stattdessen die eingehende Aktion für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und verknüpft den neuen Incident mit der E-Mail.
RE: CHG0008593 und INC000576	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile als Antwort an und erkennt einen, aber nicht beide Nummernpräfixe. Es gibt keine Möglichkeit, vorherzusagen, nach welcher Präfixübereinstimmung die Instanz zuerst sucht. Um eine Übereinstimmung für eines der Präfixe zu finden, durchsucht sie die entsprechende Tabelle nach einem passenden Datensatz. Wenn der Datensatz vorhanden ist, wird die E-Mail der Tabelle zugeordnet. Wenn der Datensatz nicht vorhanden ist, verwendet die Instanz die Aktion

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele für übereinstimmende Datensatznummern in der Betreffzeile (Fortsetzung)

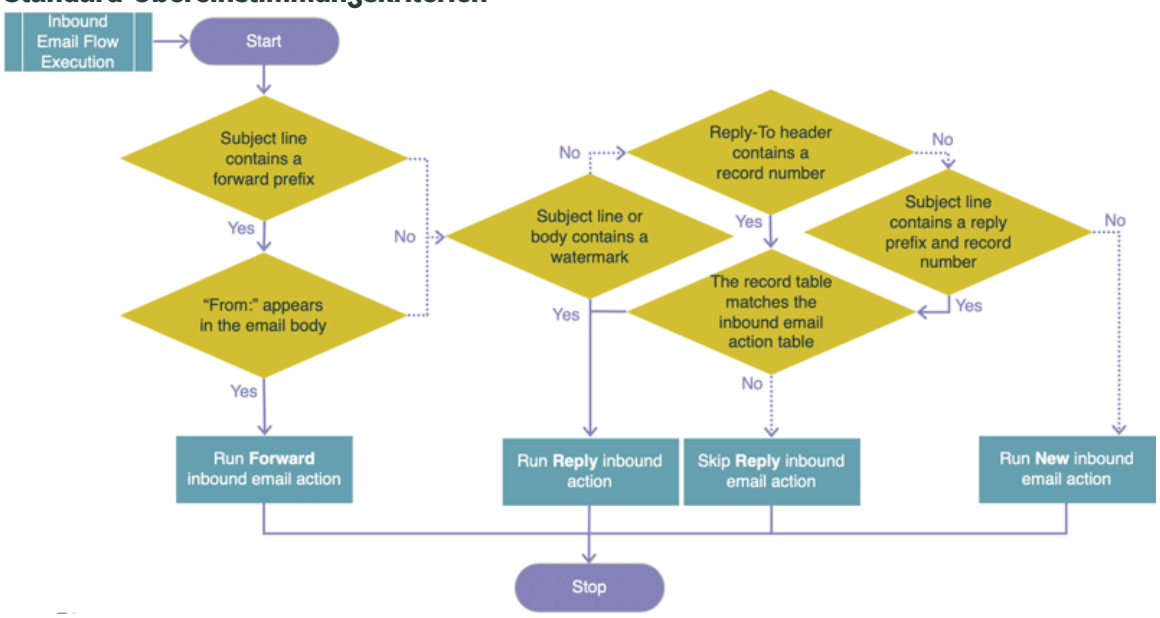
Inhalt der Betreffzeile	Übereinstimmende Ergebnisse
	bei eingehender E-Mail für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und ordnet den neuen Incident der E-Mail zu. **Hinweis:** Die Instanz unterstützt die Verarbeitung von E-Mails mit mehreren Nummern in der Betreffzeile nicht, da nicht vorhergesagt werden kann, welche Datensatzübereinstimmung die Instanz zuerst findet. Aus diesem Grund sollten Sie nicht mehr als eine Variable $number in Ihre Benachrichtigungen aufnehmen.
FW: Beispiel INC0005574	Die Instanz erkennt diese Betreffzeile wegen des FW:-Präfix als Weiterleitung. Sie verwendet die Aktion bei eingehender E-Mail für weitergeleitete E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und verknüpft den neuen Incident mit der E-Mail.
Beispiel INC0005574	Die Instanz erkennt diesen Betreff als neue E-Mail, da sie kein passendes Antwort- oder Weiterleitungspräfix enthält. Sie verwendet die Aktion bei eingehender E-Mail für neue E-Mails, um einen Incident zu erstellen, und verknüpft den neuen Incident mit der E-Mail.

Kriterien für das Abgleichen von E-Mails mit Aktionen für eingehendde E-Mails

Das System vergleicht eingehende E-Mails mit den Bedingungen der aktiven Aktionen bei eingehender E-Mail ab.

Die standardmäßigen eingehenden Aktionen erstellen oder aktualisieren einen Aufgabendatensatz unter diesen Bedingungen.

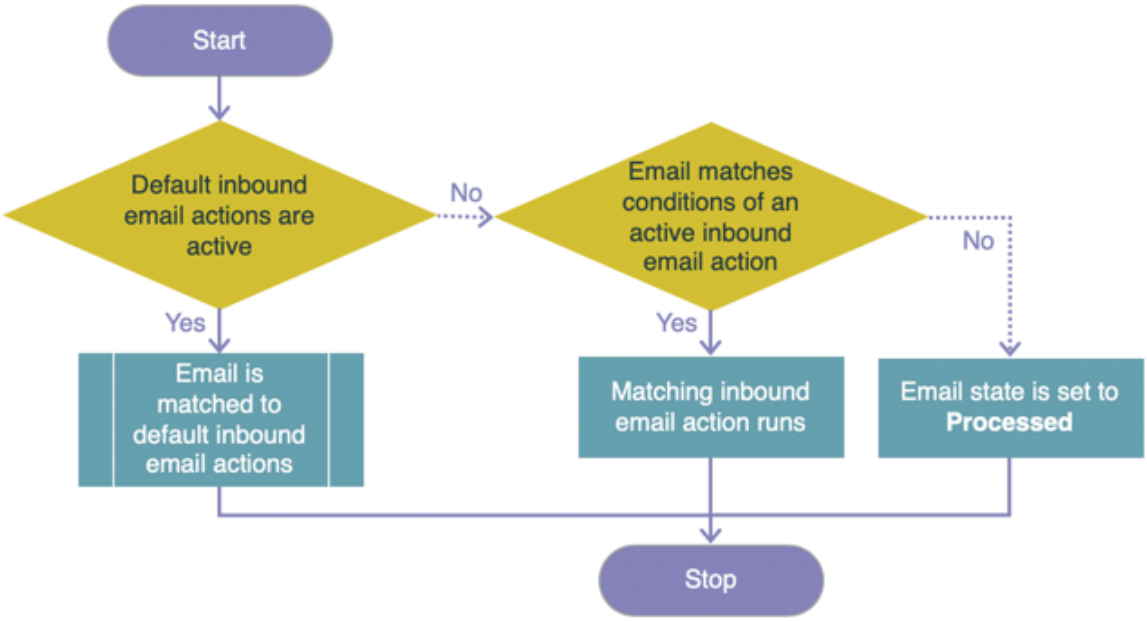
Standard-Übereinstimmungskriterien



Wenn Sie die Standardaktionen bei eingehender E-Mail anpassen oder deaktivieren, prüft das System die Bedingungen der aktiven Aktionen bei eingehender E-Mail. Wenn das System keine Aktion bei eingehender E-Mail mit übereinstimmenden Bedingungen finden kann, wird der Status auf **Verarbeitet** festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerspezifische Übereinstimmungskriterien



Kriterien des Aktionstyps für eingehende E-Mails

Aktionstyp für eingehende E-Mails	Erforderliche Übereinstimmungskriterien	Name der Standardaktion (Incident-Tabelle)	Ergebnis der Standardaktion
Weiterleiten	Die E-Mail enthält die folgenden Bedingungen: **1.** Ein Betreff, der mit einem anerkannten Weiterleitungspräfix beginnt (auch wenn ein Wasserzeichen oder eine In-Reply-To-Kopfzeile vorhanden ist). **2.** Von <Benutzer-E-Mail> wird an einer beliebigen Stelle im E-Mail-Text angezeigt.	Incident erstellen (Weitergeleitet)	Neuen Datensatz erstellen
Antworten	Die E-Mail enthält eine der folgenden Bedingungen und die in der E-Mail angegebene Tabelle stimmt mit der Tabelle der Aktion bei eingehender E-Mail überein: **1.** Ein gültiges Wasserzeichen, das einem vorhandenen Datensatz entspricht. **2.** Eine In-Reply-To-E-Mail-Kopfzeile (wenn kein Wasserzeichen vorhanden ist), der mit einem vorhandenen Datensatz übereinstimmt. **3.** Eine Betreffzeile, die mit einem anerkannten Antwortpräfix beginnt (wenn weder ein Wasserzeichen noch eine In-Reply-To-Kopfzeile vorhanden ist) und eine gültige Datensatznummer, die einem vorhandenen Datensatz entspricht.	Incident aktualisieren (BP)	Vorhandenen Datensatz aktualisieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kriterien des Aktionstyps für eingehende E-Mails (Fortsetzung)

Aktionstyp für eingehende E-Mails	Erforderliche Übereinstimmungskriterien	Name der Standardaktion (Incident-Tabelle)	Ergebnis der Standardaktion
Neu	Die E-Mail erfüllt die Bedingungen für eine Aktion bei eingehender E-Mail vom Typ Antwort oder Weiterleitung nicht	Incident erstellen	Neuen Datensatz erstellen

Wenn für einen bestimmten Typ mehr als eine Aktion bei eingehender E-Mail verfügbar ist, verwendet die Instanz das Feld „Tabelle“, um die E-Mail einer bestimmten Tabelle zuzuordnen. Wenn es auch mehr als eine Aktion für die Tabelle der Aktion bei eingehender E-Mail gibt, verwendet die Instanz das Feld **Auftrag**, um die Reihenfolge zu bestimmen, in der die Aktionen ausgeführt werden.

Konfigurieren Sie Aktionen für eingehende E-Mails

Konfigurieren Sie eine Verarbeitungsreihenfolge für Aktionen für eingehende E-Mails, und verwenden Sie die Reihenfolge, um mehrere Filter in Aktionen für eingehende E-Mails zu verwalten.

Automatische Anwendererstellung aktivieren

Ein Administrator kann eine E-Mail-Eigenschaft festlegen, um Benutzer automatisch aus eingehenden E-Mails zu erstellen. Der Administrator stellt eine Liste vertrauenswürdiger Domänen bereit, um zu verhindern, dass nicht vertrauenswürdige Benutzer automatisch erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise verhindern, dass E-Mails von Benutzern außerhalb Ihrer Unternehmensdomäne Incidents erstellen. Wenn eine Instanz eine Nachricht empfängt und keine übereinstimmende E-Mail-Adresse vom Absender vorhanden ist, kann die Instanz einen Benutzer erstellen, dessen Benutzer-ID [sys_user.user_name] auf die vollständige E-Mail-Adresse des Absenders eingestellt ist.

Benutzer in Ihrer Instanz müssen weiterhin über Schreib- und Aktualisierungszugriff auf die Datensätze verfügen, die sie durch Aktionen bei eingehender E-Mail erstellen oder aktualisieren.

Hinweis:

Weitere Informationen zur Eigenschaft `glide.user.trusted_domain`, die sich auf die automatische E-Mail-Erstellung auswirkt, finden Sie unter E-Mails nach Domäne für Anwendererstellung einschränken (Härtung der Instanzsicherheit) in den Härtungseinstellungen für die Instanzsicherheit.

Benutzer aus eingehenden E-Mails

Wert der email.from-Variable	Benutzer-ID erstellt	E-Mail-Adresse	Name
new.user@company.com	new.user@company.com	new.user@company.com	Neuer Anwender
„Neuer Benutzer“ <new.user@company.com>	new.user@company.com	new.user@company.com	Neuer Anwender
„Benutzer, neu“ <new.user@company.com>	new.user@company.com	new.user@company.com	Neuer Anwender

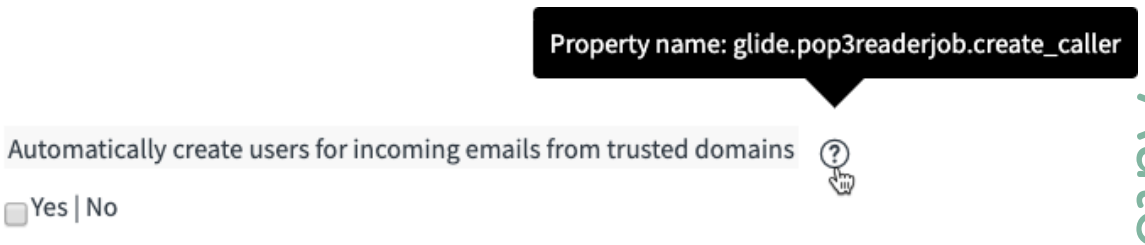
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer aus eingehenden E-Mails (Fortsetzung)

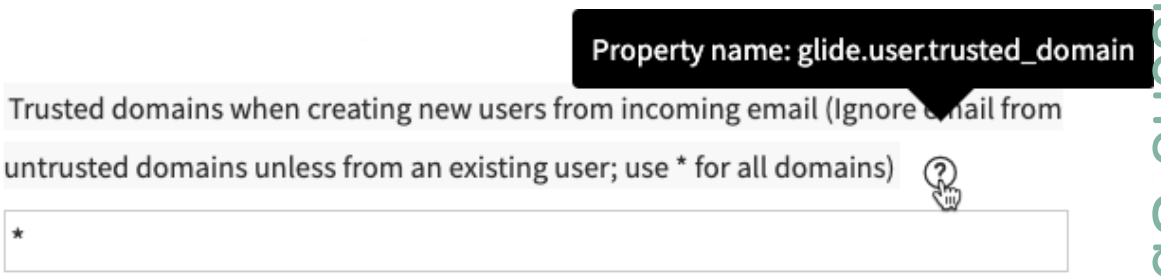
Wert der email.from-Variable	Benutzer-ID erstellt	E-Mail-Adresse	Name
„Benutzer“ <nuser@company.com>	nuser@company.com	nuser@company.com	Anwender

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **E-Mail-Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Anwender für eingehende E-Mails aus vertrauenswürdigen Domänen automatisch erstellen** (`glide.pop3readerjob.create_caller`).



3. Geben Sie die Liste der vertrauenswürdigen Domänen in **Vertrauenswürdige Domänen für die Erstellung von Anwendern aus eingehenden E-Mails** (`glide.user.trusted_domain`) ein.



Hinweis:
Die Eigenschaft `glide.user.trusted_domain` verhindert die Anwendererstellung, wenn der Absender nicht aus einer vertrauenswürdigen Domäne stammt. Das System verarbeitet jedoch möglicherweise weiterhin Aktionen für E-Mails, die von der Domäne empfangen werden. Richten Sie einen Systemadressfilter ein, damit das System diese E-Mails ignoriert. Weitere Informationen zum Einrichten von Systemadressfiltern finden Sie unter Systemadressfilter. Sie können auch verhindern, dass nicht vertrauenswürdige Benutzer Aktionen bei eingehender E-Mail auslösen, indem Sie den Gastbenutzer ausschließen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Gastbenutzer zu sperren.
   a. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Anwender** und wählen Sie den Anwender **Gast**aus.
   b. Wählen Sie das Feld **Gesperrt** aus, um den Gast-Account zu deaktivieren.

Nächste Maßnahme

Wenn die Eigenschaft `glide.pop3readerjob.create_caller` auf `false`festgelegt ist, führt die Instanz eingehende Aktionen von Benutzern aus, die nicht mit einem vorhandenen Benutzer übereinstimmen, indem die Identität des Gastbenutzers angenommen wird.

Wenn die Eigenschaft `glide.pop3readerjob.create_caller` auf `true`festgelegt ist, ein Benutzer jedoch über eine gültige E-Mail-Adresse verfügt, die einem nicht primären

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gerät zugeordnet ist, erstellt die Instanz einen neuen Benutzerdatensatz für diese E-Mail-Adresse, wenn keine übereinstimmende E-Mail-Adresse in den Benutzer [sys_user) vorhanden ist] Tabelle. Die Instanz überprüft nicht primäre E-Mail-Adressen nicht anhand der Tabelle „Benachrichtigungsgeräte“ [cmn_notif_device].

Die Methode, die die Instanz zum Erstellen von Benutzern verwendet, kann durch Aktivieren des Plugins „E-Mail Automatic User Creation“ auf die vollständige E-Mail-Adresse aktualisiert werden.

Das Plugin legt die Eigenschaft *`glide.email.create_userid_from_email`* standardmäßig auf **„true“** fest. Aktivieren Sie nach der Aktivierung des Plugins die automatische Benutzererstellung aus E-Mails.

Hinweis:
`glide.email.create_userid_from_email` wird nicht vom System verwendet, wenn der Datensatz mit dem Datensatzersteller oder manuell erstellt wird.

Warnung:
Überprüfen Sie Ihre vorhandenen Benutzerdatensätze, um alle abzustimmen, die identische E-Mail-Adressen enthalten. Wenn Sie das Plugin vor dem Abgleichen von E-Mail-Adressen aktivieren, kann Ihre Instanz nicht zwischen Benutzern mit identischen E-Mail-Adressen unterscheiden und wählt zufällig einen der Benutzer mit der entsprechenden E-Mail-Adresse aus.

Festlegen von Feldwerten aus dem E-Mail-Text

Werte in einer eingehenden E-Mail können Feldwerte in einem Aufgabendatensatz festlegen.

Jedes same:value-Paar in einem eingehenden E-Mail-Text wird im Skript der eingehenden E-Mail in ein Variablen-/Wertepaar geparst. Das name:value-Paar muss in einer eigenen Zeile stehen. Beachten Sie, dass die meisten E-Mail-Clients die Anzahl der zulässigen Zeichen pro Zeile begrenzen und übermäßig lange name:vaue-Paare abschneiden können.

Tipp:
Stellen Sie sicher, dass alle Namen in Name:Wert-Paaren eindeutig sind, um eine unerwartete Analyse zu verhindern.

Unter E-Mails umleiten finden Sie ein Beispiel für die Verwendung von *`setDisplayValue()`* in einer Aktion für eingehende E-Mails.

Hinweis:
Die Aktion generiert immer einen Variablennamen in Kleinbuchstaben. Außerdem funktioniert diese Funktion nicht für Referenzfelder.

Wenn beispielsweise ein E-Mail-Text diese Zeile enthält:

```
Foo:bar
```

Das Skript der eingehenden E-Mail erstellt die Variable *`email.body.foo`* mit dem Wert von **bar**. Sie können diese Variablen verwenden, um folgende Bedingungen zu erstellen:

```
if(email.body.foo!=undefined){
  current.[field]=email.body.foo;}
```

In diesem Beispiel legt das Skript den Wert von *`[Feld]`* auf den Wert **bar** fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Leerzeichen werden als Unterstriche gerendert, wenn ein Name:Wert-Paar in ein Variablen-Wert-Paar analysiert wird. Wenn beispielsweise ein E-Mail-Text eine Zeile mit Leerzeichen wie `my variable:data`enthält, erstellt das Skript für eingehende E-Mails die Variable *`email.body.my_variable`*. Der Wert der Variable ist **data**.

Angeben der Reihenfolge für die Verarbeitung der eingehenden E-Mails

Sie können eine Verarbeitungsreihenfolge der Aktionen bei eingehender E-Mail konfigurieren und die Reihenfolge verwenden, um mehrere Filter in Aktionen bei eingehender E-Mail zu verwalten.

Das Plugin „Geordnete E-Mail-Verarbeitung“ (com.glide.email_ordered_processing) ist für neue Instanzen standardmäßig aktiviert. Benutzer mit der Administratorrolle können das Plugin für aktualisierte Instanzen aktivieren. Das Plugin fügt die Spalte **Reihenfolge** zur Tabelle „Regeln“ [sysrule] hinzu, in der die Instanz festlegt, wann E-Mails verarbeitet werden. Administratoren können einem Aktionsskript auch einen Befehl hinzufügen, der die Verarbeitung nach der Ausführung des Skripts anhält.

Die Verarbeitungsreihenfolge konfigurieren

Konfigurieren Sie die Verarbeitungsreihenfolge von Aktionen bei eingehender E-Mail, damit diese in einer vorgegebenen Reihenfolge ausgeführt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Eingehende Aktionen**.
2. Öffnen Sie eine vorhandene eingehende Aktion oder erstellen Sie eine.
3. Füllen Sie das Formular aus und vergeben Sie eine Rangnummer im Feld **Reihenfolge**, um festzulegen, wann diese Regel für eingehende E-Mails in Bezug auf andere Regeln ausgeführt werden soll.
   Wenn Sie das Plugin aktualisiert und aktiviert haben, kann das Feld **Reihenfolge** **Ausführungsreihenfolge** genannt werden.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass jede Aktion bei eingehender E-Mail einen eindeutigen Wert unter **Reihenfolge** hat, um sicherzustellen, dass das System die Verarbeitung wie erwartet stoppt. Wenn mehrere Aktionen bei eingehender E-Mail denselben Wert unter **Reihenfolge** haben, kann das System alle Aktionen bei eingehender E-Mail auswerten, selbst wenn eine der Aktionen das Skript `event.state="stop_processing";` enthält oder die Option **Verarbeitung stoppen** ausgewählt hat.

4. So stoppen Sie die Regelverarbeitung, wenn eine Aktion bei eingehender E-Mail erfolgreich ausgeführt wird: Fügen Sie am Ende des Skripts die folgende Zeile hinzu:
   - Markieren Sie die Checkbox **Verarbeitung stoppen**.
   - Fügen Sie die folgende Zeile am Ende des Skripts **Aktionen** hinzu:

     ```
     event.state="stop_processing";
     ```

Mehrere Filter in einer Aktion bei eingehender E-Mail verwalten

Verwenden Sie die Prozessreihenfolge und den Befehl *`stop_processing`*, um mehrere Filter in Aktionen bei eingehender E-Mail zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In diesem Beispiel können Sie neue Problemdatensätze erstellen, wenn prb: in der Betreffzeile erscheint, und neue Change Requests, wenn chg: in der Betreffzeile erscheint. Alle anderen E-Mails werden zum Erstellen eines Incident verwendet. Die Aktionen sind wie folgt eingerichtet:

Prozedur
1. Erstellen Sie eine Aktion, in der die Bedingung Betreff> beginnt mit > chg: und der Befehl `event.state="stop_processing";` an das Skript angehängt sind.
2. Weisen Sie dieser Aktion einen Reihenfolgewert von 100 zu.
3. Erstellen Sie eine Aktion, in der die Bedingung Betreff> beginnt mit> prb: und der Befehl `event.state="stop_processing";` an das Skript angehängt sind.
4. Weisen Sie dieser Aktion einen Reihenfolgewert von 200 zu.
5. Erstellen Sie eine Aktion für einen Incident ohne Bedingungen und mit einem Reihenfolgewert von 300.

   Es ist nicht erforderlich, den Befehl `stop_processing` dem Skript für die Incident-Aktion hinzuzufügen, es sei denn, Sie möchten die Verarbeitung bei dieser Regel stoppen, um die Fortsetzung einer anderen Aktion zu vermeiden.

Ergebnisse
Wenn entweder ein Change Request oder ein Problem erstellt wird, stoppt der Befehl `stop_processing` die Verarbeitung und es wird kein Incident Record erstellt. Wenn weder ein Change Request noch ein Problem erstellt wird, erstellt die Aktion bei eingehender E-Mail für einen Incident einen Datensatz.

Verwenden Sie Aktionen für eingehende E-Mails

Erstellen Sie Aktionen für eingehende E-Mails, und verarbeiten Sie empfangene E-Mails erneut.

Eine Aktion bei eingehender E-Mail erstellen

Erstellen Sie Aktionen für eingehende E-Mails, um die Aktionen zu definieren, die das System beim Empfang einer E-Mail ausführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Eingehende Aktionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder wie in der Tabelle beschrieben aus.

Hinweis:
Möglicherweise müssen Sie das Formular so konfigurieren, dass alle Felder angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder für Inbound Email Actions

Feld	Beschreibung
Zeitpunkt für Ausführung	
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für diese E-Mail-Aktion ein.
Zieltabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, in der die Aktion Datensätze hinzufügt oder aktualisiert.
Aktionstyp	Wählen Sie den Aktionstyp aus, den die Instanz ausführt. Wählen Sie **Aktion aufzeichnen**, um einen Datensatz in der Instanz zu ändern, oder wählen Sie **E-Mail beantworten**, damit die Instanz eine E-Mail an die Quelle der eingehenden E-Mail sendet.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Aktion für eingehende E-Mails zu aktivieren. Deaktivieren Sie die Checkbox, um die Aktion zu deaktivieren.
Verarbeitung anhalten	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um zu verhindern, dass das System nach dem Ausführen dieser Aktion weitere Aktionen für eingehende E-Mails ausführt.
Sensible Daten schwärzen	Wählen Sie diese Option aus, um vertrauliche Daten wie persönliche Daten, SSN und Kreditkartendetails zu maskieren. **Hinweis:** Nur verfügbar, wenn das Plugin „ Schwärzung sensibler Daten für eingehende E-Mails“ aktiviert ist.
Typ	Wählen Sie den Nachrichtentyp aus, der zum Ausführen der Aktion erforderlich ist. Die Aktion wird nur ausgeführt, wenn die eingehende E-Mail des ausgewählten Typs ist. Verfügbare Typen sind: ○ *Neu*: Eine E-Mail, die nicht als Antwort oder Weiterleitung erkannt wird. ○ *Antworten*: Eine E-Mail mit einem Wasserzeichen mit einer In-Reply-To-E-Mail-Kopfzeile oder deren Betreffzeile mit einem anerkannten Antwortpräfix beginnt. ○ *Weiterleiten*: Eine E-Mail, deren Betreffzeile mit einem anerkannten Weiterleitungspräfix beginnt, selbst wenn die E-Mail auch ein Wasserzeichen oder eine In-Reply-To-Kopfzeile enthält. **Hinweis:** Standardmäßig generieren eingehende E-Mails des Typs *Weiterleiten* immer neue Incidents, unabhängig davon, ob ein Wasserzeichen vorhanden ist. Wenn dieses Verhalten nicht mit Ihrer Geschäftslogik übereinstimmt, können Sie die erkannten Antwort- und Weiterleitungspräfixe so ändern, dass Weiterleitungen wie Antworten behandelt werden.
Erforderliche Rollen	Geben Sie die erforderlichen Rollen an, die der Absender zum Auslösen der eingehenden Aktion benötigt.
Reihenfolge	Geben Sie eine Zahl ein, die angibt, wann diese Aktion bei eingehender E-Mail relativ zu anderen eingehenden Aktionen, die dieselbe Zieltabelle verwenden, ausgeführt wird. Die Instanz verarbeitet die Aktion zuerst mit der niedrigsten Bestellnummer.
Von	Wählen Sie den Benutzer aus, der zum Ausführen der Aktion erforderlich ist. Wenn ein Benutzer ausgewählt ist, wird die Aktion nur ausgeführt, wenn der E-Mail-Absender mit dem Benutzernamen übereinstimmt. Lassen Sie dieses Feld leer, um die Aktion für alle Anwender auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn der ausgewählte Benutzer später archiviert oder gelöscht wird, wird die Einschränkung aufgehoben, und jeder kann die Aktion bei eingehender E-Mail auslösen.
Bedingung	Geben Sie die Bedingung an, die als „true“ ausgewertet werden muss, um die Aktion bei eingehender E-Mail auszulösen. Erstellen Sie eine Bedingung mit den Auswahllisten oder geben Sie eine Anweisung ein, die festlegt, wann die Aktion bei eingehender E-Mail ausgeführt wird. Zum Beispiel: `email.subject. startsWith ( "chg:" )`
Aktionen	
Feldaktionen	Dieses Feld erscheint, wenn der **Aktionstyp Aktion aufzeichnen** lautet. Legen Sie fest, wie Informationen in der E-Mail in den Datensatz eingefügt werden. Wählen Sie zum Beispiel **[Erstellt von] [Von-E-Mail] [Absender]**, sodass Sie beim Einfügen der Anforderung sehen können, für wen sie bestimmt ist.
Antwort-E-Mail	Dieses Feld erscheint, wenn der **Aktionstyp E-Mail beantworten** lautet. Erstellen Sie die E-Mail-Nachricht, die an die Quelle gesendet werden soll, die die Aktion bei eingehender E-Mail ausgelöst hat.

Skript	Geben Sie das Skript ein, das die Aktion ausführt. Normalerweise verwendet dieses Skript die Validatoren Skripteinbindung und E-Mail-Variablen.
	Eine Vorlage wird bereitgestellt:
	`(function runAction(/*GlideRecord*/ current, /*GlideRecord*/ event, /*EmailWrapper*/ email, /*ScopedEmailLogger*/ logger) {`
	`// Implement email action here`
	`})(current, event, email, logger);`
	Folgende Objekte stehen zur Verfügung:
	○ **aktuell**: Zugriff auf den Datensatz, auf den die eingehende E-Mail verweist. Zum Beispiel greift `current.assigned_to` auf die Person zu, die der Aufgabe zugewiesen ist.
	○ **Ereignis**: Zugriff auf einen der Parameter des Ursprungsereignisses. Zum Beispiel greift `event.parm1` auf den ersten Parameter des Ereignisses oder `event.parm2` auf den zweiten Parameter zu. Weitere Informationen finden Sie unter Ereignisse.
	○ **E-Mail**: Zugriff auf den aktuellen Datensatz der eingehenden E-Mail. Zum Beispiel greift `email.subject` auf den Inhalt in der Betreffzeile der E-Mail zu. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf E-Mail-Objektvariablen.
	○ **Protokollierung**: Fügen Sie der Protokolldatei eine Nachricht mit der Quelle auf `email.<Sys-ID der eingehenden E-Mail>` eingestellt hinzu. Zum Beispiel: `logger.log („Einige Informationen“)`

Beschreibung	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung dieser Aktion bei eingehender E-Mail ein.
Andere Felder	
Reihenfolge	Geben Sie eine Nummer ein, um die Reihenfolge festzulegen, in der diese E-Mail-Aktion ausgeführt werden soll. Aktionen mit niedrigeren Nummern werden zuerst verarbeitet. Das Plugin „Bestellte E-Mail-Verarbeitung“ aktiviert dieses Feld nicht.

Empfangene E-Mails erneut verarbeiten

Wenn eine E-Mail falsch verarbeitet wurde, beheben Sie das zugrunde liegende Problem, und verarbeiten Sie die E-Mail dann erneut. Sie können E-Mails einzeln oder in einem Batch erneut verarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verschiedene Szenarien können dazu führen, dass E-Mails nicht ordnungsgemäß verarbeitet werden. Nachdem Sie Korrekturmaßnahmen ergriffen haben, verarbeiten Sie die E-Mails erneut, um die richtigen E-Mail-Datensätze zu erhalten. Zwei der häufigsten Szenarien sind:

- Die eingehende Aktion konnte nicht ordnungsgemäß ausgelöst werden. Nachdem Sie die eingehende Aktion aktualisiert oder korrigiert haben, verarbeiten Sie die betroffenen E-Mails erneut, um die richtigen Datensätze zu erstellen.
- E-Mails sind versehentlich in einer Entwicklungsinstanz gelandet, normalerweise aufgrund der Wiederverwendung des Anwendernamens oder Passworts einer Produktions- oder Testinstanz in der Entwicklungsinstanz. In diesem Fall exportieren Sie die E-Mails zuerst aus der Entwicklungsinstanz als XML und importieren sie dann in die richtige Instanz. Verarbeiten Sie in der richtigen Instanz die importierten E-Mails erneut, um die richtigen E-Mail-Datensätze zu erhalten.

Sie können E-Mails mit den Typen erhalten oder erhalten-ignoriererneut verarbeiten. Derartige E-Mails werden an die Systempostfächer **Empfangen** bzw. **Junk**verarbeitet.

Führen Sie die folgenden Schritte erst aus, nachdem Sie das zugrunde liegende Problem behoben haben. Dieses Verfahren verarbeitet nur die E-Mails erneut.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum entsprechenden **System-Postfach** oder zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **E-Mail**.
2. Entscheiden Sie, ob E-Mails einzeln oder in einem Batch erneut verarbeitet werden sollen.
   - Um eine einzelne E-Mail erneut zu verarbeiten, öffnen Sie diese E-Mail, und klicken Sie auf **E-Mail erneut verarbeiten**.
   - Um mehrere E-Mails gleichzeitig erneut zu verarbeiten, wählen Sie sie aus dem Postfach oder dem E-Mail-Protokoll aus, und wenden Sie die Aktion **Empfangene E-Mails erneut verarbeiten** an.

   Denken Sie daran, dass Sie nur empfangene oder ignorierte E-Mails erneut verarbeiten können.

Schwärzung sensibler Daten

Schwärzen Sie vertrauliche Daten wie Sozialversicherungsnummer, Kreditkartendetails, E-Mail-Adresse, Telefonnummer und andere persönliche Informationen in eingehenden E-Mails, um Daten und Datenschutz zu schützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine eingehende E-Mail empfangen wird, werden die vertraulichen Daten maskiert. Die vertraulichen Daten werden in den Feldern „textkörper“, „body_text“ und „subject“ in der Tabelle [sys_email] geschwärzt, nachdem Flows und eingehende Aktionen ausgeführt wurden.

Hinweis:
Geschwärzte Daten können nicht wiederhergestellt werden.

Die Option „Vertrauliche Daten schwärzen“ ist in Aktionen für eingehende E-Mails verfügbar, sobald Folgendes aktiviert ist:

- Plugin „Schwärzung sensibler Daten für eingehende E-Mails“.
- Anwendung zur Daten-Discovery

Hinweis:
Daten-Discovery Für die Anwendung ist kein kostenpflichtiges Abonnement erforderlich, wenn sie zusammen mit dem Plugin zur Schwärzung vertraulicher Daten für eingehende E-Mails verwendet wird.

Informationen zum Erstellen von Aktionen für eingehende E-Mails finden Sie unter Eine Aktion bei eingehender E-Mail erstellen.

Die Schwärzungszeit für den Datensatz kann im **E-Mail-Protokoll**angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter System email log and mailboxes .

Aktivieren Sie die Schwärzung vertraulicher Daten für das Plugin für eingehende E-Mails

Sie können das Plugin „Sensible Data Redaction for Inbound Emails“ (com.glide.email_inbound.redaction) für Benachrichtigungen aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert zugehörige Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Sensible Data Redaction for Inbound Emails“ (com.glide.email_inbound.redaction) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Activating Data Discovery

Hinweis:
Daten-Discovery Für die Anwendung ist kein kostenpflichtiges Abonnement erforderlich, wenn sie zusammen mit dem Plugin zur Schwärzung vertraulicher Daten für eingehende E-Mails verwendet wird.

Daten-Discovery Muster

Default data patterns werden zum Filtern von Tabelleneinträgen für eine weitere Klassifizierung verwendet. Das Muster Daten-Discovery definiert den regulären Ausdruck, der zum Abgleichen von Daten mit einer Zieltabelle verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Configure Data Discovery patterns .

Passen Sie das Verhalten für die Schwärzung vertraulicher Daten an

Passen Sie das Verhalten der Schwärzung vertraulicher Daten an, indem Sie Systemeigenschaften für Flows erstellen, die durch eingehende E-Mails, den sys_email-Datensatz und eingehende Aktionen ausgelöst werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Systemeigenschaft, um die Schwärzung in Flows umzuschalten.

   Hinweis:
   Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, werden standardmäßig alle eingehenden Aktionen und der sys_email-Datensatz geschwärzt, unabhängig von den folgenden in Schritt 2 und Schritt 3 genannten Eigenschaftswerten.

   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

   b. Wählen Sie **Neu** aus, um die Eigenschaft *`glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow.enabled`* zu erstellen.

   c. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Felder	Eingabe
Name	*`glide.email.inbound.email_redaction.trigger_flow`*
Beschreibung	Dies ist eine globale Eigenschaft zum Umschalten der Schwärzung in Workflow-Studio
Typ	Wahr|Falsch
Wert	falsch

   d. Wählen Sie **Absenden**.

2. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Systemeigenschaft, um die Schwärzung im Datensatz „sys_email“ umzuschalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

b. Wählen Sie **Neu** aus, um die Eigenschaft *glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.enabled* zu erstellen.

c. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Felder	Eingabe
Name	*glide.email.inbound.email_redaction.sys_email.en*
Beschreibung	Diese Eigenschaft ändert die Schwärzung im Datensatz „sys_email“.
Typ	Wahr|Falsch
Wert	wahr

d. Wählen Sie **Absenden**.

3. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Systemeigenschaft, um die Schwärzung in allen eingehenden Aktionen umzuschalten.

a. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

b. Wählen Sie **Neu** aus, um die Eigenschaft *glide.email.inbound.email_redaction.email_wrapper.enabled* zu erstellen.

c. Tragen Sie die Details in das Formular ein.

Felder	Eingabe
Name	*glide.email.inbound.email_redaction.email_wrappe*
Beschreibung	Durch diese Eigenschaft wird die Schwärzung in allen eingehenden E-Mails umgeschaltet
Typ	Wahr|Falsch
Wert	falsch

d. Wählen Sie **Absenden**.

Referenzen für eingehende E-Mails

E-Mail-Objektvariablen, Identitätswechsel von Anwendern und eingehende Aktionen sowie Beispiele für die Verarbeitung von Aktionen für eingehende E-Mails.

Zugriff auf E-Mail-Objektvariablen

Das Aktionsskript für eingehende E-Mails enthält das E-Mail-Objekt, um über Variablen auf verschiedene Teile einer eingehenden E-Mail zuzugreifen. Sie können die globale Variable *sys_email* mit Aktionen eingehender E-Mails verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf E-Mail-Objekte mit Variablen

Variable	Inhalt
email.to	Enthält eine kommagetrennte Liste von E-Mail-Adressen in den Feldern To: und Cc:.
email.direct	Enthält eine kommagetrennte Liste von E-Mail-Adressen im Feld To:.
email.copied	Enthält eine kommagetrennte Liste von E-Mail-Adressen im Feld Cc:.
email.body_text	Enthält den Textkörper der E-Mail als Textzeichenfolge.
email.body_html	Enthält den Textkörper der E-Mail als HTML-Zeichenfolge.
email.from	Enthält eine E-Mail-Adresse, die von den folgenden Bedingungen abhängt: • Wenn die im E-Mail-Feld **Kopfzeilen** genannte Adresse der **E-Mail-Addresse** eines vorhandenen Benutzers entspricht, enthält diese Variable die E-Mail-Adresse des Benutzers. • Wenn die im E-Mail-Feld **Kopfzeilen** genannte Adresse keiner **E-Mail-Addresse** eines vorhandenen Benutzers entspricht, enthält diese Variable die im E-Mail-Feld **Kopfzeilen** genannte Adresse.
email.from_sys_id	Enthält die Sys-ID des Benutzers, der die E-Mail an die Instanz gesendet hat.
email.fromAddress	Wenn die Systemeigenschaft *glide.email.inbound_action.extract_from_header* auf „true“ festgelegt ist, wird *origemail* aus den Headern berechnet. Der Standardwert ist „false“, wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist.
email.origemail	Enthält die Adresse des E-Mail-Absenders, wie im E-Mail-Feld **Kopfzeilen** aufgeführt.
E-Mail Betreff	Enthält den Betreff der E-Mail als Textzeichenfolge.
email.recipients	Enthält eine durch Kommas getrennte Liste von Empfängeradressen als Nur-Text-Zeichenfolge im Feld „An:“.
email.recipients_array	Enthält die Empfängeradressen als Array.
email.content_type	Enthält den MIME-Content Typ der E-Mail (z. B. *text/plain; charset="us-ascii"* oder *text/html; charset="us-ascii"*).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf E-Mail-Objekte mit Variablen (Fortsetzung)

Variable	Inhalt
email.headers	Enthält Details zu Absender, Route und Empfänger als reine Textzeichenfolge im Format des sendenden E-Mail-Clients.
email.importance	Enthält einen Hinweis vom Absender, wie wichtig eine Nachricht ist. Der Wert kann **Hoch**, **Niedrig**oder leer sein.

Hinweis:
Die Instanz folgt auf RFC 2822 (Internet Message Format), wodurch mehrere E-Mail-Adressen in einer Gruppe durch Kommas getrennt werden, nicht durch Semikolons. Die Instanz kann die Werte der Variablen *email.to*, *email.direct* und *email.copied* nur festlegen, wenn an Gruppen gerichtete E-Mails dem erwarteten RFC-Format entsprechen.

Eingehende email.recipient-Variablen

Die Empfängervariablen (*email.recipients*, *email.recipients-array*) ermöglichen die Verarbeitung eingehender E-Mails basierend auf den E-Mail-Empfängern. Sie können beispielsweise ein Skript erstellen, um E-Mails basierend auf folgenden Array-Werten zu verarbeiten:

```
var rarray = email.recipients_array ; for ( var i = 0 ; i < rarray.length ; i ++ ) { var recipient = rarray [i ] ; // do something with it }
```

Die sys_email-Variable

Mit dieser Variable können Sie auf den empfangenen sys_email-Datensatz zugreifen, der die Aktion bei eingehender E-Mail ausgelöst hat. Sie kann verwendet werden, um auf Felder im E-Mail-Datensatz zu verweisen, z. B. **uid**, **sys_id**, **content_type** und so weiter.

E-Mail-Benutzerabgleich

Wenn die Instanz eine E-Mail-Nachricht erhält, sucht das System nach einem vorhandenen Benutzerdatensatz mit derselben E-Mail-Adresse wie der Absender.

E-Mail-Adressen mit vorhandenen Benutzern abgleichen

Wert der email.from-Variable	Übereinstimmende Benutzer-ID	E-Mail-Adresse	Name
michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
„Michael Tossi“ <michael.tossi@company.com>	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
„Tossi, Michael“ <michael.tossi@company.com>	michael.tossi@company.com	michael.tossi@company.com	Michael Tossi
„Tossi“ <mtossi@company.com>	mtossi@company.com	mtossi@company.com	Tossi

Hinweis:
Für diese Funktion müssen Sie das Plugin „E-Mail Automatic User Creation“ aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inbound Email Action-Skripts unterstützen die gs.createUser()-Methode nicht mehr. Verwenden Sie entweder die automatisch generierten E-Mail-Variablen oder stattdessen die gs.GetUserID()-Methode.

Benutzeridentifikationen und Aktionen bei eingehender E-Mail

Wenn die Instanz eine E-Mail erhält, kann sie eine Vielzahl von Aktionen ausführen, indem sie sich als Absender ausgibt.

Wenn der Absender einer eingehenden E-Mail mit einem vorhandenen Benutzer übereinstimmt, imitiert die Instanz den übereinstimmenden Benutzer, um alle Aktionen bei eingehender E-Mail auszuführen. Wenn der Absender nicht mit einem vorhandenen Benutzer übereinstimmt, imitiert die Instanz den Gastbenutzer, um alle Aktionen bei eingehender E-Mail auszuführen. Wenn der imitierte Benutzer gesperrt ist, schlägt die Aktion bei eingehender E-Mail fehl.

Hinweis:
Wenn eingehende E-Mails von einer nicht vertrauenswürdigen Domäne stammen, imitiert die Instanz den Guest-Benutzer, sofern Sie nicht ausdrücklich verhindern, dass Benutzer von nicht vertrauenswürdigen Domänen Aktionen bei eingehender E-Mail auslösen. Weitere Informationen zum Filtern von Domänen finden Sie unter Nicht vertrauenswürdige und nicht vertrauenswürdige E-Mail-Domänen bestimmen .

Zulassen, dass gesperrte Anwender Aktionen für eingehende E-Mails verarbeiten

Es gibt eine Eigenschaft, mit der gesperrte Benutzer Aktionen bei eingehender E-Mail auslösen können. Wenn Sie beispielsweise die Eigenschaft aktivieren, können gesperrte Anwender ihr Passwort zurücksetzen und eine E-Mail an die Instanz senden, in der sie um Unterstützung gebeten werden.

Eigenschaft, die gesperrten Benutzern das Auslösen von Aktionen bei eingehender E-Mail ermöglicht

Eigenschaft	Beschreibung
glide.pop3.process_locked_out	Aktiviert (true) oder deaktiviert (false) die Möglichkeit für gesperrte Benutzer, Aktionen bei eingehender E-Mail auszulösen. • Typ: true | false • Standardwert: falsch • Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Warnung:
Durch Aktivieren dieser Eigenschaft (*glide.pop3.process_locked_out*) können Benutzer aus nicht vertrauenswürdigen Domänen auch eingehende Aktionen auslösen. Der Anwender muss noch aktiv sein.

Umleiten von E-Mails an den Instanz-POP3-Account

Konfigurieren Sie andere Postfächer, um E-Mails an den POP3-Account der Instanz weiterzuleiten.

Standardmäßig sucht die geplante Aufgabe *POP Reader* alle zwei Minuten nach neuen E-Mails. Sie stellt eine Verbindung zum Mail-Server und zum Account her, der in den E-Mail-Eigenschaften angegeben ist. Der *POP Reader* lädt alle auf dem E-Mail-Server wartenden E-Mails herunter und erstellt *email.read* -Ereignisse. Nachdem die Instanz die Ereignisse verarbeitet hat, werden die Aktionen für eingehenden E-Mails ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

POP Reader zeigt die Anzahl der E-Mails an, die während der letzten Ausführung des Lesers verarbeitet wurden. Die Nachricht zeigt die Anzahl der E-Mails an, die der Leser bearbeitet hat, oder `0 verarbeitet`, wenn keine E-Mails verfügbar waren. Der Leser setzt den Status bei jeder Ausführung zurück.

Es ist nicht möglich, mehr als einen POP3-Account für eine Instanz anzugeben, Sie können jedoch andere Postfächer an den festgelegten POP3-Account weiterleiten. Dieses Skript kann der Aktion „Aktion für eingehende E-Mail erstellen“ hinzugefügt werden, um den Inhalt anhand des ursprünglichen Empfängers zu differenzieren und anschließend einen *assignment_group*-Wert festzulegen.

Es kann mehrere aktive POP3-Accounts mit unterschiedlichen E-Mail-Adressen geben, aber nur einen POP3-Instanzaccount.

```
if(email.direct.indexOf('facilities@anycorp.com')>-1)
current.assignment_group.setDisplayValue('Facilities Management');
```

Beispiele für Aktionen bei eingehender E-Mail

Es gibt verschiedene Beispiele für Aktionen bei eingehender E-Mail, mit deren Hilfe Sie Ihre eigenen Aktionen bei eingehender E-Mail erstellen können. Diese Beispiele zeigen, wie Sie Aktionen bei eingehender E-Mail einrichten, um E-Mail-Antworten zu verarbeiten, einen Problemdatensatz zu erstellen (zu protokollieren), eine Änderung anzufordern und einen Incident zu aktualisieren.

Beispiel einer Aktion bei eingehender E-Mail: Bearbeitung von E-Mail-Antworten

In diesem Beispiel wird gezeigt, wie Sie Aktionen bei eingehender E-Mail einrichten, um Antworten zu bearbeiten, die Benutzer zurück an die Instanz senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktion bei eingehender E-Mail analysiert die E-Mail und antwortet mit einem Skript. Standardmäßig erstellt eine von der Instanz empfangene E-Mail einen neuen Incident, und der Textkörper der E-Mail wird dem TextFeld „Zusätzliche Kommentare“ hinzugefügt. Verfeinerte Inbound Email Actions können Incident-Tickets mit mehr Daten erstellen und sparen so dem Incident-Managementteam wertvolle Zeit.

Wenn ein Benutzer auf eine E-Mail antwortet, die von der Instanz gesendet wurde, ordnet die Aktion bei eingehender E-Mail normalerweise das Wasserzeichen einem vorhandenen Incident zu und aktualisiert den Incident, anstatt einen neuen Datensatz zu erstellen. Wenn das Wasserzeichen jedoch fehlt, versucht diese Aktion bei eingehender E-Mail, eine Antwort auf den ursprünglichen Incident zu finden.

Diese Aktion für eingehende E-Mails wird in Workflow-Studio als Beispiel-Flow **Beispiel für eingehenden E-Mail-Flow: E-Mail-Antworten verarbeiten**repliziert. Um den Beispiel-Flow anzuzeigen, navigieren Sie zu **Flow Designer** > **Designer**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Eingehende Aktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldwerte der Aktion bei eingehender E-Mail

Feld	Wert
Name	Incident aktualisieren
Typ	Antworten
Zieltabelle	Incident [incident]

3. Geben Sie im **Skript** diesen Code ein.

```
gs.include('validators');

//Note: current.caller_id and current.opened_by are already set to the first UserID that
 matches the From: email address

if (current.getTableName() == "incident") {
 current.comments = "reply from: " + email.origemail + "\n\n" + email.body_text;

 if (email.body.assign != undefined)
  current.assigned_to = email.body.assign;

 if (email.body.priority != undefined && isNumeric(email.body.priority))
  current.priority = email.body.priority;

 if (email.body.category != undefined)
  current.category = email.body.category;

 if (email.body.short_description != undefined)
  current.short_description = email.body.short_description;

 current.update();
}
```

Beispiel einer Aktion bei eingehender E-Mail: ein Problem protokollieren

Dieses Beispiel zeigt, wie Sie Aktionen bei eingehender E-Mail einrichten, um einen Problemdatensatz zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktionen bei eingehender E-Mail ermöglichen es Benutzern, Incidents auf einer Instanz per E-Mail zu protokollieren oder zu aktualisieren. Die Aktion bei eingehender E-Mail analysiert die E-Mail und antwortet mit einem Skript.

Diese Aktion für eingehende E-Mails wird in Workflow-Studio als Beispiel-Flow repliziert **Beispiel-Flow: Beispiel für eingehende E-Mail: Protokollierung eines Problems**. Um den Beispiel-Flow anzuzeigen, navigieren Sie zu **Flow Designer** > **Designer**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemrichtlinie** > **Eingehende Aktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eintrag
Name	Problem protokollieren
Typ	Neu
Aktiv	wahr
Zieltabelle	Problem [problem]
Bedingung	`email.subject.indexOf("Problem: ") == 0`

Skript	`current.description = email.body_text;`
	`current.short_description = email.subject.toString().substring(9);`
	
	`current.assignment_group.setDisplayValue("Development");`
	
	`if (email.body.assign != undefined)`
	`current.assigned_to = email.body.assign;`
	
	`current.insert();`

Beispiel einer Aktion bei eingehender E-Mail: Anfordern eines Change

Dieses Beispiel zeigt, wie Sie Aktionen bei eingehender E-Mail zum Erstellen eines Change Request-Datensatzes einrichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Inbound Email Actions ermöglichen es Benutzern, Incidents auf einer Instanz per E-Mail zu protokollieren oder zu aktualisieren. Die Aktion bei eingehender E-Mail analysiert die E-Mail und antwortet mit einem Skript.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Eingehende Aktionen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie das Formular wie folgt aus:

Feld	Eintrag
Name	Change anfordern
Typ	Neu
Aktiv	wahr
Zieltabelle	Change Request [change_request]
Bedingung	`email.subject.indexOf("Change Request: ") == 0`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eintrag

Skript	current.comments = email.body_text;
	current.short_description = email.subject;
	
	current.notify = 2;
	
	if (email.body_text.assign != undefined)
	current.assigned_to = email.body_text.assign;
	
	if (email.body_text.priority != undefined)
	current.priority = email.body_text.priority;
	
	if (email.body_text.category != undefined)
	current.category = email.body_text.category;
	
	current.insert();

Automatisch aus eingehenden E-Mails festgelegte Werte

Die standardmäßige Aktion bei eingehender E-Mail für die Incident-Tabelle legt automatisch die folgenden Feldwerte fest, wenn eine eingehende E-Mail empfangen wird.

Automatisch aus eingehenden E-Mails festgelegte Werte

Gesetzter Feldwert	Wert, der von eingehenden E-Mails verwendet wird
current.caller_id	Benutzer-ID des ersten Benutzers, dessen E-Mail-Adresse mit der Variable E-Mail von übereinstimmt.
current.opened_by	Benutzer-ID des ersten Benutzers, dessen E-Mail-Adresse mit der Variable E-Mail von übereinstimmt.

Wenn mehrere Benutzer dieselbe E-Mail-Adresse haben, sucht die Instanz zuerst nach einem aktiven Benutzer mit der E-Mail-Adresse. Verwenden Sie nach Möglichkeit eindeutige E-Mail-Adressen für jeden Benutzerdatensatz. Andernfalls, wenn nur ein Benutzer mit der gemeinsam genutzten E-Mail-Adresse aktiv ist, verbindet die Instanz eingehende E-Mails von dieser Adresse immer mit dem aktiven Benutzer.

Ereignisse eingehender E-Mails integrieren

In diesem Beispiel wird veranschaulicht, wie eine Benachrichtigung aus einer eingehenden JSON-Anforderung erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie fertig sind, können Sie:

- eine JSON-Anforderung mit dem JSON-Prozessor an den Webservice-Import Set [imp_notification] senden.
- einen neuen Import Set in der Instanz in der Tabelle [imp_notification] unter Verwendung der Daten aus der JSON-Anforderung erstellen.

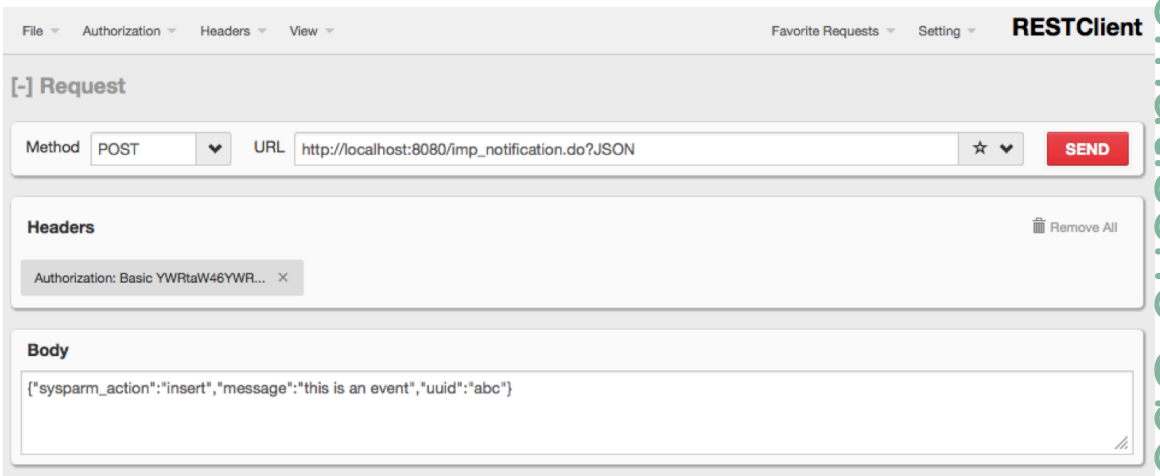
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei den folgenden Beispielschritten wird davon ausgegangen, dass Sie über eine eigene Demonstrationsinstanz verfügen.

Prozedur

1. Aktivieren Sie das JSON Web Service-Plugin.
2. Installieren Sie das RESTClient Firefox-Plugin.
3. Öffnen Sie den RESTClient.
4. Erstellen Sie die folgende JSON-Anforderung.
   - **Methode**: *POST*
   - **URL**: http://<Instanzname>.service-now.com/imp_notification.do JSON
   - **Kopfzeilen**: Autorisierung: Basic
   - **Textkörper**:

     ```
     {"sysparm_action":"insert","message":"this is an event","uuid":"abc"}
     ```



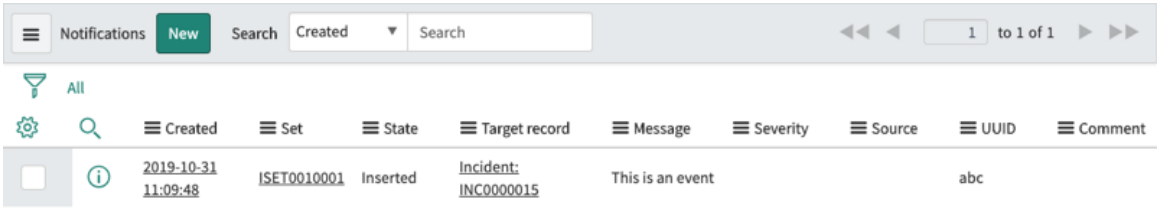
5. Klicken Sie auf **Senden**.
6. Navigieren zu **Antwort** > **Antworttext (Rohdaten)**.
7. Stellen Sie sicher, dass die Instanz eine Antwort mit einem `sys_id` zurücksendet.

8. Melden Sie sich bei Ihrer Entwicklungsinstanz an.
9. Geben Sie im Navigationsfilter `imp_notification.list` ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

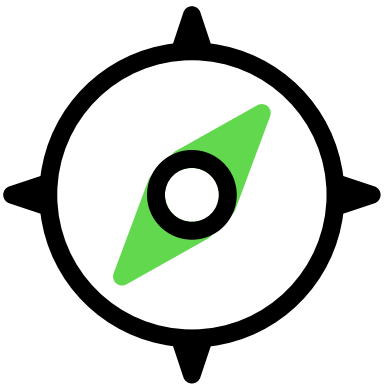
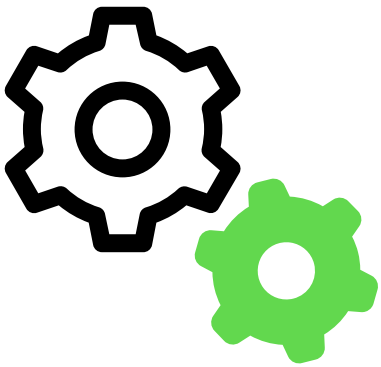
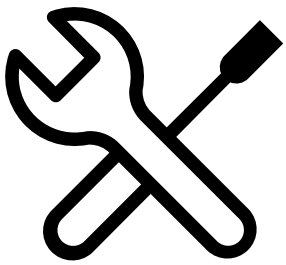
10. Stellen Sie sicher, dass die Import Set-Tabelle über ein Ereignis verfügt, das Ihrer JSON-Anforderung entspricht.



Benachrichtigungseinstellungen

In den Benachrichtigungseinstellungen können Sie die Benachrichtigungen verwalten und auswählen, die Sie erhalten möchten.

Erste Schritte

Untersuchen	Benachrichtigungseinstellungen in Next Experience	Benachrichtigungseinstellungen in der Core-UI
		
Erfahren Sie mehr über Einstellungen, und wählen Sie die Benachrichtigungen aus, die Sie erhalten möchten	Verwalten und legen Sie Benachrichtigungseinstellungen fest, einschließlich anwenderdefinierter Benachrichtigungen und Kanäle	Legen Sie Benachrichtigungseinstellungen fest, einschließlich persönlicher Abonnements und Kanäle

Problembehandlung und Hilfe

- Benachrichtigungs-E-Mails zur Problembehandlung
- Fragen in der Plattform -Community stellen oder beantworten
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Einstellungen erkunden

In den Benachrichtigungseinstellungen können Sie die Benachrichtigungen verwalten und auswählen, die Sie erhalten möchten. In den Benachrichtigungseinstellungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können Sie globale Einstellungen festlegen, nach Benachrichtigungen suchen, Benachrichtigungen aktivieren und deaktivieren und die Art und Weise anpassen, wie Sie Systembenachrichtigungen erhalten.

Benachrichtigungseinstellungen für Next Experience

Sie können Ihre eigenen Benachrichtigungseinstellungen für Next Experienceverwalten, einschließlich persönlicher Benachrichtigungen und Kanäle für den Empfang von Benachrichtigungen. Mit **Erweiterte Einstellungen** ist die Verwaltung von Benachrichtigungseinstellungen in Next Experience effizienter und unterstützt auch Anbieterbenachrichtigungen.

Weitere Informationen finden Sie unter System- und anwenderdefinierte Einstellungen für Benachrichtigungen und Zustellkanäle in Next Experience.

Benachrichtigungseinstellungen für Core-UI

In Core-UIlegen Sie persönliche Benachrichtigungseinstellungen, einschließlich persönlicher Abonnements und Kanäle für den Empfang, über die Registerkarte **Benachrichtigungen** des Fensters Systemeinstellungen fest.

Hinweis:
Um von der Next Experience -UI zu Core-UI zu wechseln, legen Sie die Eigenschaft `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled` auf „wahr“ fest.

Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungseinstellungen werden in festgelegt Core-UI.

Vorteileder Benachrichtigungseinstellungen

– Vorteile

Vorteil	Funktion
Verwalten und legen Sie in den EinstellungenNext Experience eigene Benachrichtigungen fest, einschließlich anwenderdefinierter Benachrichtigungen und Kanäle für deren Empfang	System- und anwenderdefinierte Einstellungen für Benachrichtigungen und Zustellkanäle in Next Experience
Legen Sie in Core-UIIhre eigenen Benachrichtigungseinstellungen fest, einschließlich persönlicher Abonnements und Kanäle für den Empfang. Alle Benutzer können diese Einstellungen über die Registerkarte Benachrichtigungen des Fensters „Systemeinstellungen“ festlegen.	Benachrichtigungseinstellungen werden in festgelegt Core-UI

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von finden Sie unter:

-
-
-

System- und anwenderdefinierte Einstellungen für Benachrichtigungen und Zustellkanäle in Next Experience

Sie können Ihre eigenen Benachrichtigungseinstellungen verwalten und festlegen, einschließlich anwenderdefinierter Benachrichtigungen und Kanäle für den Empfang.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit den Benachrichtigungseinstellungen können Sie die Systembenachrichtigungen und anwenderdefinierten Benachrichtigungen steuern, die Sie erhalten, und Bedingungen anwenden, um die Benachrichtigungszustellung einzuschränken und auszuwählen, wie Benachrichtigungen an Sie übermittelt werden.

Hinweis:
Standardisierte Formulare für anwenderdefinierte Benachrichtigungseinstellungen und Zustellkanäle sind ab Yokohama aktiviert. Um standardisierte Formulare zu verwenden, legen Sie die Eigenschaft `glide.notification.preference.sn_form_enabled` auf truefest.

Benachrichtigungen durchsuchen

Sie können auch unter Systembenachrichtigungen und anwenderdefinierte Benachrichtigungen nach Benachrichtigungen suchen. Es gibt 2 Arten von Suchen: Suche nach Einstellungen, die nur sucht, wenn sie mit dem Benachrichtigungsnamen übereinstimmen, und KI-Suche.

Mit der KI-Suche geht die Suchfunktion jetzt über die Suche nach Benachrichtigungsnamen hinaus. Es kann auch innerhalb von Feldern von Benachrichtigungsdatensätzen suchen, was eine breitere und genauere Sucherfahrung bietet. Zur Verwendung der KI-Suche muss das Plugin „KI-Suche für Benachrichtigungen“ installiert sein und der Index Quellen **Plattformbenachrichtigungen V1** und **Plattformbenachrichtigungen V2**. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „KI-Suche für Benachrichtigungen“ aktivieren und KI-Suche für Benachrichtigungen indizieren.

Systembenachrichtigungen

Systembenachrichtigungen warnen Sie vor Datensatzänderungen, die Sie betreffen oder interessieren könnten. Sie können per E-Mail, SMS, Push-Benachrichtigung oder über Messaging-Anwendungen benachrichtigt werden.

Mit Systembenachrichtigungen können Sie:

- Legen Sie Ihre Einstellungen für bestimmte Benachrichtigungen fest, indem Sie in der Liste Ihrer Benachrichtigungen suchen oder sie nach Kategorie filtern.
- Legen Sie Einstellungen auf globaler Ebene fest.
- Einfaches Aktivieren oder Deaktivieren aller Benachrichtigungen oder einzelner Benachrichtigungen.
- Verwenden Sie erweiterte Filteroptionen basierend auf Kategorien, Zustellkanälen, aktiven oder inaktiven Benachrichtigungen, E-Mail-Zusammenfassungen und abonnierbaren Benachrichtigungen.
- Fügen Sie einen Benachrichtigungszeitplan für einzelne Zustellkanäle für jede Systembenachrichtigung hinzu, oder ändern Sie sie.
- Legen Sie einen Zeitplan für alle Benachrichtigungen, einzelne Systembenachrichtigungen oder Zustellkanäle fest.

  Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungsbedingungen anwenden

Anwenderdefinierte Benachrichtigungen

Eine anwenderdefinierte Benachrichtigung ist eine Systembenachrichtigung, die Sie abonnieren und durch Hinzufügen von Bedingungen anpassen können.

Mit anwenderdefinierten Benachrichtigungen können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Suchen Sie in der Liste Ihrer Benachrichtigungen nach einer bestimmten Benachrichtigung, um Ihre Einstellungen für diese Benachrichtigung festlegen zu können.
- Verwenden Sie erweiterte Filteroptionen basierend auf Kategorien, Zustellkanälen, aktiven oder inaktiven Abonnements und E-Mail-Zusammenfassung.
- Erstellen und ändern Sie anwenderdefinierte Benachrichtigungen, bei denen es sich um Abonnements für Benachrichtigungen handelt, die für Sie wichtig sind.
- Legen Sie Einstellungen auf globaler Ebene fest.
- Einfaches Aktivieren oder Deaktivieren aller Benachrichtigungen oder einzelner Benachrichtigungen.
- Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungskanäle.
- Fügen Sie einen Benachrichtigungszeitplan für einzelne Zustellkanäle für jede Systembenachrichtigung hinzu, oder ändern Sie sie.
- Legen Sie einen Zeitplan für alle Benachrichtigungen, einzelne Systembenachrichtigungen oder Zustellkanäle fest.

Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungsbedingungen anwenden

Hinweis:

Anwenderdefinierte Benachrichtigungen für Next Experience unterstützen keine Benachrichtigungen, die einen zugehörigen betroffenen Datensatz erfordern. Für diese Benachrichtigungen müssen Sie die Einstellung unter Core-UIfestlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungseinstellungen werden in festgelegt Core-UI.

Hinweis:

Abonnementbasierte Benachrichtigungen sind nicht domänenfähig und können keine domänenspezifischen Einstellungen unterstützen.

Zustellkanäle

Zustellkanäle ist eine Liste der von Ihnen ausgewählten Kanäle wie E-Mail, SMS, Sofortnachricht und Sprachkanäle für den Empfang von Benachrichtigungen.

Mit Zustellkanälen können Sie:

- Aktivieren oder deaktivieren Sie einen bestimmten Kanal für den Empfang von Benachrichtigungen.
- Erstellen, bearbeiten oder löschen Sie Benachrichtigungskanäle für Sofortnachrichten, E-Mail, SMS und Sprachanruf.

Hinweis:

Nur Administratoren können Kanäle aus der Tabelle „cmn_notif_device“ löschen.

- Wählen Sie aus, wie Benachrichtigungen zugestellt werden.
- Legen Sie einen Zeitplan für den Datensatz im Kanal fest, und wenden Sie ihn auf die Benachrichtigungen an, die Sie erhalten möchten.

Plugin „KI-Suche für Benachrichtigungen“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „KI-Suche für Benachrichtigungen“ (com.glide.notification.ais) für Benachrichtigungen aktivieren. Die Anwendung enthält

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit Benachrichtigungen installiert:

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „KI-Suche für Benachrichtigungen“ (com.glide.notification.ais) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Nächste Maßnahme
KI-Suche für Benachrichtigungen indizieren

KI-Suche für Benachrichtigungen indizieren

Machen Sie Inhalte aus mehreren intern indizierten Quellen durchsuchbar, indem Sie einen vollständigen Tabellenindex durchführen. Dieses Verfahren indiziert vorhandene Datensätze aus den Quelltabellen und allen untergeordneten Tabellen, die für die Indizierung konfiguriert sind.

Vorbereitungen
Ihre indizierten Quellen müssen aktiv und intern sein (siehe Tabellen Now Platform). Informationen zum Indizieren von Inhalten aus indizierten Quellen für externe Dokumente finden Sie unter Indizieren und Suchen von externen Inhalten in KI-Suche.

Erforderliche Rolle: ais_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sobald Sie eine indizierte Quelle definiert haben, beginnt KI-Suche automatisch mit der Indizierung, um Änderungen an Datensätzen in der ausgewählten Quelltabelle und den angegebenen untergeordneten Tabellen widerzuspiegeln. Die Ergebnisse aller Vorgänge zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen in diesen Tabellen werden im Suchindex angezeigt. KI-Suche indiziert Inhalte aus unveränderten Datensätzen in diesen Tabellen erst, wenn Sie einen vollständigen Tabellenindex durchführen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie diese Schritte aus, um durchsuchbare Inhalte aus vorhandenen Datensätzen in indizierten Quellen zu indizieren. Führen Sie die gleichen Schritte aus, um Inhalte für indizierte Quellen, die bereits indiziert wurden, manuell neu zu indizieren.

Wenn eine indizierte Quelle nicht indizierte Datensätze enthält, zeigt die Liste „Indizierte Quellen“ eine Informationsmeldung an und markiert die neue Quelle mit einem Warndreieckssymbol. Eine ähnliche Informationsnachricht wird im Formular „Indizierte Quelle“ angezeigt. Stellen Sie sicher, dass für jede indizierte Quelle, für die das Warndreieckssymbol angezeigt wird, ein vollständiger Tabellenindex durchgeführt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *KI-Suche* > *KI-Suche* **Index** > **Indizierte Quellen**.
2. Suchen Sie nach **Plattformbenachrichtigungen V1** und **Plattformbenachrichtigungen V2**.
3. Wählen Sie im Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen...die Option Alle Tabellen indizieren aus**.
   Die Seite „Verlauf für indizierte Quelle“ für den zuletzt ausgewählten Index wird angezeigt. In einer Nachricht wird gemeldet, dass KI-Suche eine Indexierungsaufgabe für die indizierte Quelle in die Warteschlange gestellt hat.
4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die Formularseite „Verlauf für indizierte Quelle“, um den Fortschritt der Indizierungsaufgabe zu überwachen.
   Wenn die Aufgabe abgeschlossen ist, zeigt das Feld **Aufnahmestatus***indexed* an.

Benachrichtigungseinstellungen festlegen

Allgemeine Einstellungen für Benachrichtigungseinstellungen und Zustellkanäle anzeigen, aktivieren und deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Hinweis:
Standardisierte Formulare für anwenderdefinierte Benachrichtigungseinstellungen und Zustellkanäle wurden ab Yokohama aktiviert. Um standardisierte Formulare zu verwenden, legen Sie die Eigenschaft `glide.notification.preference.sn_form_enabled` auf truefest.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Allgemein** aus.
3. Legen Sie globale Benachrichtigungseinstellungen fest.

Passen Sie die Systembenachrichtigungen an

Erstellen Sie anwenderdefinierte Benachrichtigungen (Abonnements von Benachrichtigungen, die für Sie wichtig sind), und wenden Sie Bedingungen an, die bestimmte Inhalte in Ihrer anwenderdefinierten Benachrichtigung steuern. Sie können die Kanäle auch für die Zustellung aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Anwenderdefinierte Benachrichtigungen für Next Experience unterstützen die Einstellung für den betroffenen Datensatz, auf dem die Benachrichtigung basiert, nicht. Informationen zu Benachrichtigungen, für die ein zugeordneter betroffener Datensatz erforderlich ist, finden Sie unter Persönliche Benachrichtigungen erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie dann **Erweiterte Einstellungen**aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Anwenderdefinierte Benachrichtigungen**.
3. Wählen Sie **Benachrichtigung erstellen aus**.
4. Wählen Sie die Benachrichtigung aus, die Sie erhalten möchten.
   a. Geben Sie im Feld **Name der persönlichen Benachrichtigung** einen Namen für die Benachrichtigung ein.
   b. Wählen Sie in der Dropdown- **Liste** Benachrichtigung die Systembenachrichtigung aus, die Sie erhalten möchten.
   c. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie die Kanäle aus den Zustellkanälen aus, über die Sie die Benachrichtigungen erhalten möchten.
6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Legen Sie einen Zeitplan oder Bedingungen für den Empfang von Benachrichtigungen fest.
   a. Legen Sie fest, dass Benachrichtigungen nur während der Wochentagsarbeitszeiten zugestellt werden, indem Sie **Montag bis Freitag (9 bis 17 Uhr)**auswählen.
   b. **Wahlweise:** Legen Sie einen Filter mit beliebig vielen Bedingungen fest, um die Anzahl der Benachrichtigungen zu beschränken, die Sie erhalten.

      (Optional) Sie können beispielsweise festlegen, dass Sie nur benachrichtigt werden, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents für ein bestimmtes Configuration Item erstellt wird.

      Hinweis:
      Alle Bedingungen sind standardmäßig auf **[Aktiv][ist][wahr]** festgelegt.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie eine Benachrichtigung

Ändern Sie eine Benachrichtigung, indem Sie einen Zeitplan erstellen oder Bedingungen festlegen, um zu steuern, welche Benachrichtigungen Sie erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie dann **Erweiterte Einstellungen**aus.
2. Legen Sie die Art der Benachrichtigung fest, die Sie ändern möchten, indem Sie entweder die Registerkarte **Systembenachrichtigungen** oder **Anwenderdefinierte Benachrichtigungen** auswählen.
3. Greifen Sie auf das Dialogfeld „Zeitplan hinzufügen/bearbeiten“ zu.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Systembenachrichtigungen** die Benachrichtigung aus, erweitern Sie sie, und wählen Sie **Zeitplan**aus.
   - Wählen Sie auf der Registerkarte **Custom Notifications (Anwenderdefinierte Benachrichtigungen**) im Benachrichtigungseintrag **Zeitplan** aus.
4. Wählen Sie aus, ob Benachrichtigungen rund um die Uhr zugestellt werden, indem Sie **Keine** oder nur während der Wochentagsarbeitszeit auswählen, indem Sie im Feld **ZeitplanMontag bis Freitag (9 bis 17 Uhr)** auswählen.
5. **Wahlweise:** Legen Sie einen Filter mit beliebig vielen Bedingungen fest, um die Anzahl der Benachrichtigungen zu beschränken, die Sie erhalten.
   - Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Systembenachrichtigungen** das Kontrollkästchen **Erweiterter Filter**, und legen Sie den Filter im Feld **Bedingungen** fest.
   - Legen Sie auf der Registerkarte **Custom Notifications (Anwenderdefinierte Benachrichtigungen**) den Filter im Feld **Bedingungen** fest.

   (Optional) Sie können beispielsweise festlegen, dass Sie nur benachrichtigt werden, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents für ein bestimmtes Configuration Item erstellt wird.

   Hinweis:
   Alle Bedingungen sind standardmäßig auf **[Aktiv][ist][wahr]** festgelegt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Löscht eine anwenderdefinierte Benachrichtigung

Löschen Sie anwenderdefinierte Benachrichtigungen, die Sie nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie dann **Erweiterte Einstellungen**aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Anwenderdefinierte Benachrichtigungen**.
3. Wählen Sie im Benachrichtigungseintrag das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋮) und anschließend **Löschen**.

Fügen Sie einen neuen Zustellkanal für Benachrichtigungen hinzu

Fügen Sie neue Kanäle für E-Mail, Sofortnachricht, SMS und Sprachanruf hinzu, um Benachrichtigungen zu erhalten, und legen Sie einen Zeitplan für den Kanal für die Benachrichtigungen fest, die Sie erhalten möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrem Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie dann **Erweiterte Einstellungen**aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Zustellkanäle**.
3. Wählen Sie im relevanten Zustellkanaltyp **+Hinzufügen aus**.
4. Wählen Sie im Dialogfeld den Eintrag **Kanalinformationen** aus.
5. Geben Sie einen Kanalnamen und die relevanten Details ein.
6. Wählen Sie **Zeitplan festlegen** und anschließend einen Zeitplan in der Dropdown-Liste **Zeitplan**aus, um Benachrichtigungen für den Kanal zu planen.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Bearbeiten Sie einen Zustellkanal

Bearbeiten Sie E-Mails, Sofortnachrichten, SMS oder Sprachkanäle für den Empfang von Benachrichtigungen, und planen Sie, wann der Kanal Benachrichtigungen empfangen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie vom Anwenderprofil zu **Einstellungen** > **Benachrichtigungen** und wählen Sie dann **Erweiterte Einstellungen**aus.
2. Wählen Sie **Zustellkanäle**aus.
3. Erweitern Sie den Zustellkanal, den Sie bearbeiten möchten.
4. Wählen Sie das Symbol „Weitere Aktionen für den Kanal und anschließend **Bearbeiten**.
5. Nehmen Sie Änderungen am Kanalnamen, an der E-Mail-Adresse, oder am Zeitplan vor.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Benachrichtigungseinstellungen werden in festgelegt Core-UI

Sie können Ihre eigenen Benachrichtigungseinstellungen festlegen, einschließlich persönlicher Abonnements und Kanäle, um diese zu erhalten. Alle Benutzer können diese Einstellungen über die Registerkarte **Benachrichtigungen** des Fensters „Systemeinstellungen“ festlegen.

Über die Registerkarte **Benachrichtigungen** können Sie:

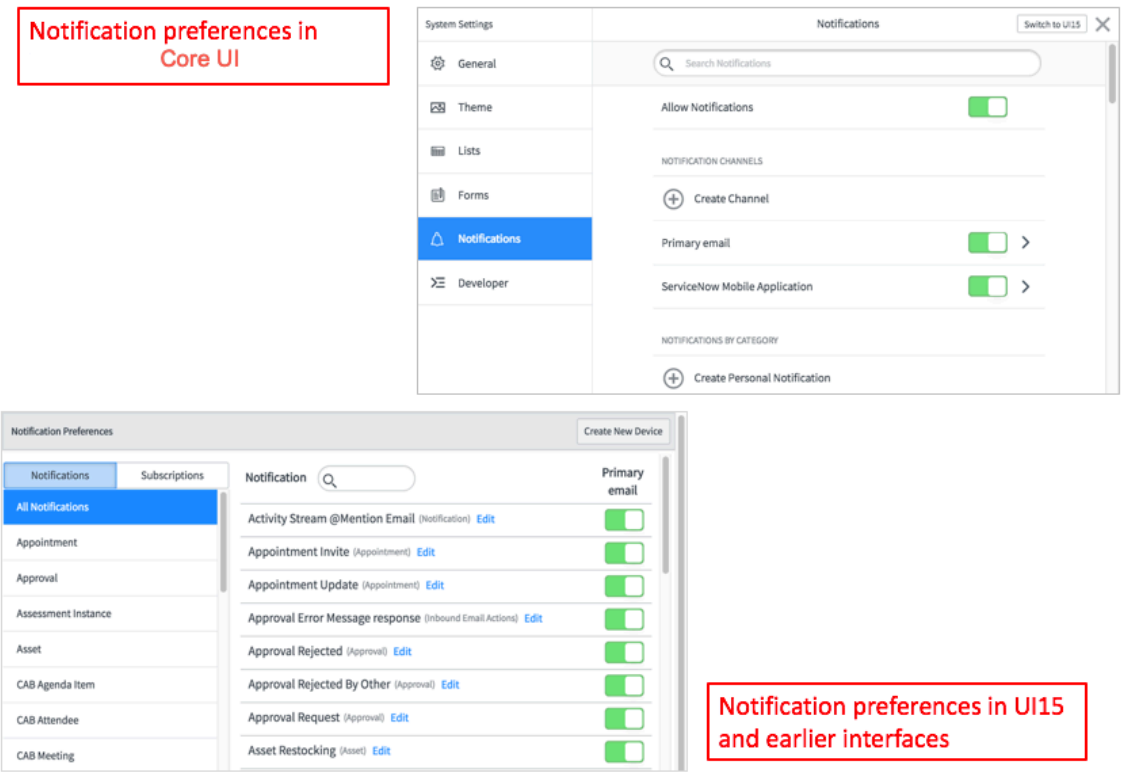
- in der Liste Ihrer Benachrichtigungen nach einer bestimmten Benachrichtigung suchen.
- einen globalen Switch verwenden, um all Ihre Benachrichtigungen zu aktivieren oder zu deaktivieren.
- einen bestimmten Kanal für den Empfang von Benachrichtigungen sowie das Erstellen, Bearbeiten oder Löschen von Kanälen aktivieren oder deaktivieren.
- die Benachrichtigungen, die Sie erhalten, steuern und Bedingungen anwenden, um die Benachrichtigungsübermittlung einzuschränken.
- persönliche Benachrichtigungen erstellen, d. h. Abonnements für Benachrichtigungen, die für Sie wichtig sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vergleich zwischen Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI und früheren Schnittstellen

In neuen und aktualisierten Instanzen, die die Schnittstelle Core-UI verwenden, ist das Fenster „Systemeinstellungen“ der zentrale Ort für die Verwaltung der Benachrichtigungseinstellungen für Next Experience. Das Plugin „Notification Preference User Interface“ (com.glide.notification.preference.ui) ist standardmäßig aktiviert.

Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI und UI15



In UI15 und früheren Schnittstellen:

- Benutzer legen Benachrichtigungseinstellungen über den Link **Benachrichtigungseinstellungen** im Benutzerformular (**Selfservice** > **Meine Benachrichtigungseinstellungen**) an.
- Über den Link **„Benachrichtigungseinstellungen“** im Benutzerformular, auf das über das Modul „Benutzeradministration“ (zugegriffen wird) können Administratoren Benutzergeräte erstellen und Benachrichtigungseinstellungen für Benutzer festlegen.**Anwenderadministration** > **Anwender**) an.

Hinweis:

Administratoren können zur Anwenderoberfläche für UI15-Benachrichtigungseinstellungen zurückkehren, indem sie die Eigenschaft `glide.notification.preference.UI.enabled` auf „false“ festlegen.

Verwalten Sie Ihre Benachrichtigungseinstellungen in Core-UI

Hinweis:

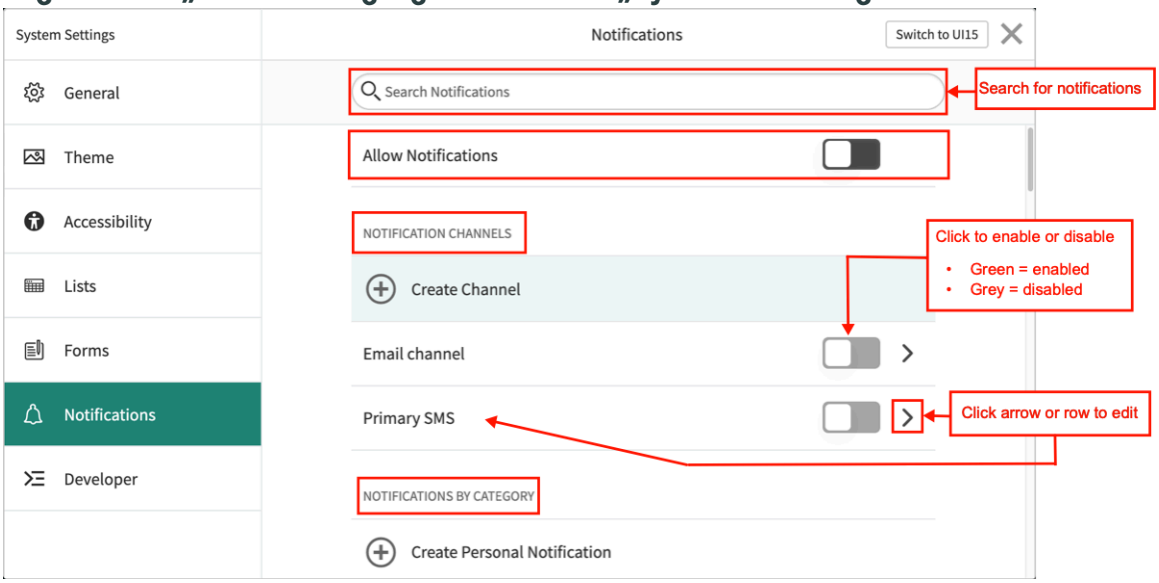
Um von Core-UI zu Next Experiencezu wechseln, legen Sie die Eigenschaft `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled` auf „wahr“ fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf Ihre Benachrichtigungseinstellungen zuzugreifen, klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ) im Banner-Frame und klicken Sie im Fenster „Systemeinstellungen“ auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**. Sie können auch auf die Systemeinstellungen zugreifen, indem Sie zu navigieren **Selfservice** > **Meine Benachrichtigungseinstellungen**.

Registerkarte „Benachrichtigungen“ im Fenster „Systemeinstellungen“



Verwenden Sie auf der Registerkarte **Benachrichtigungen** die Einstellungen in der folgenden Tabelle, um Ihre Benachrichtigungen zu verwalten.

Einstellung	Beschreibung
Suche	Suchleiste zur Suche von Benachrichtigungen. So finden Sie eine Benachrichtigung: • Geben Sie den Namen der Benachrichtigung ein, nach der Sie suchen. Wenn Sie die ersten drei Zeichen eingeben, gibt das System automatisch eine Liste der Benachrichtigungen aus, die den eingegebenen Zeichen entsprechen. • Geben Sie zwei Sternchen ein, um eine Liste aller Benachrichtigungen in alphabetischer Reihenfolge anzuzeigen (die Benachrichtigungen sind nicht nach Kategorien geordnet).
Benachrichtigungen erlauben	Globaler Switch zum Aktivieren oder Deaktivieren aller Benachrichtigungen.
Benachrichtigungskanäle	Liste Ihrer Kanäle für den Empfang von Benachrichtigungen. Verwenden Sie diesen Abschnitt, um: • einen Kanal mit dem Umschalter zu aktivieren oder zu deaktivieren. Wenn Sie einen Kanal deaktivieren, werden über diesen Kanal keine Benachrichtigungen übermittelt. • Fügen Sie Kanäle mit der Option **Kanal erstellen** hinzu. • Kanalinformationen zu ändern. Klicken Sie auf die Kanalzeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben dem entsprechenden Kanal, um ihn zu bearbeiten oder zu löschen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellung	Beschreibung

Benachrichtigungen nach Kategorie	Liste der Benachrichtigungskategorien, die zugehörige Benachrichtigungen identifizieren und gruppieren. Jede Kategorie enthält die Benachrichtigungen, die Sie abonnieren können.
	
	Um die Benachrichtigungen in einer bestimmten Kategorie anzuzeigen, klicken Sie auf die Kategoriezeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben der entsprechenden Kategorie. Sie können:
	
	• Einstellungen für eine Benachrichtigung bearbeiten:
	  ◦ Aktivieren oder deaktivieren Sie Kanäle für die ausgewählte Benachrichtigung.
	  ◦ Benachrichtigungsbedingungen anwenden, wie Zeitpläne und Filter, die die Zustellung der Benachrichtigung beeinflussen.
	• Persönliche Benachrichtigungen erstellen, die Abonnements für bestimmte Benachrichtigungen sind, die für Sie von Bedeutung sind.

Hinweis:
Abonnementbasierte Benachrichtigungen sind nicht domänenfähig und können keine domänenspezifischen Einstellungen unterstützen.

Abonnementbasierte Benachrichtigungen

Durch abonnementbasierte Benachrichtigungen können Benutzer proaktiv Elemente abonnieren, die sie interessieren, und sich von nicht-obligatorischen Nachrichten abmelden.

Benutzer können auch zusätzliche Benachrichtigungskanäle angeben, für die jede Benachrichtigung konfiguriert werden kann.

Bevor Benutzer die Benachrichtigungen, die ihnen gesendet werden, verwalten können, müssen Administratoren E-Mail-Benachrichtigungen erstellen, die Benutzer abonnieren können. Administratoren können auch abonnementbasierte Benachrichtigungen obligatorisch machen, damit Benutzer das Abonnement nicht aufheben können. Anschließend können Benutzer die Benachrichtigungen abonnieren oder abbestellen und dem Abonnement Zeitpläne und Filter hinzufügen, um die Benachrichtigungen zu begrenzen, die empfangen werden können.

Benachrichtigungen, die Administratoren als abonnierbar markieren, sind in den Benachrichtigungseinstellungen der Benutzer automatisch verfügbar. Benutzer sind auf ein Abonnement pro Benachrichtigung beschränkt.

Administratoren sollten abonnementbasierte Benachrichtigungen erstellen, wenn sie keine Benutzer für eine Benachrichtigung angeben wollen und möchten, dass Benutzer die Benachrichtigung proaktiv abonnieren können.

Hinweis:
Abonnementbasierte Benachrichtigungen sind nicht domänenfähig und können keine domänenspezifischen Einstellungen unterstützen.

Plugin Abonnements 2.0

Das Plugin „Abonnement-basierte Benachrichtigungen 2.0“ muss aktiv sein, um abonnierbare Benachrichtigungen verwenden zu können. Dieses Plugin ist standardmäßig für alle neuen und aktualisierten Instanzen aktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Plugin installiert die Benachrichtigungsabonnement-Tabelle [sys_notif_subscription], die Benutzerabonnements für alle Benachrichtigungen enthält.

Abonnements und Benachrichtigungseinstellungen

Benutzer können Benachrichtigungen, die ihnen über ihre Benachrichtigungseinstellungen zur Verfügung stehen, abonnieren. Auf der Core-UI -Schnittstelle können alle Benutzer ihre Benachrichtigungseinstellungen über die Registerkarte **Benachrichtigungen** im Fenster „Systemeinstellungen“ festlegen und ändern.

Persönliche Benachrichtigungen erstellen

Sie können persönliche Benachrichtigungen erstellen, d. h. Abonnements für Benachrichtigungen, die für Sie wichtig sind. Sie können Bedingungen anwenden, die bestimmte in Ihrer persönlichen Benachrichtigung enthaltene Inhalte steuern, und die Kanäle für die Zustellung aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine persönliche Benachrichtigung ist eine abonnierbare Benachrichtigung, die Sie durch Hinzufügen von Bedingungen anpassen können. Sie können der Benachrichtigung einen für Sie sinnvollen Namen zuweisen und die in dieser Benachrichtigung erhaltenen Informationen filtern.

Hinweis:
Benutzer sind auf ein Abonnement pro Benachrichtigung beschränkt.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ) im Banner-Frame, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Persönliche Benachrichtigung erstellen**.
3. Füllen Sie das Formular „Neue persönliche Benachrichtigung“ aus (siehe Tabelle).

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für Ihre persönliche Benachrichtigung. Verwenden Sie einen aussagekräftigen Namen, um ihn von Systembenachrichtigungen zu unterscheiden.
Benachrichtigung	Die Benachrichtigung, die Sie abonnieren möchten. Sie können nur Benachrichtigungen abonnieren, die so konfiguriert sind, dass sie Abonnements zulassen. Abhängig von der Benachrichtigung, die Sie auswählen, werden die Felder **Tabelle**, **Betroffener Datensatz** und **Absenden wenn** angezeigt.
Tabelle	Die Datenbanktabelle, mit der die Benachrichtigung verknüpft ist.
Betroffener Datensatz	Der spezifische Datensatz, auf dem die Benachrichtigung basiert. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie eine Benachrichtigung auswählen, die einen betroffenen Datensatz enthält (z. B. eine Benachrichtigung für einen Problemdatensatz mit mehreren betroffenen CIs). Klicken Sie auf das Suchsymbol, wählen Sie die Tabelle und das bestimmte Dokument (Datensatz) in dieser Tabelle aus und klicken Sie auf **OK**.
Absenden wenn	Eine weitere Bedingung, die erfüllt sein muss, um die Benachrichtigung zu senden. Sie können beispielsweise einen Filter erstellen, dessen Bedingungen Benachrichtigungen senden, wenn ein Incident mit der Priorität **1 – Kritisch** für ein Netzwerkproblem geöffnet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Beachten Sie im folgenden Beispiel die Kategorie, in der das System die persönliche Benachrichtigung platziert hat.
   Das System erstellt die persönliche Benachrichtigung und fügt sie der entsprechenden Benachrichtigungskategorie hinzu.
5. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Kanäle für Ihre persönliche Benachrichtigung.
6. Navigieren Sie zurück zur Liste der Benachrichtigungen für die Kategorie, indem Sie auf den Linkspfeil (**<**) oben im Formular klicken.
   Beachten Sie, dass Ihre persönlichen Benachrichtigungen in der angegebenen Kategorie über den Systembenachrichtigungen aufgeführt sind.
7. Navigieren Sie zurück, indem Sie auf den linken Rückwärtspfeil (**<**) oben im Formular oder auf die Registerkarte **Benachrichtigungen** klicken.

Einen Service Provider erstellen

Administratoren können Service Provider für Geräte konfigurieren, die SMS verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren haben außerdem die Möglichkeit, zu konfigurieren, inwiefern sich das Gerät eines Service Providers auf den Aufbau der E-Mail-Adresse des Geräts auswirkt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Tabelle Benachrichtigungs-Service Provider [cmn_notif_service_provider, indem Sie `cmn_notif_service_provider.list` im Anwendungsnavigatorfilter eingeben.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus oder ändern Sie sie (siehe Tabelle).
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie auf der Seite „Benachrichtigungseinstellungen“ auf **Speichern**.

Formularfelder des Notification Service Providers

Feld	Beschreibung
Name	Konfigurierter Name des Service Providers.
Typ	Gerätetyp, in diesem Fall **SMS**.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert dieses Benachrichtigungsgerät.
Erweiterte Benachrichtigung	Entfernt alle vorherigen Optionen und zeigt das Feld **Erweitertes Skript** an.
Erweitertes Skript	Wird für benutzerdefinierte Benachrichtigungen verwendet, bei denen ein Skript ausgeführt wird, anstatt eine herkömmliche SMS/E-Mail zu erstellen. Dies wird im Allgemeinen verwendet, wenn alle ausgehenden SMS-Nachrichten einen zentralen SMS-Hub durchlaufen müssen, anstatt direkt von der Instanz an den SMS-Provider gesendet zu werden. Fortgeschrittene Benutzer können in diesem Feld ein Skript erstellen, das eine Benachrichtigung an einen numerischen Pager im alten Stil sendet, der keine SMS-Kommunikation empfangen kann. Dieses Feld ist selten und verwendet erweiterte Skripte. Wenden Sie sich an Ihren Vertreter, um Sie bei erweiterten SMS-Skripten zu unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Adresse manuell erstellen	Entfernt die Präfix- und Suffixoptionen und zeigt das Feld **Konstruktionsskript** an.
Konstruktionsskript	Ermöglicht das Erstellen eines Skripts für die E-Mail-Adresserstellung wie in einer Business Rule. Zum Beispiel würde `abc + current.phone_number + def@text.att.net` eine E-Mail-Adresse des Typs `abc2223334444def@text.att.net` erstellen. **Hinweis:** „Aktuell“ bezieht sich auf das Gerät, nicht auf den Service Provider. Daher die Variable *„current.phone_number“*, die den Wert „phone_number“ des Geräts verwendet.
E-Mail-Präfix des SMS-Anbieters	Platziert den bereitgestellten Text vor der angegebenen Telefonnummer des Geräts; zum Beispiel: PREFIX2223334444@text.att.net
E-Mail-Suffix des SMS-Providers	Platziert den bereitgestellten Text nach dem @-Zeichen; zum Beispiel: 2223334444@SUFFIX
Variablen des Benachrichtigungsgeräts	Optionale Attribute eines SMS-Geräts, das im **erweiterten Skript**eines SMS-Service Providers verwendet wird. Dies wird im Allgemeinen verwendet, um SMS-Benachrichtigungen an eine interne SMS-Verteilungstechnologie zu übermitteln. Dies ist ein erweitertes Skripting-Verfahren, das zur Konfiguration externer SMS-Provider nicht erforderlich ist.

Einen Service Provider auswählen

Sie können konfigurieren, wie der Service Provider eines Geräts den Aufbau der E-Mail-Adresse des Geräts beeinflusst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender** und öffnen Sie den Datensatz eines beliebigen Anwenders.
2. Klicken Sie unter *Zugehörige Links* auf **Benachrichtigungseinstellungen** und klicken Sie dann auf ein SMS-Benachrichtigungsgerät.
3. Wenn kein SMS-Gerät vorhanden ist, klicken Sie auf **Neues Gerät** und konfigurieren Sie eins.
4. Wählen Sie den entsprechenden Service Provider aus, und klicken Sie auf das Referenzsymbol für das Feld *Service Provider*.
   Die Service Provider werden in der Tabelle des Benachrichtigungsdienstanbieters [cmn_notif_service_provider] gespeichert. Nur aktive Provider sind sichtbar.

SMS-Benachrichtigung für erweitertes Skripting

Sie können diese Objekte und ihre Attribute in Ihren erweiterten Benachrichtigungsskripten im Formular des Service Providers für SMS-Benachrichtigungen verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Objekte und Attribute

Objekt	Beispielattribute
aktuell	• current_number • current.assigned_to • current.company • current.status
E-Mail	• email.notify • email.sourceTable • email.contentType • email.attachments • email.HTML • email.dataVersionHeader • email.UID • email.allowSavingNoRecipientE-Mail • email.recipients • email.ignore • email.save • email.headers • email.sysID • email.attachmentLimits • email.class • email.sysId • email.textBody • email.hashCode • email.weight • email.equals • email.logE-Mail • email.reset • email.wait • email.body • email.SMSText • email.watermark • email.textBodyLegacy • email.sourceHeader • E-Mail Betreff

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Objekte und Attribute (Fortsetzung)

Objekt	Beispielattribute
	• email.instance • email.importance
Gerät	• device.service_provider • device.group • device.order • device.sys_id • device.sys_updated_by • device.sys_created_by • device.primary_email • device.schedule • device.name • device.sys_created_on • device.email_address • device.active • device.phone_number • device.sys_mod_count • device.sys_updated_on • device.user • device.sys_meta • device.type

Eine Benachrichtigung als Pflichtfeld definieren

Um zu verhindern, dass Benutzer ein Abonnement für eine Benachrichtigung deaktivieren oder löschen, muss die Benachrichtigung obligatorisch sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Benachrichtigung obligatorisch machen, wird die Benachrichtigung in den Benachrichtigungseinstellungen des Anwenders gesperrt, sodass der Anwender die Benachrichtigung nicht entfernen oder abbestellen, sie filtern oder den Zeitplan ändern kann.

Benutzer erhalten obligatorische Benachrichtigungen, auch wenn sie Benachrichtigungen deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Obligatorische Benachrichtigungen gelten nur für das primäre Gerät des Benutzers. Sie können eine Benachrichtigung für sekundäre Geräte nicht obligatorisch machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die entsprechende Benachrichtigung.
3. Konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das **Pflichtfeld** hinzu.

   Hinweis:
   Dieses Feld wird standardmäßig nicht angezeigt.

   a. Klicken Sie auf das Kontextmenüsymbol ( ), und wählen Sie die Option aus **Konfigurieren** > **Formularlayout.**
   b. Wählen Sie das **Pflichtfeld** und die Reihenfolge aus, in der das Feld angezeigt werden soll.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Markieren Sie die Checkbox **Pflichtfeld**.

Wenn ein Benutzer seine Benachrichtigungseinstellungen überprüft, ist die Steuerungsschaltfläche für die obligatorische Benachrichtigung aktiviert und schreibgeschützt.

Das Versenden einer Benachrichtigung erzwingen

Aktivieren Sie die erzwungene Übermittlung, um das Senden einer Benachrichtigung an die angegebenen Benutzer zu erzwingen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Erzwingen einer Benachrichtigung bedeutet, dass die entsprechenden Benutzer die Benachrichtigung erhalten, auch wenn sie die Benachrichtigung nicht abonniert oder das Abonnement deaktiviert haben. Außerdem erhalten die Benutzer die Benachrichtigung, auch wenn das Feld **Benachrichtigung** auf **Deaktivieren** gesetzt ist.

Hinweis:
Die erzwungene Bereitstellung gilt nur für das primäre Gerät des Benutzers. Sie können das Senden einer Benachrichtigung an sekundäre Geräte nicht erzwingen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die entsprechende Benachrichtigung.
3. Konfigurieren Sie das Formular und fügen Sie das Feld **Bereitstellung erzwingen** hinzu.
4. Markieren Sie die Checkbox **Bereitstellung erzwingen**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Im Gegensatz zur **Pflichfeld**-Option werden durch das Erzwingen der Zustellung nicht die Einstellungen des Benutzers gesperrt oder der Benutzer kann die Benachrichtigung nicht kündigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einen Benachrichtigungsfilter erstellen

Mit Benachrichtigungsfiltern kann ein Benutzer die Übermittlung von Nachrichten steuern, indem er in einem einzigen, wiederverwendbaren Filter spezielle Bedingungen für mehrere Tabellen erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können beispielsweise einen Filter erstellen, der die Nachrichtenübermittlung steuert, wenn aktive Incidents, Probleme und Change Requests für Netzwerkprobleme einen kritischen Status erreichen. Für Core-UIwerden Filter für Benachrichtigungen oder Kanäle über die Registerkarte Benachrichtigungen im Fenster Systemeinstellungen festgelegt. Details finden Sie unter Benachrichtigungsbedingungen anwenden.

Hinweis:
Das System wendet die Filterbedingungen des Benutzers an, nachdem die Bedingungen des Administrators bewertet wurden. Wenn die Bedingungen des Administrators fehlschlagen, ignoriert das System die Benachrichtigungsfilter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungsfilter** und erstellen Sie einen Datensatz.
2. In der zugehörigen Liste *Benachrichtigungsbedingungen* des neuen Datensatzes können Sie die Filterbedingungen für eine oder mehrere Tabellen erstellen und absenden.
3. Wiederholen Sie den Vorgang, um weitere Bedingungen für diesen Filter in anderen Tabellen zu erstellen.

Gerätebenachrichtigungen anhand eines Zeitplans filtern

Sie können Geräte, z. B. E-Mail, SMS und Voice, Terminplänen zuordnen, die festlegen, wann die Geräte Benachrichtigungen erhalten können und wann nicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benachrichtigungen, die außerhalb der geplanten Tage und Zeiten für das Gerät ausgelöst werden, werden nicht zur Bereitstellung zu einem späteren Zeitpunkt in die Warteschlange gestellt. Wenn zum Beispiel ein Administrator den Zeitplan **Wochentage** für ein E-Mail-Gerät auswählt, empfängt das Gerät E-Mail-Benachrichtigungen, die zwischen Montag und Freitag ausgelöst werden. Wenn Benachrichtigungen am Samstag ausgelöst werden, werden sie nicht an das Gerät übermittelt.

Prozedur

1. Definieren Sie mit Zeitpläne nach Bedarf **Systemzeitplaner** > **Zeitpläne** > **Zeitpläne**.
2. Fügen Sie ein Gerät hinzu oder bearbeiten Sie ein Gerät.
3. Konfigurieren Sie das Formular „Neues Gerät für Systemadministrator“ und fügen Sie das Feld **Zeitplan** hinzu.
4. Wählen Sie im Feld **Zeitplan** den Zeitplan für das Gerät aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie den Zeitplan oder den Filter einer vorhandenen Benachrichtigung

Sie können einen zuvor erstellten Zeitplan oder Filter für eine E-Mail-Benachrichtigung aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So bearbeiten Sie den Zeitplan oder den Filter einer vorhandenen Benachrichtigung:

Prozedur

1. Klicken Sie im Bildschirm „Benachrichtigungseinstellungen“ auf die Nachricht, die Sie bearbeiten möchten. Sie können keine Attribute einer obligatorischen Nachricht bearbeiten.
2. Nehmen Sie die entsprechenden Änderungen im Formular vor.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benachrichtigungskanäle erstellen

Sie können Kanäle hinzufügen, um Ihre Benachrichtigungen zu erhalten. Ein Benachrichtigungskanal ist ein E-Mail-Account oder ein Sprachnachrichtensystem, auf den bzw. das Sie Zugriff haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benachrichtigungskanäle umfassen E-Mail-Adressen, Service Provider für SMS-Nachrichten und mobile Anwendungen. Sie können Sprachbenachrichtigungskanäle zur Unterstützung von Anwendungen wie Notifyerstellen.

Hinweis:
Wenn Sie die mobile ServiceNow-Anwendung oder eine benutzerdefinierte Pushanwendung verwenden, müssen Sie keinen Pushkanal für Ihr Mobilgerät erstellen. Das System erstellt automatisch einen Kanal für die mobile App, nachdem Sie sich zum ersten Mal über Ihr Mobilgerät bei Ihrer Instanz angemeldet haben.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol (⚙) im Banner-Frame, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Kanal erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Neuer Kanal“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für den Kanal, z. B. das Gerät oder den E-Mail-Account.
Typ	Der Typ des Kanals:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **E-Mail**: für E-Mail-Nachrichten. **Hinweis:** Alle Benutzer mit einer E-Mail-Adresse verfügen über einen primären E-Mail-Kanal, der automatisch erstellt wird, nachdem eine Benachrichtigung an sie gesendet wurde. ○ **SMS**: für SMS-Nachrichten. ○ **Sprachnachrichten**: für Telefonnachrichten. Wenn Sie die mobile Anwendung ServiceNow oder eine anwenderdefinierte Push-Anwendung verwenden, erstellt das System automatisch einen Kanal für die mobile App, nachdem Sie sich zum ersten Mal über Ihr Mobilgerät bei Ihrer Instanz angemeldet haben.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse des Kanals.
Telefonnummer	Die Telefonnummer für SMS-Nachrichten oder Sprachnachrichten.
Serviceanbieter	Der Service Provider für SMS-Nachrichten.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das System erstellt und aktiviert den Kanal und fügt ihn der Liste der Benachrichtigungskanäle hinzu.

Nächste Maßnahme
Um Benachrichtigungen über Ihren neuen Benachrichtigungskanal zu erhalten, müssen Sie den Kanal für einzelne Benachrichtigungen aktivieren. Nachdem Sie den Kanal für eine Benachrichtigung aktiviert haben, können Sie Bedingungen festlegen, um die Benachrichtigungen, die Sie über den Kanal erhalten, weiter zu steuern. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungsbedingungen anwenden.

Benachrichtigungskanäle ändern

Sie können Kanalinformationen für Ihre Benachrichtigungen aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol (⚙) im Banner-Frame, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Benachrichtigungskanäle“ auf die Kanalzeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben dem Kanalnamen.
3. Aktualisieren Sie im Formular „Kanal bearbeiten“ die Felder (siehe Benachrichtigungskanäle erstellen für Beschreibungen der Formularfelder).
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Das System aktualisiert und speichert die von Ihnen geänderten Kanalinformationen.

Löscht einen Benachrichtigungskanal

Löschen Sie einen Benachrichtigungskanal, damit Sie keine Benachrichtigungen mehr über den Kanal erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ) im Banner-Frame, um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen, und klicken Sie auf die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Benachrichtigungskanäle“ auf die Kanalzeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben dem Kanalnamen.
3. Klicken Sie im Formular „Kanal bearbeiten“ auf **Löschen**.

Ergebnisse
Das System löscht den Kanal aus der Liste der Benachrichtigungskanäle und sendet keine Benachrichtigungen mehr an diesen Kanal.

Benachrichtigungsbedingungen anwenden

Legen Sie verschiedene Bedingungen und Filter fest, um zu steuern, welche Benachrichtigungen Sie erhalten. Sie können auch einen E-Mail-Digest und die Zustellung einzelner Benachrichtigungen nach Kanal aktivieren oder deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- einen E-Mail-Digest aktivieren oder deaktivieren, wenn ein Digest für die Benachrichtigung verfügbar ist. Ein E-Mail-Digest ist eine einzelne E-Mail, die die Aktivität für die Benachrichtigung während eines von Ihnen angegebenen Zeitintervalls zusammenfasst. Administratoren konfigurieren den E-Mail-Digest-Inhalt für eine Benachrichtigung.
- einen Kanal aktivieren oder deaktivieren, auf dem die Benachrichtigung empfangen wird.
- vorkonfigurierte Zeitpläne und Filter festlegen, die bestimmen, wann Sie Ihre Benachrichtigungen erhalten.
- erweiterte Filterbedingungen festlegen, um die an Sie gesendeten Benachrichtigungen zu begrenzen.

Prozedur

1. Wählen Sie das Zahnradsymbol für Systemeinstellungen ( ), um das Fenster „Systemeinstellungen“ zu öffnen.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Benachrichtigungen**.
3. Wählen Sie die Benachrichtigung aus:
   a. Wählen Sie im Abschnitt „Benachrichtigungen nach Kategorie“ die Zeile oder den Rechtspfeil (**>**) der Kategorie aus, die Sie anzeigen möchten.
   b. Wählen Sie in der Liste der Benachrichtigungen für die Kategorie die Zeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben der Benachrichtigung aus, die Sie bearbeiten möchten.
4. **Wahlweise:** Aktivieren oder deaktivieren Sie einen E-Mail-Digest für die Benachrichtigung, wenn ein E-Mail-Digest verfügbar ist:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie den **E-Mail-Digest-** Switch aus.
Der E-Mail-Digest ist aktiviert, wenn der Schalter grün ist, und deaktiviert, wenn er grau ist.

b. Um den Digest zu aktivieren, wählen Sie das **Intervall** (Zeitdauer) aus, während dessen die Benachrichtigungen gesammelt werden.

Das Intervall beginnt mit dem ersten Auftreten der Benachrichtigungsaktivität im angegebenen Intervall. Wenn Sie beispielsweise das tägliche Intervall ausgewählt haben und die erste Benachrichtigung um 07:00 Uhr erfolgt, beginnt das System mit dem Sammeln von Benachrichtigungen um 07:00 Uhr und endet um 07:00 Uhr am nächsten Tag. Kurz nach Ablauf des Intervalls sendet das System den E-Mail-Digest, anstatt die einzelnen Benachrichtigungen zu senden, die während des Digest-Intervalls ausgelöst wurden. Wenn Sie den Digest deaktiviert haben, beendet das System das Sammeln von Benachrichtigungen sofort und sendet den E-Mail-Digest nicht.

5. Schalten Sie den Kanalschalter um, um einen Kanal zu aktivieren oder deaktivieren, auf dem die Benachrichtigung empfangen wird.
6. Um Bedingungen für die Benachrichtigungszustellung anzuwenden, wählen Sie die Zeile oder den Rechtspfeil (**>**) neben dem Kanal für die Benachrichtigung aus.

a. Füllen Sie das Formular Bedingungen anwenden aus.

Feld	Beschreibung
Zeitplan	Bestimmt, wann die Benachrichtigung empfangen werden kann und wann nicht.
Filter	Vorkonfigurierter Filter mit den Kriterien, die bestimmen, wann die Benachrichtigung gesendet werden kann. Sie können beispielsweise einen Filter auswählen, dessen Bedingungen Benachrichtigungen senden, wenn ein Incident mit der Priorität **1 - Kritisch** für ein Netzwerkproblem geöffnet wird.
Erweiterter Filter	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Bedingungsgenerator zum Erstellen zusätzlicher Kriterien zu verwenden. Wenn Sie die Checkbox aktivieren, werden die Felder **Tabelle** und **Bedingungen** angezeigt.
Tabelle	Tabelle für die Benachrichtigung. Wenn Sie beispielsweise eine Benachrichtigung bezüglich eines Incident ausgewählt haben, können Sie die Incident-Tabelle [Incident] auswählen.
Bedingungen	Definieren Sie so viele Bedingungen wie nötig, um die Benachrichtigungen zu begrenzen, die Sie erhalten. Sie können beispielsweise festlegen, dass Sie nur benachrichtigt werden, wenn ein Kommunikationsplan für Incidents für ein bestimmtes Configuration Item erstellt wird.

b. Wählen Sie **Speichern**.

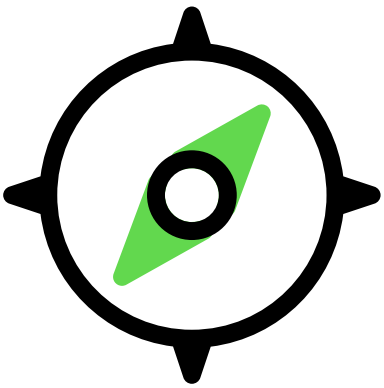
Systemereignisse

Systemereignisse in ServiceNow sind entscheidend für die Automatisierung von Prozessen und die Aufrechterhaltung der Plattformeffizienz. Sie fungieren als Auslöser für Business-Regeln, Benachrichtigungen, Workflows und andere Aktionen und stellen eine rechtzeitige und konsistente Ausführung von Aufgaben sicher. Durch die Überwachung und Reaktion auf diese Ereignisse können Unternehmen den Betrieb optimieren und die Antwortzeiten sowie die Anwender-Experience verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

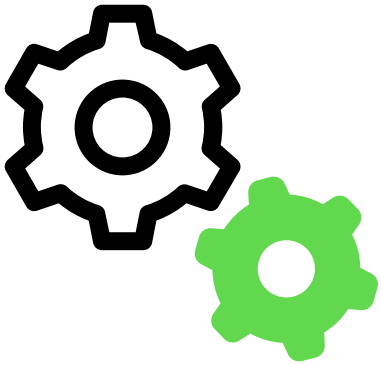
Erste Schritte

Systemereignisse erkunden



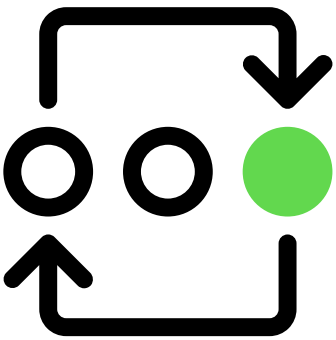
Erfahren Sie, wie Systemereignisse als Auslöser für Aktionen fungieren und die Prozessautomatisierung ermöglichen.

Systemereignissekonfigurieren



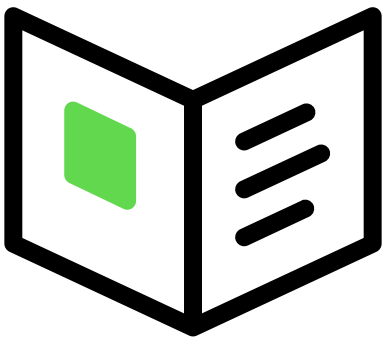
Richten Sie Systemereignisse ein, und verwalten Sie sie, um Aktionen auszulösen und Prozesse zu automatisieren.

Systemereignisse verwalten



Verbinden Sie Systemereignisse mit externen Systemen und Anwendungen, um einen nahtlosen Datenaustausch und automatisierte Workflows zu ermöglichen.

Systemereignis-Referenz



Weitere Informationen zu den verfügbaren vordefinierten Systemereignissen und ihrer Verwendung.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Systemereignisse in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemereignisse erkunden

Ereignisse sind spezielle Datensätze, die vom System zur Protokollierung bestimmter Bedingungen und zur Ergreifung entsprechender Maßnahmen verwendet werden.

Übersicht überSystemereignisse

Erfahren Sie, wie Systemereignisse als Auslöser für Aktionen fungieren und die Prozessautomatisierung ermöglichen.

Nutzen Sie die Vorteile der Nutzung von Systemereignissen, indem Sie in Ihrer Instanz die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erstellen Sie Ereignisse
- Ereignisse protokollieren
- Implementieren Sie die automatisierte Aufgabenplanung
- Verschieben Sie ein Ereignis
- Registrieren Sie Ereignisse
- Ereignisse neu verarbeiten
- Übergeben Sie Ereignisparameter von einem Workflow an eine Benachrichtigung

Systemereignis- Benutzer

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Administratoren nutzen Systemereignisse, um basierend auf bestimmten Vorkommen in der Plattform automatisierte Aktionen und Workflows auszulösen. Dies ermöglicht eine asynchrone Verarbeitung und reaktionsfähige Automatisierung. Sie können Ereignisse über Skripts oder Geschäftsregeln generieren, sie in der Ereignisregistrierung registrieren und sie mithilfe von Benachrichtigungen, Skriptaktionen oder Flows behandeln.
Geschäftsanalysten	Geschäftsanalysten analysieren Trends und Prozesse, indem sie Ereignisse nutzen, um bestimmte Systemaktivitäten zu erfassen, Protokolle zu generieren oder Daten an Analysetools zu senden, um eine bessere Entscheidungsfindung und Prozessverbesserung zu ermöglichen.
Compliance-Beauftragte	Compliance-Beauftragte tragen dazu bei, die Einhaltung gesetzlicher Anforderungen sicherzustellen, indem sie Ereignisse verwenden, um kritische Aktivitäten zu protokollieren, Compliance-Berichte zu generieren oder Korrekturmaßnahmen zu initiieren, wenn Abweichungen von Standards erkannt werden.
Kundensupport	Mitarbeiter des Kundensupports verwenden Systemereignisse, um den Kundenservice zu verbessern, indem sie automatisierte Antworten auf Kundenanfragen auslösen, Folgeaufgaben erstellen oder ungelöste Fälle an die entsprechenden Teams eskalieren.
Entwickler	Entwickler erstellen und verwalten Systemereignisse, um Module zu integrieren, Workflows auszulösen und benutzerdefinierte Logik als Reaktion auf Benutzeraktionen oder Datensatzänderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	zu implementieren. So tragen sie dazu bei, Erweiterbarkeit und dynamisches Systemverhalten sicherzustellen.
HR-Administratoren	HR-Fachkräfte verwenden Systemereignisse zur Automatisierung von HR-Prozessen, z. B. zur Benachrichtigung von Mitarbeitern über Neuerungen, zur Generierung von Onboarding-Workflows, wenn eine neue Mitarbeiterin erfasst wird, oder zur Auslösung von Dokumentüberprüfungen während des Offboardings.
ITOM/ITSM	IT Service Manager verwenden Systemereignisse zur Überwachung und Automatisierung von ITSM-Prozessen, z. B. zum Senden von Benachrichtigungen bei SLA-Verstößen, zum Eskalieren von Incidents oder zum Auslösen von Aufgaben-Workflows, um eine effiziente Bereitstellung von IT-Services und Compliance mit SLAs sicherzustellen.
Marketingteams	Marketingteams automatisieren die Kundeninteraktion, indem sie Ereignisse verwenden, um Kampagnenaktionen auszulösen, z. B. das Versenden von Werbe-E-Mails oder das Aktualisieren von CRM-Systemen, wenn bestimmte Bedingungen (z. B. Kundeninteraktion) erfüllt sind.
Betriebsteams	Betriebsteams überwachen Betriebswarnungen oder Systemänderungen und reagieren darauf, indem sie Ereignisse auslösen, die Korrekturmaßnahmen auslösen, z. B. das Neustarten von Services, das Aktualisieren von CMDB-Datensätzen oder das Benachrichtigen relevanter Teams über Wartungszeitpläne.
Projektmanager	Projektmanager verwenden Systemereignisse, um Benachrichtigungen für Projektaktualisierungen auszulösen, Aufgabenabhängigkeiten automatisch zu erstellen oder Stakeholder zu aktualisieren, wenn Meilensteine erreicht werden. So können Sie Projektnachverfolgung und Kommunikation verbessern.
Sicherheitsanalysten	Sicherheitsanalysten nutzen Systemereignisse, um sofortige Antworten auf Security Incidents auszulösen. Sie können z. B. Warnungen erstellen, Protokolle generieren oder Eindämmungs-Workflows als Reaktion auf erkannte Bedrohungen oder Schwachstellen initiieren.

Vorteilevon Systemereignissen

Vorteilevon Systemereignissen

Leistung	Funktion	Anwender
Ermöglicht Anwendern das Definieren neuer Ereignisse, die durch bestimmte Bedingungen oder Aktionen ausgelöst werden können, wodurch anwenderdefinierte Workflows und automatisierte Antworten ermöglicht werden.	Ereignis erstellen	Entwickler, Administratoren, IT Service Manager
Erfasst Ereignisaktivitäten in Protokollen für Audits, Debugging und Überwachung des Systemverhaltens und gewährt Einblicke in Ereignisleistung und Engpässe.	Ereignisprotokolle	Administratoren, Compliance-Beauftragte, Sicherheitsanalysten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteilevon Systemereignissen (Fortsetzung)

Leistung	Funktion	Anwender
Plant, dass Aufgaben automatisch zu bestimmten Zeiten oder Intervallen ausgeführt werden, um sicherzustellen, dass Routineaufgaben ohne manuelles Eingreifen ausgeführt werden.	Implementieren Sie die automatisierte Aufgabenplanung	Betriebsteams, IT-Servicemanager, Administratoren
Überträgt Ereignisse zwischen Warteschlangen oder Kategorien und trägt so zur Optimierung der Verarbeitungspriorität und des Lastenausgleichs in ereignisgesteuerten Systemen bei.	Verschieben Sie ein Ereignis	Administratoren, Entwickler
Registriert anwenderdefinierte oder vom System definierte Ereignisse in der Plattform, um sie zum Auslösen bestimmter Aktionen oder Workflows verfügbar zu machen.	Registrieren Sie ein Ereignis	Entwickler, Administratoren
Bietet die Möglichkeit, fehlgeschlagene oder unvollständige Ereignisse erneut zu verarbeiten, um die Systemzuverlässigkeit sicherzustellen und die Auswirkungen von Fehlern zu minimieren.	Verarbeiten Sie ein Ereignis erneut	IT-Betriebsteams, Entwickler, Administratoren
Ermöglicht die nahtlose Übertragung von Kontextdaten von Workflows an Benachrichtigungen und stellt sicher, dass Nachrichten relevante und umsetzbare Informationen für Empfänger enthalten.	Übergeben Sie Ereignisparameter von einem Workflow an eine Benachrichtigung	Entwickler, IT-Servicemanager, HR-Fachkräfte

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Systemereignissenfinden Sie unter:

- Systemereignisse konfigurieren
- Systemereignisse verwalten
- Systemereignis-Referenz

Systemereignisse

Ereignisse sind spezielle Datensätze, die vom System zur Protokollierung bestimmter Bedingungen und zur Ergreifung entsprechender Maßnahmen verwendet werden.

Das System verwendet Geschäftsregeln zur Überwachung der Systembedingungen und zur Generierung von Ereignisdatensätzen in der Ereignistabelle [sysevent], die auch als Ereignisprotokoll oder Ereigniswarteschlange bezeichnet wird.

Geschäftsregeln für die Ereignisgenerierung verwenden in der Regel die folgende Skriptlogik:

Wenn [eine Bedingung für den aktuellen Datensatz zutrifft], [fügen Sie der Warteschlange ein bestimmtes Ereignis hinzu].

Hier sind beispielsweise einige der Bedingungen in der Geschäftsregel **für Incident-Ereignisse** :

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein Benutzer einem Incident-Datensatz einen Kommentar hinzufügt, fügen Sie ein Ereignis `incident.commented` hinzu.
- Wenn ein Benutzer einen Incident-Datensatz hinzufügt, fügen Sie ein Ereignis `incident.inserted` hinzu.
- Wenn ein Benutzer einen Incident-Datensatz aktualisiert, fügen Sie ein Ereignis `incident.updated` hinzu.

Geschäftsregeln für die Ereignisgenerierung verwenden die GlideSystem `eventQueue` -Methode zum Einfügen von Ereignisdatensätzen, die normalerweise die folgenden Informationen enthalten:

Ereignisfelder

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Ereignisses. Namen von Baseline-Ereignissen enthalten den betroffenen Datensatz und die auslösende Aktion, z. B. `incident.commented`.
Parm1	Ereignisspezifischer Parameter, mit dem das System Datensatzinformationen an andere Teile des Systems übergibt, z. B. eine Datensatz-Sys-ID oder einen Feldwert.
Parm2	Ereignisspezifischer Parameter, mit dem das System Datensatzinformationen an andere Teile des Systems übergibt, z. B. eine Datensatz-Sys-ID oder einen Feldwert.
Tabelle	Tabelle, für die das Ereignis gilt. Dies ist dieselbe Tabelle, für die die Geschäftsregel ausgeführt wurde.
Instanz	Sys-ID des Datensatzes, für den dieses Ereignis gilt.

Geplante Aufgaben lesen regelmäßig die Ereigniswarteschlange und leiten sie zur Verarbeitung an den entsprechenden -Handler weiter. Der -Handler verwendet Informationen aus Ereignisdatensätzen, um Aktionen auszuführen, z. B.:

- Führen Sie eine Skriptaktion aus
- Planen Sie einen Auftrag
- Senden Sie eine Benachrichtigung
- Lösen Sie eine Workflow-Aktivität aus
- Löst eine Inaktivitätsüberwachung aus

Standardmäßig stellt das System Ereignisse bereit, die eine umfassende Ansicht der Anwendungsaktivität abdecken. Wenn vorhandene Ereignisse nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie eigene Ereignisse erstellen, um nach bestimmten Änderungen an Datensätzen zu suchen.

Informationen zu Entwicklerschulungen finden Sie unter Geplante Skriptausführungen und Ereignisziele im ServiceNow® Developer Site.

Verwenden Sie das Dashboard für Systemereignisse und Aufgaben, um das Systemereignis-Verarbeitungssystem und das Verarbeitungssystem für geplante Aufgaben zu überwachen.

Ereignisverarbeitung während des Plattform-Upgrades

Bestimmen Sie, welche Ereignisse während eines Plattform-Upgrades verarbeitet werden sollen, indem Sie die folgenden Eigenschaften konfigurieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **glide.event_processor.all_events_upgrade_safe**: Auf **„wahr“** setzen, um alle Ereignisse während des Plattform-Upgrades zu verarbeiten. Standard = **false**.
- **glide.event_processor.upgrade_safe_events**: Konfigurieren Sie eine durch Kommas getrennte Liste von Ereignisnamen, um anzugeben, dass nur die angegebenen Ereignisse verarbeitet werden. Standard =<empty> .

  Diese Eigenschaft ist nur relevant, wenn `glide.event_processor.all_events_upgrade_safe = false`.

Ereignisregistrierung

In der Ereignisregistrierung werden die vom System erkannten Ereignisse aufgelistet. Verwenden Sie registrierte Ereignisse, um andere Aktivitäten zu automatisieren, z. B. Skriptaktionen oder Benachrichtigungen.

Nachdem Sie ein neues Event und eine Business Rule erstellt haben, die das Event verwendet, müssen Sie es registrieren.

Durch die Registrierung können andere Teile des Systems, z. B. E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen sowie Skriptaktionen, das Ereignis in der Liste der verfügbaren Ereignisse anzeigen und auf das Ereignis reagieren, wenn es auftritt.

Zugehörige Informationen

Registrieren Sie ein Ereignis

Systemereignissekonfigurieren

Planen, konfigurieren und implementieren Sie Systemereignisse, ohne zuerst zusätzliche Konfigurationen vornehmen zu müssen. Folgen Sie der in der Konfigurationsübersicht aufgeführten Aufgabe, um die automatisierte Aufgabenplanung zu implementieren.

Konfiguration – Übersicht

Implementieren Sie die automatisierte Aufgabenplanung

Implementieren Sie das Nachrichtenverarbeitungs-Framework (automatisierte Aufgabenplanung), indem Sie auf den Link Warteschlangenregistrierung im Formular „Ereignisregistrierung“ klicken.

Implementieren Sie die automatisierte Aufgabenplanung

Implementieren Sie das Nachrichtenverarbeitungs-Framework (automatisierte Aufgabenplanung), indem Sie auf den Link Warteschlangenregistrierung im Formular „Ereignisregistrierung“ klicken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **System** > **Ereignisregistrierung**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um ein neues Ereignis zu registrieren.

Hinweis:
Sie können auch ein vorhandenes Ereignis auswählen, um die Konfigurationen zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf den Link Warteschlangenregistrierung in der Bannernachricht des Formulars „Event-Registrierung“.

   Hinweis:
   Sie können die automatisierte Aufgabenplanung auch deaktivieren, indem Sie auf der Listenseite der Warteschlangenregistrierung die Schaltfläche **Automatische Aufgabenplanung deaktivieren**und wählen.

   Wenn Sie ein neues Ereignis gestartet haben, wird die Liste Warteschlangenregistrierung angezeigt. Wenn Sie ein vorhandenes Ereignis ausgewählt haben, wird der neue Datensatz Warteschlangenregistrierung angezeigt.

4. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Warteschlange zu erstellen.
   Das Formular „Warteschlangenregistrierung“ wird angezeigt.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Warteschlange	Name der Warteschlange
Anwendung	Umfang der Anwendung
Automatische Aufgabenplanung	Option zur Implementierung der automatisierten Aufgabenplanung
Reihenfolge der Ereignisverarbeitung	Option zum Auswählen der Verarbeitungsmethode für Ereignisse ○ Parallel: Verarbeitet mehrere Ereignisse gleichzeitig ○ Sequenziell: Verarbeitet jeweils nur ein Ereignis. Die Ereignisse sind voneinander abhängig und können erst verarbeitet werden, nachdem das vorherige Ereignis abgeschlossen wurde **Hinweis:** Nachdem Sie die Verarbeitungsreihenfolge konfiguriert und die Warteschlange übermittelt haben, kann sie nicht mehr bearbeitet werden. Sie können die Warteschlange löschen und eine neue Warteschlange erstellen.
Aufgabenkonfigurationstyp	Typ der Auftragskonfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird deaktiviert, wenn Sie Sequenziell als Ereignis-Verarbeitungsreihenfolge auswählen. Wenn Sie „Parallel“ als Ereignisverarbeitungsreihenfolge auswählen, stehen Ihnen 2 Optionen zur Verfügung. ○ Konstante: Erstellt die erforderliche Anzahl von Aufträgen ○ Mit Knoten skalieren: Multipliziert Aufträge mit der Anzahl der Knoten. Sie können diese Option verwenden, wenn Ihnen die Anzahl der verfügbaren Knoten nicht bekannt ist
Skalierungsfaktor	Gesamtzahl der Aufgaben basierend auf dem ausgewählten Aufgabenkonfigurationstyp
Abfrageintervall	Bestimmt, wie häufig Ereignisse dieser Warteschlange abgefragt und verarbeitet werden sollen
Beschreibung	Optionales Feld zur Beschreibung von Informationen im Zusammenhang mit dieser Warteschlange

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Liste „Warteschlangenregistrierung“ wird angezeigt. Außerdem wird die Aktualisierung angezeigt, die an der letzten Warteschlange vorgenommen wurde.
7. Wählen Sie die kürzlich hinzugefügte Warteschlange aus.
   Das Formular „Warteschlangenregistrierung“ wird angezeigt.
8. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt Zugehörige Listen.
9. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Warteschlangendetails“ den Eintrag **Status** aus.

   Hinweis:
   Da die neue Warteschlange übermittelt wurde, lautet der Statuseintrag Aktiv.

   Das Formular „Warteschlangendetails“ wird angezeigt.
10. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die Anzahl der Aufträge für diese Warteschlange entsprechend der Anforderung.
    Sie können jetzt manuell entsprechend den Anforderungen hochskalieren oder herunterskalieren, ohne alles konfigurieren zu müssen, und schließlich Fehlkonfigurationen vermeiden.
11. **Wahlweise:** Klicken Sie im Formular „Warteschlangenregistrierung“ auf den zugehörigen Link „Rollback“, wenn Sie eine Warteschlange ohne automatisierte Aufgabenplanung auf ihre vorherigen Konfigurationen zurücksetzen möchten.

    Hinweis:
    Der zugehörige Link Rollback wird nur angezeigt, wenn Sie sich in einer Konfiguration für die automatisierte Aufgabenplanung befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. **Wahlweise:** Wählen Sie **„Konfigurationen abrufen“** aus, wenn Sie vorhandene Auftragskonfigurationen für diese Warteschlange abrufen möchten.

    Hinweis:
    Dieser Prozess ist nur möglich, wenn Sie sich in einer Konfiguration für die automatisierte Aufgabenplanung befinden.

    Wenn eine Warteschlange mit dem vorgeschlagenen Warteschlangennamen bereits in der Planungskonfiguration für manuelle Aufgaben vorhanden ist, werden die Konfigurationen der vorhandenen Warteschlange abgerufen. Sie können sie dann nach Bedarf validieren und aktualisieren.

Systemereignisse verwalten

Die Verwaltung von Systemereignissen umfasst das Erstellen, Überwachen und Handhaben von Ereignissen, um die Automatisierung voranzutreiben und Prozesse zu optimieren. Administratoren und Entwickler können anwenderdefinierte Ereignisse definieren, im System registrieren und Aktionen oder Workflows einrichten, die auf diese Ereignisse reagieren. Diese Funktionalität trägt zu einer effizienten Aufgabenausführung bei, verbessert die Systemüberwachung und ermöglicht eine robustere Fehlerbehandlung für mehr Betriebszuverlässigkeit.

Übersicht über die Verwaltung von Systemereignissen

- Ereignis erstellen

  Erstellen Sie anwenderdefinierte Systemereignisse.

- Verschieben Sie ein Ereignis

  Beschleunigen Sie den Ausführungsprozess, indem Sie Ereignisse mit hoher Priorität aus der Standardwarteschlange in eine isolierte Warteschlange verschieben.

- Übergeben Sie Ereignisparameter von einem Workflow an eine Benachrichtigung

  Übergeben Sie zwei Ereignisparameter, die Informationen zu einem Datensatz oder zugehörigen Datensätzen aus einem Workflow an eine Benachrichtigung senden.

- Registrieren Sie ein Ereignis

  Registrieren Sie ein Ereignis für eine bestimmte Tabelle und eine Geschäftsregel, die das Ereignis auslöst.

- Verarbeiten Sie ein Ereignis erneut

  Lösen Sie ein Ereignis zu Test- oder Diagnosezwecken erneut aus.

Systemereignis-Referenz

Weitere Informationen finden Sie unter Systemereignis-Referenz.

Ereignis erstellen

Wenn Sie kein geeignetes vorhandenes Ereignis finden, können Sie ein eigenes erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion gs.EventQueue arbeitet direkt mit dem Back-End zusammen. Daher werden Geschäftsregeln, die von gs.EventQueue() aufgerufen werden, nicht aufgerufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Events** > **Registrierung**und wählen Sie **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zur Registrierung von Ereignissen ausfüllen

Feld	Beschreibung
Ereignisname	Name des neuen Ereignisses.
Tabelle	Datenbanktabelle für dieses Ereignis. **Hinweis:** In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im selben Bereich wie das Ereignis befinden.
Warteschlange	Name der Warteschlange, in die das Ereignis bei Auslösung platziert wird. Verwenden Sie nur Kleinbuchstaben, keine Leerzeichen und keine Sonderzeichen außer Unterstrichen (_). Beispiel: my_queue. Weitere Informationen finden Sie unter Using custom queues to process events.
Priorität	Reihenfolge, in der Nachrichten verarbeitet werden. Niedrigere Werte haben eine höhere Priorität. **Hinweis:** Die Systemeigenschaft com.glide.sysevent.priority.enabled ist standardmäßig aktiviert. Wenn Sie die Option deaktivieren, erfolgt die Ereignisverarbeitung nicht nach Priorität.
Zugriff für Anrufer	Einstellungen für eingeschränkten Anruferzugriff. ○ Anruferbeschränkung: Anrufe bei der -Ressource müssen manuell genehmigt werden. ○ Anruferverfolgung: Anrufe bei der -Ressource werden automatisch genehmigt.
Ausgelöst von	Name der Geschäftsregel, die das Ereignis ausführt. Dieses Feld dient nur als Referenz und wird von keinem Prozess verwendet. Stellen Sie sicher, dass genügend Informationen vorhanden sind, um Ihr Ereignis erneut zu finden.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Zwecks des Ereignisses.

3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Business-Regeln**.
4. Wenn Sie ein Event für eine Basissystemtabelle erstellen, wählen Sie die vorhandene Event-Geschäftsregel für die Tabelle aus.

Example

Wählen Sie beispielsweise die Geschäftsregel `sc request events` aus, um ein anwenderdefiniertes Anforderungsereignis zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wenn Sie eine vorhandene Ereignisgeschäftsregel aktualisieren, fügen Sie dem **Skript**eine neue Bedingung hinzu.

Example
Das folgende Beispielskript fügt ein Ereignis *`request.commented`* mit der Sys-ID des Benutzers als parm1 und dem Benutzernamen als parm2 hinzu.

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue('request.commented', current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

6. Wenn Sie ein Ereignis für eine anwenderdefinierte Tabelle erstellen, erstellen Sie eine neue Geschäftsregel, die nach Datenbankvorgängen ausgeführt wird.

Example
Diese Geschäftsregel definiert beispielsweise mehrere Events für eine anwenderdefinierte Anwendung namens „Marketing Events“.

Beispiel für eine Geschäftsregel für Ereignisse

Feld	Wert
Name	Teilnehmer-Ereignisse
Tabelle	Teilnehmer [x_snc_marketing_ev_attendee]
Anwendung	Marketing-Ereignisse
Erweitert	Ausgewählt
Wann	nach
Einfügen	Ausgewählt
Aktualisieren	Ausgewählt
Löschen	Ausgewählt
Skript	Fügen Sie ein anwenderdefiniertes Skript hinzu, das: ○ Sucht nach einer oder mehreren Bedingungen im aktuellen Datensatz. ○ Ruft die Methode gs.eventQueue() auf und gibt einen Ereignisnamen an. Siehe Codebeispiel.

Hinweis:
Wenn Sie **Filterbedingungen**, **Rollenbedingungen**oder einen **Bedingungswert** hinzufügen, verifizieren Sie, dass die Geschäftsregel wie erwartet ausgeführt wird.

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
  //This function will be automatically called when this rule is processed.
      //Add event when attendee inserted
      if(current.operation() == 'insert' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when marketing event changes
      if(current.operation() == 'update' && current.marketing_event.changes()) {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', previous,
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
previous.marketing_event, previous.email);
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.added', current,
current.marketing_event, current.email);
      }
      //Add event when attendee deleted
      if(current.operation() == 'delete') {
            gs.eventQueue('x_snc_marketing_ev.attendee.deleted', current,
          current.marketing_event, current.email);
}
})(current, previous);
```

7. Registrieren Sie das Ereignis.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Skriptaktion oder Benachrichtigung, um das Ereignis zu verarbeiten.

Zugehörige Informationen

Registrieren Sie ein Ereignis

Skriptaktionen

Verschieben Sie ein Ereignis

Beschleunigen Sie den Ausführungsprozess, indem Sie Ereignisse mit hoher Priorität aus der Standardwarteschlange in eine isolierte Warteschlange verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Ereignisregistrierung**.
Eine Liste der registrierten Ereignisse wird angezeigt.

2. Wählen Sie das Ereignis aus, das Sie verschieben möchten.
Das Formular „Event-Registrierung“ des ausgewählten Events wird angezeigt.

3. Wählen Sie **In Standardwarteschlange verschieben** aus, um das Ereignis aus der aktuellen Warteschlange zu verschieben und seine Ausführung zu beschleunigen.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie sich derzeit in der Standardwarteschlange befinden, können Sie die Option **In Warteschlange für adaptive Ereignisse verschieben** auswählen.
>
> Der Prozessor kann jeweils nur ein Ereignis ausführen. Wenn Sie also ein Ereignis in eine Warteschlange verschieben, wird es nur ausgeführt, wenn der Prozessor verfügbar ist.

4. **Wahlweise:** Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Statistiken** > **Adaptive Ereignisse** um die durchschnittliche Ausführungszeit der Ereignisse zu verfolgen.
Sie können ein beliebiges Ereignis mit langsamer Verschiebung auswählen und die Warteschlange nach Bedarf ändern. Sie können auch ein Ereignis registrieren, um es in der Ereignisregistrierungsliste anzuzeigen.

Übergeben Sie Ereignisparameter von einem Workflow an eine Benachrichtigung

Übergeben Sie zwei Ereignisparameter, die Informationen zu einem Datensatz oder zugehörigen Datensätzen aus einem Workflow an eine Benachrichtigung senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Events** > **Registrierung** und definieren Sie ein neues aufzurufendes Ereignis.
2. Erstellen Sie den Aktivitätsschritt, der das Ereignis aus Ihrem Workflow aufruft, und weisen Sie die beiden möglichen Parameter zu.
   Diese Parameter können Referenzen oder Felder im Datensatz sein, der den Workflow ausgelöst hat, z. B. `current.number` für die Nummer des Anforderungselements. Sie können auch Dot-Walking zu Datensätzen in anderen Tabellen durchführen. Das Event sendet dann die Parameterinformationen an die Benachrichtigung, die es auslöst.
3. Rufen Sie die Parameter in der Benachrichtigung mit E-Mail-Skripts ab, indem Sie `event.parm1` und `event.parm2`verwenden.
   Zum Beispiel:

```
var string = event.parm1.toString();
template.print(string);
```

Example:
In einem anderen Beispiel mit Sys-IDs erhalten Sie Zugriff auf alle Elemente im Datensatz, die den Workflow ausgelöst haben. Verwenden Sie ein Skript wie dieses, um Informationen zu einem Change oder einer Anforderung z. B. an Support-Mitarbeiter zu senden.

```
var id = event.parm1.toString();
var gr = new GlideRecord('sc_req_item');
gr.get('sys_id', id);
if (gr.next()){
  // Do something.
}
```

Zugehörige Informationen

Skripterstellung für E-Mail-Benachrichtigungen

Registrieren Sie ein Ereignis

Sie können ein Ereignis für eine bestimmte Tabelle und eine Geschäftsregel registrieren, die das Ereignis auslöst.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Um ein Ereignis zu registrieren, navigieren Sie zu **Systemrichtlinie** > **Events** > **Registrierung**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zur Registrierung von Ereignissen ausfüllen

Feld	Beschreibung
Ereignisname	Name des neuen Ereignisses.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Datenbanktabelle für dieses Ereignis. **Hinweis:** In der Liste werden nur Tabellen und Datenbankansichten angezeigt, die sich im selben Bereich wie das Ereignis befinden.
Warteschlange	Name der Warteschlange, in die das Ereignis bei Auslösung platziert wird. Verwenden Sie nur Kleinbuchstaben, keine Leerzeichen und keine Sonderzeichen außer Unterstrichen (_). Beispiel: `my_queue`. Weitere Informationen finden Sie unter Using custom queues to process events.
Priorität	Reihenfolge, in der Nachrichten verarbeitet werden. Niedrigere Werte haben eine höhere Priorität. **Hinweis:** Die Systemeigenschaft com.glide.sysevent.priority.enabled ist standardmäßig aktiviert. Wenn Sie die Option deaktivieren, erfolgt die Ereignisverarbeitung nicht nach Priorität.
Zugriff für Anrufer	Einstellungen für eingeschränkten Anruferzugriff. ○ Anruferbeschränkung: Anrufe bei der -Ressource müssen manuell genehmigt werden. ○ Anruferverfolgung: Anrufe bei der -Ressource werden automatisch genehmigt.
Ausgelöst von	Name der Geschäftsregel, die das Ereignis ausführt. Dieses Feld dient nur als Referenz und wird von keinem Prozess verwendet. Stellen Sie sicher, dass genügend Informationen vorhanden sind, um Ihr Ereignis erneut zu finden.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Zwecks des Ereignisses.

Verarbeiten Sie ein Ereignis erneut

Sie können das Ereignis zu Test- oder Diagnosezwecken erneut auslösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Ereignisse**.
2. Öffnen Sie ein Ereignis.
3. Klicken Sie unter **Zugehörige Linksauf Ereignis erneut verarbeiten**.
   Das Event wird an die Event-Warteschlange zurückgegeben.

Systemereignis-Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu Systemereignissen.

Ereignisprotokolle

Das Ereignisprotokoll zeichnet alle Systemereignisse auf, die innerhalb von Now Platformauftreten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Protokoll enthält die folgenden Informationen für alle auftretenden Ereignisse:

Ereignisprotokoll

Feld	Beschreibung
Erstellt	Datum und Uhrzeit des Ereignisses für das Gebietsschema des Computers, auf dem die Instanz ausgeführt wird.
Name	Name des Ereignisses, wie in der Ereignisregistrierung aufgeführt.
URI	HTTP-Abfrage, die das Ereignis generiert hat.
Parm1	Ereignisspezifischer Wert, der vom Ereignis und vom Empfänger abhängt.
Parm2	Ereignisspezifischer Wert, der vom Ereignis und vom Empfänger abhängt.
Tabelle	Datenbanktabelle, auf die für dieses Ereignis reagiert wird.
Verarbeitet	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Verarbeitung des Ereignisses begonnen hat. Diese Zeit entspricht dem Gebietsschema des Computers, auf dem die Instanz ausgeführt wird.
Verarbeitungsdauer	Für die Verarbeitung dieses Ereignisses benötigte Zeit in Millisekunden.
Warteschlange	Name der Prozessorwarteschlange.

Ereignisstatus

Der Ereignisstatus beschreibt, wo sich das Ereignis im Lebenszyklus befindet.

Ereignisstatus

Status	Beschreibung
Bereit	Das Ereignis wurde vom System erstellt, und es befindet sich in der Warteschlange und wartet auf die Verarbeitung.
Verarbeitet	Das Ereignis wurde erfolgreich ausgeführt. Ein Ereignis löst bei der Verarbeitung nicht unbedingt eine weitere Aktion aus. Zusätzliche Funktionalität muss das Ereignis nutzen.
Fehler	Bei der Verarbeitung des Ereignisse ist ein Fehler aufgetreten. Dieser Status wird häufig durch ungültige Ereignisparameter verursacht. Durch erneutes Verarbeiten des Ereignisses kann der Fehler behoben werden.
Übertragen	Das Ereignis wurde in ein anderes Fragment der Ereignistabelle [sysevent] rotiert. Wenn ein Ereignis rotiert wird, wird in einem aktiven Shard ein doppelter Datensatz zur Verarbeitung erstellt. Eine geplante Aufgabe verarbeitet das Ereignis, wenn es als nächstes in der Warteschlange an der Reihe ist. Es ist jedoch nicht möglich, vorherzusagen, wann dies geschieht, da möglicherweise mehrere Ereignisse zuvor verarbeitet werden müssen. Daher können Sie das Ereignis erneut verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeiten Sie ein Ereignis erneut.

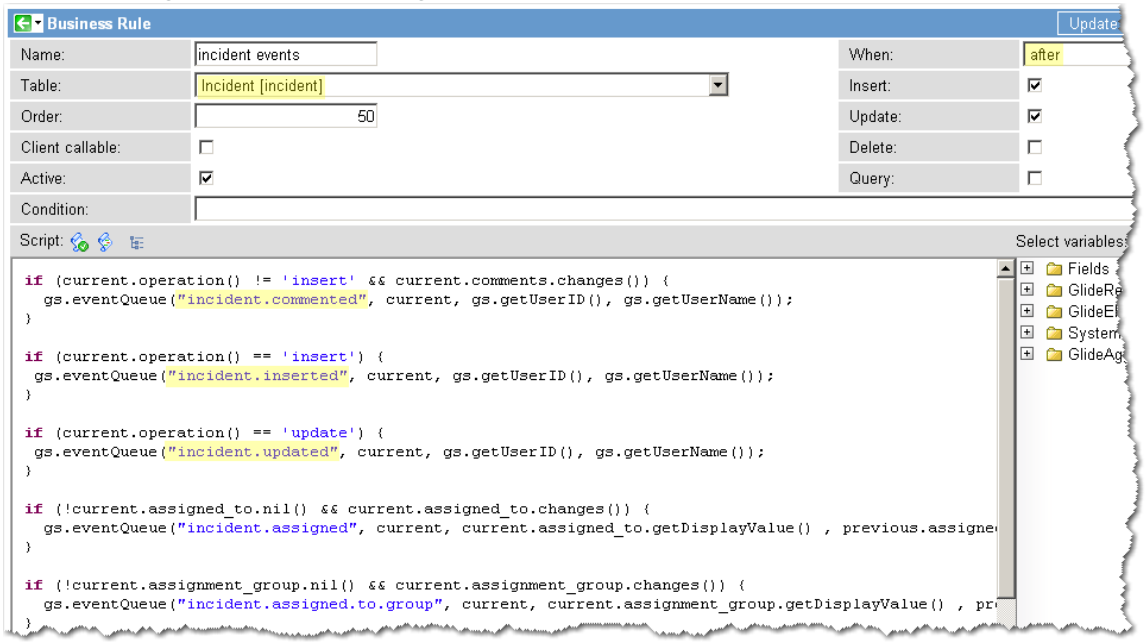
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregel für Incident-Ereignisse

Die Geschäftsregel „Incident-Ereignisse“ ist im Lieferumfang des Systems enthalten und definiert eine Reihe von Ereignissen, die durch verschiedene Aktionen in der Incident-Tabelle ausgelöst werden können.

Geschäftsregel für Incident-Ereignisse



Diese Business Rule definiert mehrere Ereignisse, von denen drei ausgelöst werden, nachdem ein Datensatz in der Incident-Tabelle eingefügt oder aktualisiert wird. Das erste Skript ist:

```
if (current.operation() != 'insert' && current.comments.changes()) {
gs.eventQueue("incident.commented", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}
```

Die Bedingung in diesem Skript erfordert, dass in einem vorhandenen (nicht eingefügten) Incident-Datensatz eine Änderung am Feld **Kommentare** vorgenommen wird. Wenn diese Bedingung „true“ ist, fügt die Plattform das Ereignis „incident.commented “ der Ereigniswarteschlange hinzu.

Die zweite Bedingung erfordert, dass ein Datensatz eingefügt wird, bevor das Ereignis der Warteschlange hinzugefügt wird.

```
if (current.operation() =='insert') {
```

Die dritte Bedingung ist immer dann erfüllt, wenn der Incident-Datensatz aktualisiert wird (einschließlich Aktualisierungen des Felds **Kommentare**, wie vom ersten Skript angegeben).

```
if (current.operation() == 'update')
```

Der dann Teil jedes Skripts, die Funktion *gs.eventQueue*, fügt das Event der Event-Warteschlange hinzu. Diese Anweisung verwendet die folgende Syntax, getrennt durch geschweifte Klammern:

```
gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
```

Die Funktion *gs.eventQueue* akzeptiert die folgenden Parameter:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

gs.eventQueu-Parameter

Feld	Eingabewert
Name	Der Name des ausgelösten Ereignisses in Anführungszeichen.
Datensatz	Der Datensatz, auf den verwiesen wird, wenn die Bedingung im Skript als *true*ausgewertet wird. Normalerweise wird dies als *current*ausgedrückt und bezeichnet den aktuellen Datensatz, an dem die Business Rule arbeitet. Wenn die Geschäftsregel als Teil einer regelmäßigen Aufgabe ausgelöst wird, verwenden Sie stattdessen ein GlideRecord-Argument.
Parameter 1	Ein optionaler Parameter, mit dem Sie System- oder Datensatzinformationen mit dem Ereignis übergeben können. Beispielsweise übergibt der GlideSystem-API-Aufruf `gs.getUserID()` die Sys-ID des Benutzers, der den aktuellen Datensatz bearbeitet hat, als Zeichenfolgenwert. Andere Skripts können diesen Zeichenfolgenwert als parm1 im Format ${event.parm1}referenzieren.
Parameter 2	Ein optionaler Parameter, mit dem Sie System- oder Datensatzinformationen mit dem Ereignis übergeben können. Beispielsweise übergibt der GlideSystem-API-Aufruf `gs.getUserName()` den Anwendernamen des Anwenders, der den aktuellen Datensatz bearbeitet hat. Andere Skripts können diese Zeichenfolgenwerte als parm2 im Format ${event.parm2}referenzieren.

Hinweis:
Die Funktion gs.EventQueue arbeitet direkt mit dem Back-End zusammen. Daher werden Geschäftsregeln, die von gs.EventQueue() aufgerufen werden, nicht aufgerufen.

Globale Events

Ihre Instanz von verfügt über die globale Funktion `global_events()`, die beim Eintreten bestimmter Bedingungen anhand einer Geschäftsregel ausgelöst wird.

Diese Funktion wird ausgelöst, wenn Ihre Instanz:

- Neue Datensätze werden eingefügt
- Vorhandene Datensätze werden aktualisiert
- Kommentare werden zu einem vorhandenen Datensatz hinzugefügt
- Zuweisen eines Datensatzes an einen Benutzer
- Der inaktive Timer eines Datensatzes wird überschritten

Wenn Sie beispielsweise einer Geschäftsregel in der Tabelle change_request das Skript global.events(current) hinzufügen, konfiguriert die Instanz automatisch die folgenden Ereignisse:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- change_request.inserted
- change_request.updated
- change_request.commented
- change_request.assigned
- change_request.inactive

Skriptaktionen

Sie können Skriptaktionen verwenden, um serverseitige Skripts zu erstellen, die verschiedene Aufgaben ausführen, z. B. das Ändern eines Configuration Item (CI) oder das Verwalten fehlgeschlagener Anmeldeversuche. Skriptaktionen werden nur durch Ereignisse ausgelöst.

Konfiguration

Um eine neue Skriptaktion zu erstellen, navigieren Sie zu **Systemrichtlinie** > **Events** > **Skriptaktionen** und klicken Sie auf **Neu**.

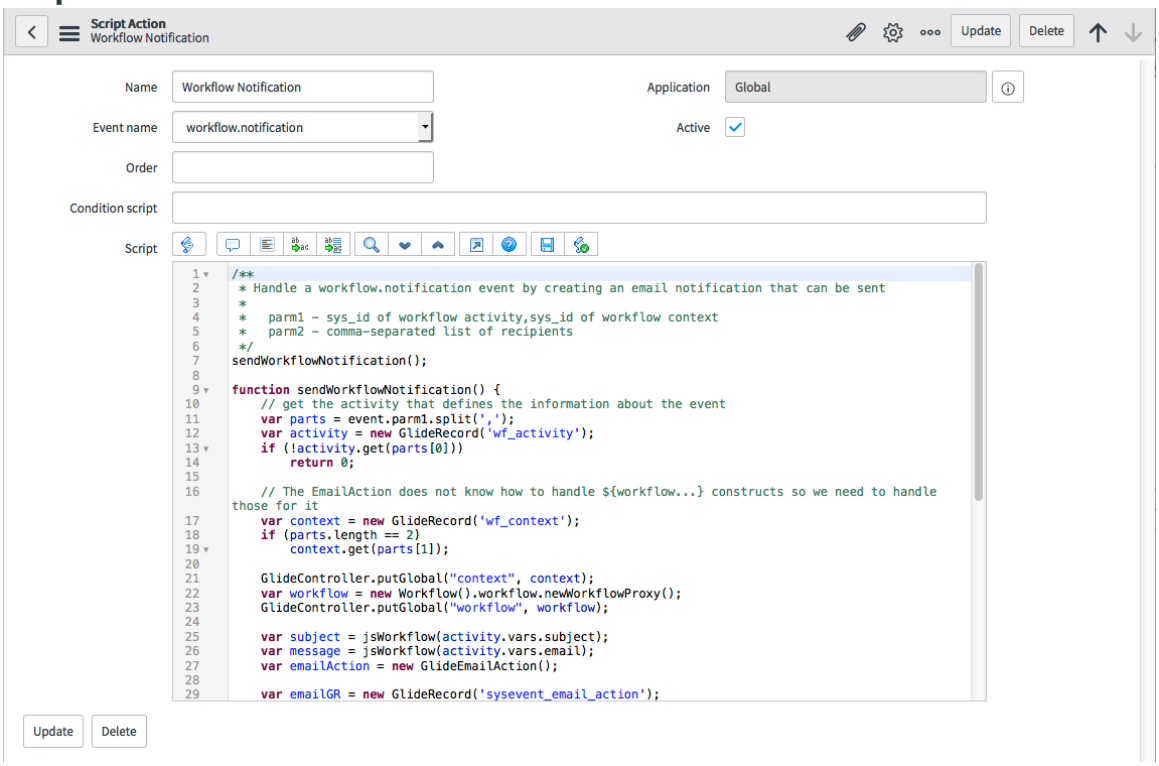
Skriptaktionen

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für Ihre Skriptaktion.
Anwendung	Anwendung, die das Skript enthält.
Ereignisname	Für dieses Skript zu verwendendes Ereignis. Wenn Sie für Ihre Skriptaktion kein Ereignis finden, das Ihrem Zweck entspricht, können Sie ein neues erstellen.
Aktiv	Checkbox, mit der die Skriptaktion aktiviert oder deaktiviert wird. Wählen Sie **„true**“ (wahr) aus, um die Skriptaktion zu aktivieren.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der das Skript ausgeführt wird.
Bedingungsskript	Anweisung für eine Bedingung, unter der dieses Skript ausgeführt werden soll. Das System analysiert das **Skriptfeld** nur, wenn die Bedingung als „wahr“ ausgewertet wird. Wenn Sie die Bedingungsanweisung in das Skript aufnehmen möchten, lassen Sie dieses Feld leer.
Skript	Skript, das ausgeführt wird, wenn die von Ihnen definierte Bedingung als „wahr“ ausgewertet wird. In diesem Skript sind zwei zusätzliche Objekte verfügbar: • `Ereignis`: ein GlideRecord – das Systemereignis, das den Aufruf verursacht hat. Wenn Sie diesen ersten Parameter für das Ereignis verwenden möchten, verwenden Sie `event.parm1` oder `event.parm2` für den zweiten Parameter. Für Datum/Uhrzeit des Ereignisses verwenden Sie `event.sys_created_on`. Um die Anwender-ID abzurufen, die das Ereignis erstellt hat (wenn ein Anwender zugeordnet war), verwenden Sie `event.user_id`. • `current`: ein `GlideRecord` – das Ereignis, das im Namen von geplant wurde (z. B. Incident).

Beispiel für eine Skriptaktion, die eine E-Mail-Benachrichtigung für die Workflow-Aktivität erstellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skriptaktions-Workflow



Beispielskripts aus der Geschäftsregel für Change-Ereignisse

Die Geschäftsregel für Baseline-Change-Ereignisse enthält mehrere Skripts.

Diese Business Rule definiert Ereignisse, die ausgelöst werden, nachdem eine Change-Anforderung eingefügt oder aktualisiert wurde.

```
if (current.operation() == 'insert') {
 gs.eventQueue("change.inserted", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (current.operation() == 'update') {
 gs.eventQueue("change.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
}

if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes()) {
  gs.eventQueue("change.assigned", current, current.assigned_to.getDisplayValue() ,
 previous.assigned_to.getDisplayValue());
}

if (current.priority.changes() && current.priority == 1) {
  gs.eventQueue("change.priority.1", current, current.priority, previous.priority);
}

if (current.risk.changes() && current.risk== 1) {
  gs.eventQueue("change.risk.1", current, current.risk, previous.risk);
}

if (current.start_date.changes() || current.end_date.changes() || current.assigned_to.changes())
 {
  if (!current.start_date.nil() && !current.end_date.nil() && !current.assigned_to.nil()) {
    gs.eventQueue("change.calendar.notify", current, current.assigned_to, previous.assigned_to);
  }
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
 // Remove from previous assigned to, due to assigned_to changing
 if (!previous.assigned_to.nil()) {
    if (!current.assigned_to.nil() && current.assigned_to.changes() &&
       (!previous.start_date.nil() && !previous.end_date.nil())) {
      gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
previous.assigned_to);
    }
  }
 // Remove old calendar from current assigned to, due to date changing
 else if (!current.assigned_to.nil()) {
   if ((current.start_date.changes() && !previous.start_date.nil()) ||
       (current.end_date.changes() && !previous.end_date.nil())) {
     gs.eventQueue("change.calendar.notify.remove", current, current.assigned_to,
current.assigned_to);
   }
 }
}
```

Statusmanagement

Das Statusmanagement ermöglicht es einem Administrator, Statusmodelle und Statusübergänge zu definieren, die steuern, wie ein Datensatz eine vordefinierte Liste von Status durchlaufen darf.

Ein Beispiel für einen Statusübergang ist, wenn das Feld **„Status“** in einer Facility-Anforderung vom Status „ **Zugewiesen“** in den Status **„In Arbeit“** geändert wird.

Das Statusmanagement ist für alle Instanzen aktiv.

Was ist ein Statusmodell?

Ein Statusmodell ist eine Liste von Status, die einen erwarteten Datensatz-Workflow während des Lebenszyklus des Datensatzes beschreiben. Statusmodelle können für jede Tabelle definiert werden, die die Aufgabentabelle erweitert. Statusmodelle vereinfachen das Definieren der für einen bestimmten Aufgabentyp zulässigen Statusübergänge.

Definieren Sie in der Tabelle „Statusmodell“ [sys_state_model] den Namen des Statusmodells und die Aufgabentabelle, auf die das Statusmodell angewendet wird. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen für die Anwendung des Statusmodells auf Datensätze und alle erforderlichen Bedingungen für das Verschieben zwischen Status anzugeben.

Sie können beispielsweise ein Statusmodell für eine neue anwenderdefinierte Anwendung für Airline-Reservierungen definieren. Die anwenderdefinierte Anwendung verfügt über eine Tabelle „Reservierungsanforderung“ [reservation_request] mit vier Status: **Angehalten**, **Bestätigt**, **Abgeschlossen**und **Abgebrochen**. Sie können das Statusmodell so definieren, dass es auf die Tabelle „Reservierungsanforderung“ ausgerichtet ist, und dann die Statusübergänge für jeden der vier Status definieren. Wenn Sie das Statusmodell aktivieren, enthält die Auswahlliste für das Feld **Status** nur die Auswahlmöglichkeiten, die durch die Bedingungen in den Statusübergängen zulässig sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
State Management enthält Beispielstatusmodelle, die Kopien der Statusmodelle für Normal-, Notfall- und Standard-Change-Anforderungen sind. Standardmäßig sind diese Beispiele nicht aktiviert. Verwenden Sie sie nur als Beispiele für die Entwicklung eines Statusmodells und von Übergängen für eine Aufgabentabelle, die kein Statusmodell enthält. Aktivieren Sie diese Beispielstatusmodelle nicht für Change-Anforderungen, und nehmen Sie dann keine Änderungen daran vor. Dadurch werden vorhandene Übergänge für Change-Anforderungen unterbrochen.

Was ist ein Statusübergang?

Statusübergänge sind eine Liste von Bedingungen für das Eintreten oder Beenden jedes für eine Tabelle definierten Status. Verwenden Sie in der Tabelle „Statusübergänge“ [sys_state_transition] den Bedingungsgenerator, um eine Liste der Bedingungen zu erstellen, die für das Eintreten oder Beenden des Status erforderlich sind.

Um zu verhindern, dass Benutzer einen ungültigen Status auswählen, wird jeder Versuch, den Status eines Datensatzes zu aktualisieren, abgelehnt, wenn dies gegen die Statusübergänge verstößt, unabhängig davon, ob der Versuch durch Benutzereingaben, ein Skript, eine Web-API wie REST oder SOAP oder eine andere Quelle erfolgt.

Statusübergänge steuern die Auswahlliste für das Feld **„Status“** in der Zielaufgabentabelle und verhindern, dass Sie einen Statuswert auswählen, der nicht dem zugrunde liegenden Prozess entspricht oder die definierten Bedingungen für den Übergang nicht erfüllt.

Beispiel: Wenn die Eingabebedingung für den Status **AbgeschlossenStatus ist Bestätigt lautet**, können nur Datensätze im Status Bestätigt in den Status Abgeschlossen übergehen. Wenn sich ein Datensatz im Status Bestätigt befindet, ist in der Auswahlliste des Felds **Status** nur die Option **Abgeschlossen**.

Fügen Sie ein Statusmodell und Übergänge hinzu

Fügen Sie ein Statusmodell und Übergänge hinzu, um Bedingungen für das Wechseln zwischen Status anzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: state_model_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Entwickeln und testen Sie Ihr Statusmodell in einer Instanz außerhalb der Produktion, bevor Sie es in der Produktionsinstanz bereitstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Statusmanagement** > **Statusmodelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Statusmodellfelder

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für dieses Statusmodell.
Tabelle	Tabelle, für die dieses Statusmodell gilt.
Anwendung	Der Standardwert ist **Global**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge, in der dieses Statusmodell für die Zieltabelle ausgewertet wird. Statusmodelle werden in numerischer Reihenfolge ausgewertet, von der niedrigsten zur höchsten Nummer. Lassen Sie Leerzeichen zwischen den Zahlen, damit Sie später bei Bedarf ein neues Statusmodell einfügen können. Geben Sie beispielsweise 10 für das erste zu bewertende Statusmodell, 20 für das nächste zu bewertende Statusmodell usw. ein.
Aktiv	Gibt an, dass dieses Statusmodell aktiviert ist. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, bis Sie die Statusübergänge für das Statusmodell definieren.
Beschreibung	Beschreibung dieses Statusmodells.
Bedingung	Bedingungsgenerator, der die Bedingungen für die Anwendung dieses Statusmodells auf Datensätze festlegt. Sie können beispielsweise die Bedingung **„Kategorie ist Netzwerk“** und **„Kategorie ist Sicherheit“** hinzufügen, wenn es unterschiedliche Statusmodelle für Netzwerkanforderungen und Sicherheitsanforderungen gibt.
Allgemeine Endbedingung	Bedingungsgenerator, der eine beliebige allgemeine Bedingung festlegt, die zum Wechseln von einem Status in einen anderen erforderlich ist.

4. Öffnen Sie das Kontextmenü des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **„Statusübergänge“** wird angezeigt.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Statusübergänge** auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Statusübergangsfelder

Feld	Beschreibung
Statusmodell	Statusmodell, das diesen Statusübergang verwendet.
Status	Status dieser Übergangssteuerungen, z. B. **Bereit** oder **In Bearbeitung**.
Anwendung	Der Standardwert ist **Global**.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der dieser Statusübergang ausgewertet wird. Statusübergänge werden in numerischer Reihenfolge ausgewertet, von der niedrigsten zur höchsten Zahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn beispielsweise der erste vordefinierte Status **Neu**ist, geben Sie diesem Status die niedrigste Ordnungszahl, damit die Bedingungen für das Betreten und Verlassen des Status zuerst ausgewertet werden. Lassen Sie zwischen den Zahlen ein Leerzeichen, damit Sie später bei Bedarf einen neuen Statusübergang einfügen können. Geben Sie beispielsweise 10 für den ersten zu bewertenden Statusübergang ein, 20 für den nächsten zu bewertenden Statusübergang usw.
Terminal-Status	Ausgewählt, wenn keine Übergänge von diesem Status vorhanden sind.
Beschreibung	Beschreibung dieses Statusübergangs. Die **Beschreibung** für den Status „Bewerten“ könnte beispielsweise „Neuer Status kann nur in Status „Bewerten“ verschoben werden“ lauten.
Bedingung eingeben	Bedingungsgenerator, der die Bedingungen für die Eingabe dieses Status festlegt.
Austrittsbedingung	Bedingungsgenerator, der die Bedingungen für das Beenden dieses Status festlegt.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Statusmodell-Formular wird erneut geöffnet, und der neue Übergang wird der zugehörigen Liste hinzugefügt.
8. Fügen Sie Statusübergänge für die verbleibenden Status hinzu.
9. Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Statusübergängen im Formular „Statusmodell“ fertig sind, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Implementieren Sie Prozess-Flows und UI-Aktionen mit einem Statusmodell

Sie können einen Prozessablauf und UI-Aktionen mit einem Statusmodell implementieren.

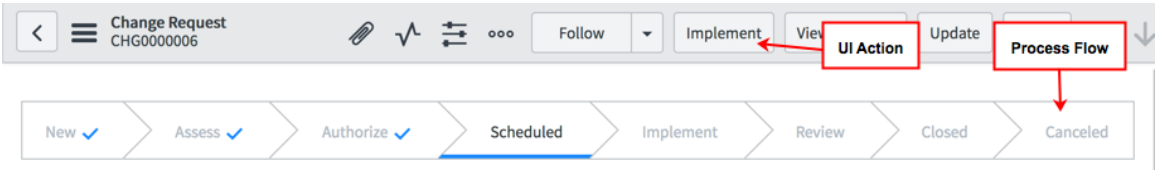
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: state_model_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Statusmodelle bieten eine Möglichkeit, die Auswahlmöglichkeiten für das Verschieben zwischen Status in einem Formular einzuschränken. Wenn Sie nur ein Statusmodell einrichten, können Benutzer die Status im Formular manuell ändern. Zum Hinzufügen des Prozessablaufs oder der UI-Aktionen sind zusätzliche Schritte erforderlich (siehe folgendes Beispiel).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Überprüfen Sie die Auswahl im Feld **Status** für die Tabelle, und stellen Sie sicher, dass Sie Übergänge dafür erstellt haben.
   Weitere Informationen zum Hinzufügen von **Statusfeldauswahlmöglichkeiten** finden Sie unter Best Practices für Statusfeldauswahlwerte.
2. Nachdem Sie das Statusmodell erstellt haben, definieren Sie den Prozessablauf.
   Weitere Informationen zu Prozess-Flows finden Sie unter Formatierer für Prozess-Flows.
3. Definieren Sie nach Bedarf UI-Aktionen, um zwischen den Status zu wechseln.
   Weitere Informationen zu UI-Aktionen finden Sie unter UI-Aktionen.

Ergebnisse

Nach der Aktivierung des Statusmodells werden nur die definierten Statusübergänge in die Auswahlliste für das Feld **Status** aufgenommen und der Prozessablauf sowie die UI-Aktionen implementiert.

Mit Statusmodell installiert

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit dem Statusmodell installiert.

Mit dem Statusmodell installierte Tabellen

Das Statusmodell fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Statusmodell [sys_state_model]	Definiert den Namen des Statusmodells und die Tabelle, die das Statusmodell anvisiert. Definiert auch die Bedingung für die Anwendung des Statusmodells auf Datensätze und alle allgemeinen Bedingungen für den Wechsel von einem Status in einen anderen.
Statusübergang sys_state_transition	Definiert, wie jeder Datensatz in der Zieltabelle in (die Eingabebedingung) und/oder von (die Austrittsbedingung) in jeden für diese Tabelle vordefinierten Status übergeht.

Mit dem Statusmodell installierte Rollen

Das Statusmodell fügt die folgende Rolle hinzu.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Statusmodelladministrator	Beschreibung	Enthält Rollen
[state_model_admin]	Ermöglicht Anwendern das Hinzufügen, Ändern und Löschen von Statusmodellen für Aufgabentabellen.	Keine

Statusmodelladministrator [state_model_admin]

Statusmodelle für Aufgabentabellen hinzufügen, ändern und löschen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Mit dem Statusmodell installierte Skripteinbindungen

Das Statusmodell fügt die folgende Skripteinbindung hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
TableChoiceUtils	Dienstprogrammklasse zum Abrufen der Auswahlliste eines Tabellenfelds.

Mit dem Statusmodell installierte Clientskripts

Das Statusmodell fügt das folgende Client-Skript hinzu.

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Statusauswahlen ausfüllen	Statusübergang sys_state_transition	Füllt die Auswahlmöglichkeiten im Feld **„Status“** im Zieldatensatz aus.

Mit dem Statusmodell installierte Geschäftsregeln

Das Statusmodell fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Legen Sie den Anzeigewert für den Status fest	Statusübergang sys_state_transition	Legt den Wert im Feld **„Status“** basierend auf dem Statusmodell für die Tabelle fest.
Legen Sie die Tabelle fest, um Auswahlmöglichkeiten auszuwählen	Statusübergang sys_state_transition	Speichert den Wert des Felds **„Status“** aus der ersten Tabelle in der Hierarchie zur weiteren Regelverarbeitung im Cache.

Metriken

Eine Metrik misst und bewertet die Effektivität von IT-Service-Management-Prozessen.

Zum Beispiel könnte eine Metrik die Effektivität des Incident-Auflösungsprozesses messen, indem sie berechnet, wie lange es dauert, einen Incident zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Metrik kann oft leicht aus den Daten erhalten werden. Um die Anzahl der heute erstellten Incidents zu ermitteln, zählt ein Bericht die Anzahl der Incidents in der Incident-Tabelle, die heute ein Erstellungsdatum aufweisen. Metriken müssen jedoch gesammelt werden, wenn Daten aktualisiert werden. Um beispielsweise zu ermitteln, wie lange ein Incident einer bestimmten Gruppe zugewiesen wurde, müssen Informationen über Zuordnungsänderungen erfasst und die Dauer jeder Zuweisung berechnet werden.

Das Metrik-Plugin bietet eine einfache, deklarative Methode zum Definieren von Metriken. Nach der Definition werden die Daten für die Metrik gesammelt, und Instanzen der Metrik werden berechnet und gespeichert. Beispielsweise misst die Metrik „Zugewiesen bis Dauer“ die Dauer, für die ein Incident einer Person zugewiesen ist. Um diese Metrik zu definieren, erstellen Sie eine Metrikdefinition des Typs „Feldwertdauer“, und wählen in der Incident-Tabelle das Feld „Zugewiesen an“ aus. Für jede Incident-Zuweisung wird eine Metrikinstanz erstellt, die ihre Dauer anzeigt. Die Berichterstellung über die Dauer der Incident-Zuweisungen wird dadurch ganz einfach.

Sie können einen Bericht zu einer Metrik erstellen, indem Sie ein Erstellen von Datenbankansichten für die Berichterstellung verwenden, das die Metrik mit der Tabelle verknüpft, in der sie definiert ist.

Um das Metrikdefinitions-Plugin (com.glide.metrics) zu installieren, navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Plugins**, suchen Sie nach Metrikdefinition, und klicken Sie auf **Installieren**.

Metriken definieren

Erstellen Sie eine Metrikdefinition für eine Aufgabentabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: metric_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Metriken** > **Definitionen**.

> **Wichtig:**
> Verwechseln Sie diese Metrikdefinitionen nicht mit den Metrikdefinitionen für die Funktion Bewertungen. Die Bewertungsfunktion bezieht sich auf Fragebogen. Sie hängt nicht mit der Funktion „Metriken“ zusammen.

2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Metrikdefinition“ aus, und wählen Sie **Absenden aus**.

> **Hinweis:**
> Im Basissystem sind Metriken so konfiguriert, dass sie nur in der Aufgabentabelle funktionieren. Um Metriken auf cmdb_ci-Tabellen anzuwenden, duplizieren Sie die Business Rule „metric events“, die zum entsprechenden Zeitpunkt in der Aufgabentabelle für die Tabelle cmdb_ci ausgeführt wird. Ohne die Erstellung der Events kann keine Metrikverarbeitung stattfinden.

Neue Metrikdefinitionen

Feld	Beschreibung
Zahl	Das System generiert eine eindeutige Datensatznummer für die Metrikdefinition.
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen ein, um zu beschreiben, welche Metriken erfasst werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, für die Sie Metriken erfassen möchten. Eine Metrik kann nur für eine Tabelle gelten. **Hinweis:** Die Liste zeigt nur Tabellen und Datenbankansichten an, die sich in demselben Umfang wie die Metrikdefinition befinden.
Feld	Wählen Sie die Tabellenspalte aus, die Sie auf Änderungen überwachen möchten. Metriken funktionieren nur in überwachten Feldern. Das Erstellen einer Metrik für ein nicht geprüftes Feld führt zu unzuverlässigen Metriken. **Hinweis:** Felder, die mit „sys_“ beginnen, funktionieren für eine Metrikdefinition nicht, mit Ausnahme von „sys_domain“.
Typ	Wählen Sie aus, welche Werte diese Metrik generiert. ○ **Feldwertdauer**: Dieser Metriktyp misst die Zeitdauer vom Festlegen des Werts für das angegebene Feld bis zur Änderung. Eine Metrik vom Typ „Dauer des Feldwerts“ kann optional ein Skript angeben. Das Skript kann entweder einen Wert für die Dauer zurückgeben oder die Antwortvariable auf „false“ setzen, um die Verarbeitung der Metrik zu beenden. Zum Beispiel hören die Baseline-Incident-Metriken auf, die Dauer zu berechnen, wenn das Active-Feld eines Incident auf „false“ gesetzt wird. Das Skript kann auch andere Aktionen ausführen, z. B. das Schließen der Dauer anderer Metriken, die im selben Datensatz definiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel für ein Feldwertdauer-Skript. ○ **Berechnung durch Skript** : Dieser Metriktyp erstellt eine Metrikinstanz mithilfe eines Skripts. Das Skript hat Zugriff auf die aktuelle Zeile in der Tabelle (z. B. einen Incident) und die Metrikdefinition. Das Skript muss Metrikberechnungen durchführen und Daten in die metric_instance-Tabelle einfügen. Die Berechnung muss nicht zu einer Dauer führen. Sie kann einen beliebigen Werttyp berechnen und im Wert der Metrikinstanz speichern.
Zeitleiste	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Metrik auf einer Zeitleistenseite anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitleistenseiten.
Aktiv	Aktivieren Sie diese Checkbox, um Änderungen für diese Metrik zu überwachen.
Beschreibung	Geben Sie an, welche Daten die Metrik überwacht und welche Bedingungen sie hat. Eine gute Beschreibung hilft anderen Metrikadministratoren, den Zweck Ihrer Metrik zu verstehen.
Skript	Geben Sie das Skript ein, das die Metrik ausführen soll, um entweder eine Dauer zu berechnen oder eine Berechnung in der Tabelle „metric_instance“ durchzuführen.

Beispiel für ein Feldwertdauer-Skript

Überprüfen Sie die vorhandene Incident Open-Metrikdefinition, um zu erfahren, wie Sie Ihre eigene benutzerdefinierte Metrik erstellen können.

Dieses Skript stellt entweder einen Wert für die Dauer bereit oder stoppt die Verarbeitungsdauer (setzt die Antwortvariable auf *false*), wenn ein Incident geschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

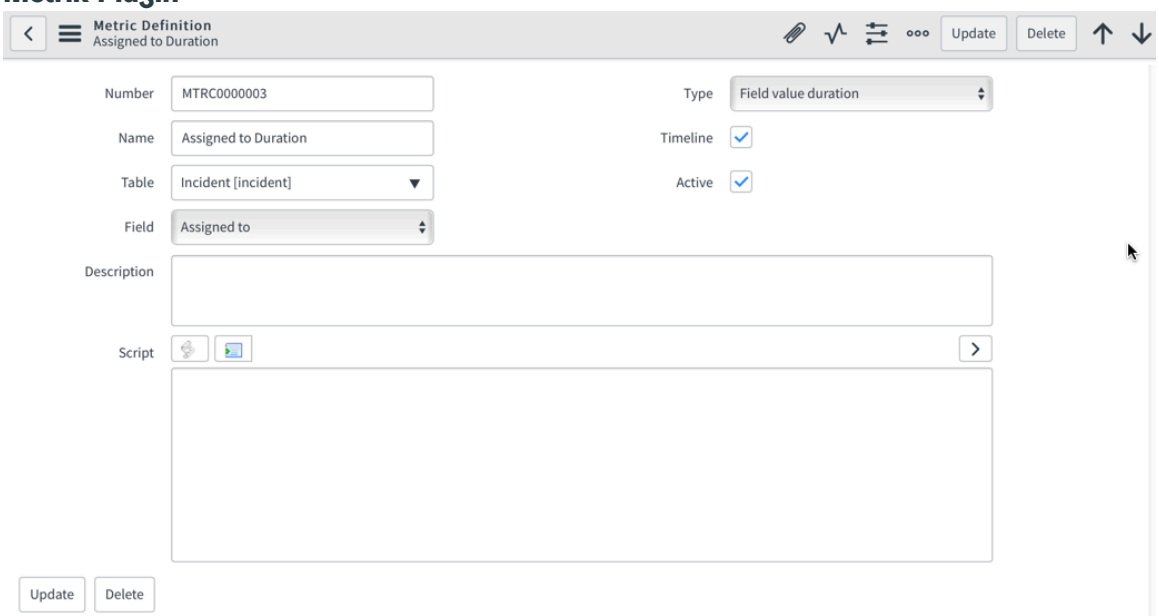
```
// script can set answer to false to terminate processing of the metric
   // mi - MetricInstance
   // answer
   if (!current.active) {
   answer = false;
   mi.endDuration();
   gs.log("Closing field durations");
   closeDurations(mi.current);
   }

   function closeDurations(current) {
   var now_GR = new GlideRecord('metric_instance');
   gr.addQuery('id', current.sys_id);
   gr.addQuery('calculation_complete', false);
   gr.addQuery('definition.type', 'field_value_duration');
   gr.query();
   while (gr.next()) {
   gs.log("closing: " + gr.definition.name + " for: " + current.number);
   var definition = new GlideRecord('metric_definition');
   definition.get(gr.definition);
   var mi = new MetricInstance(definition, current);
   mi.endDuration();
   }
   }
```

Metrikinstanz

Eine Metrikinstanz ist ein Datensatz in der metric_instance-Tabelle. Ein Datensatz enthält eine Instanz einer Metrik.

Metrikinstanz-Datensätze werden auf zwei Arten erstellt und aktualisiert: 1) Wenn die Metrik eine Dauer ist, füllt das System automatisch die Metrikinstanztabelle mit Dauerwerten auf. 2) Wenn die Metrik aus einem Skript berechnet wird, muss das Skript selbst die metric_instance-Tabelle auffüllen.

Metrik-Plugin



Einige der wichtigen Felder in der metric_instance-Tabelle sind:

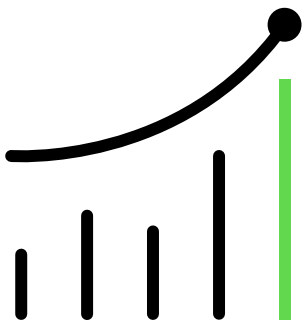
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Metrikdefinition**: Die Metrikdefinition, für die diese Metrikinstanz erfasst wurde.
- **Wert**: Für eine Metrik vom Typ „Dauer des Feldwerts“ ist dies der Wert des Tabellenfelds, für das die Dauer berechnet wird. Für die Metrik „Assigned to Duration“ ist der Wert beispielsweise der Name der Person, die dem Incident zugewiesen wurde. Bei anderen Metriken kann der Wert ein beliebiger Wert sein, der von der Metrik berechnet wird.
- **ID**: Gibt den spezifischen Datensatz an, für den die Metrik erfasst wird. Zum Beispiel kann dies der spezifische Incident sein.
- **Dauer**: Zeitdauer für eine Metrik vom Typ „Dauer des Feldwerts“.

Wartung und Überwachung der Now Platform

Sorgen Sie mit dieser Suite von Tools dafür, dass Ihre Instanz reibungslos läuft, verbessern Sie die Leistung, und erkennen Sie Probleme, bevor sie entstehen.

Instance Scan	Leistung der Plattform	Systemdiagnostik
		
Suchen Sie nach potenziellen Integritätsproblemen und Möglichkeiten zur Verbesserung von Best Practices in Ihrer Instanz.	Optimieren Sie Ihre Anwendung mit Diagnose und Leistungsüberwachung.	Überwachen Sie den Zustand und die Leistung Ihrer Instanz.

Instance Scan

Erhalten Sie detaillierte Analysen Ihrer Instanzkonfigurationen, und stoppen Sie potenzielle Systemintegritätsprobleme, bevor sie entstehen. Verwenden Sie ServiceNowdie von Instance Scan jederzeit, um die Systemstabilität zu gewährleisten, unabhängig davon, ob Sie Ihre Anwendung entwickeln, veröffentlichen oder aktualisieren. Planen, führen und verfolgen Sie Scans von Einzelpunkt- bis zu vollständigen Suite-Tests, und überprüfen Sie die bereitgestellten Daten mit Dashboards.

Weitere Informationen finden Sie unter Instance Scan.

Ereignisse

Verfolgen Sie jedes Vorkommen in Ihrer App nach, vom Laden des Bildschirms bis zum Klicken des Anwenders. User Experience Analytics bietet detaillierte Diagramme und Tabellen für jedes Ereignis, um Ihnen zu zeigen, wo in Ihrer App die meisten Aktivitäten ausgeführt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden. Analysieren Sie die Kernprozesse in Ihrem Unternehmen, und verbessern Sie die Anwendereffizienz und den Workflow.

Weitere Informationen finden Sie unter Systemereignisse.

Leistung der Plattform

Sorgen Sie dafür, dass Ihr System optimiert ist und reibungslos läuft. Verwenden Sie die Diagnose, um Verarbeitungs- und Antwortzeiten, Netzwerkgeschwindigkeiten und -verhalten sowie Browsereinstellungen nachzuverfolgen. Überwachen Sie die Plattformleistung, legen Sie Kontingente fest, und steuern Sie die Systembandbreite, um einen stabilen Betrieb für Anwender zu gewährleisten, richten Sie Testmodule ein und vieles mehr.

Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über die Plattformleistung.

Instance Scan

Verwenden Sie ServiceNow® Instance Scan, um Ihre -Instanz nach Konfigurationen abzufragen, die auf Integritätsprobleme hinweisen und Möglichkeiten zur Umsetzung von Best Practices identifizieren. Instance Scan überprüft Ihre vorhandenen Konfigurationen und hilft Ihnen, zukünftige Konfigurationsprobleme zu vermeiden. Instance Scan ist ein Tool, das als Teil Ihrer Entwicklungsvorgänge, für das Releasemanagement sowie für Upgrades vor und nach dem Upgrade verwendet werden kann.

Erste Schritte

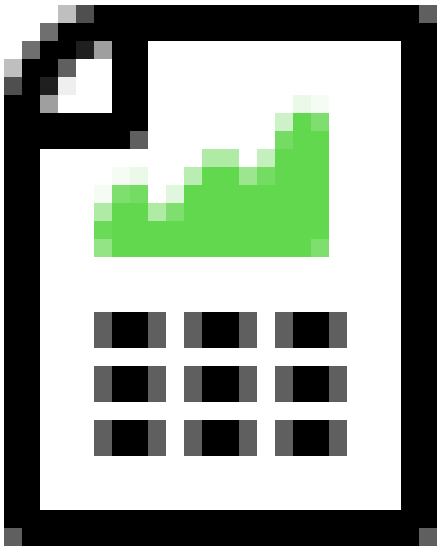
Untersuchen

Erfahren Sie mehr über Instance Scan -Datensätze und -Komponenten.

Konfigurieren

Führen Sie Scans aus, um die Integrität Ihrer Instanz nachzuverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenzen
	
Verwenden Sie das Dashboard Instance Scan für eine systemweite visuelle Darstellung des Zustands Ihrer Instanz.	Erfahren Sie mehr über Instance Scan.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu Instance Scan in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen

Instance Scan erkunden

Wenn Sie neu bei Instance Scansind, lesen Sie diese Übersicht, um zu erfahren, was das Tool kann. Folgen Sie dem Tutorial zum Erstellen von Prüfungen und zum Ausführen von Scans, das die meisten Grundlagen der Funktionen von Instance Scan verwendet.

Hinweis:
Instance Scan unterstützt die Domänentrennung nicht vollständig. Ergebnisse sind basierend auf der Domäne des Quelldatensatzes sichtbar domänengetrennt. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation .

Instance Scan – Übersicht

Instance Scan verwendet die folgenden Datensätze, Komponenten und Scan-Typen.

Überprüfungen

Prüfungen sind einzelne fokussierte Regeln, die Anomalien oder Möglichkeiten in einer Instanz erkennen. Diese Prüfungen können für Tabellen, Datensätze oder Metadaten ausgeführt werden. Prüfungen sind definiert, um Sicherheit, Upgrade-Best Practices, Verwaltbarkeit, Anwender-Experience und Leistungsschwachstellen zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erste Schritte mit Prüfungen.

Ergebnisse

Das Ergebnis Instance Scan gibt den Status und den Typ des Scans an. Weitere Informationen finden Sie unter Ergebnisse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Ein Ergebnis ist ein Verweis auf einen Datensatz, der gegen eine Regel verstoßen hat, die aus einem Scheck in der Instanz stammt. Weitere Informationen finden Sie unter „Ergebnisse“.

Dashboard

Das Dashboard Instance Scan bietet eine systemweite visuelle Darstellung des Zustands Ihrer -Instanz. Das -Dashboard hilft Ihnen, die Ergebnisse vollständiger Scans für Ihre -Instanz zu verwalten und zu analysieren. Weitere Informationen finden Sie unter Dashboard „Instanz-Scan“.

Mengenregel

Eine Mengenregel bestimmt den Ausführungsschwellenwert eines Scans. Die Mengenregel verhindert, dass die Instanz lange Scans ausführt. Beispiel: Jeder Scan, der länger als der durch die Mengenregel festgelegte Schwellenwert ausgeführt wird, führt zu einem Fehler. Weitere Informationen finden Sie unter Kontingentregeln.

Vollständiger Scan

Führen Sie einen Scan für die gesamte Instanz aus, indem Sie **Vollständigen Scan ausführen**auswählen. Wenn Sie einen vollständigen Scan implementieren, werden alle aktiven Prüfungen in Ihrer Instanz ausgeführt.

Punktscan

Führen Sie alle zutreffenden Prüfungen für einen einzelnen Datensatz, ein Update Set oder eine Anwendung aus, indem Sie **Punktscan ausführen**auswählen. Wenn Sie beispielsweise einen Punktscan für eine Geschäftsregel ausführen, werden nur die Prüfungen ausgeführt, die für die Geschäftsregeltabelle gelten, und nur dieser einzelne Zieldatensatz wird gescannt. Wenn Sie einen Update-Satz-Scan oder einen Anwendungsscan ausführen, werden alle Datensätze im Zusammenhang mit diesem Update-Satz oder dieser Anwendung gescannt. Weitere Informationen finden Sie unter App-Scan ausführen und Update-Satz-Scan ausführen.

Testscan

Führen Sie einen Testscan aus, um zu überprüfen, ob die Prüfung wie erwartet funktioniert. Mit dem Testscan können Sie einen einzelnen Scheck anstelle eines vollständigen Scans testen, indem Sie einen einzelnen Scheck auswählen und im Scheckformular **Testprüfung** auswählen.

Instance Scan Anwender

Instance Scan hat die folgenden Rollen.

Anwender	Beschreibung
scan_user	Die Rolle scan_user kann verschiedene Arten von Scans ausführen und die Funde und Ergebnisse anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instance Scan – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie Prüfungen und Prüf-Suites, um den Zustand Ihrer Instanz zu erfahren	• Erste Schritte mit Prüfungen • Erstellen Sie einen Scheck • Erstellen Sie eine Prüf-Suite	scan_user
Führen Sie Scans für die erstellten Prüfungen aus, um die Instanzintegrität zu überprüfen	Scan wird ausgeführt	scan_user
Planen von Scans und Suite-Scans	• Planen Sie einen vollständigen Scan • Planen Sie einen Suite-Scan	scan_user
Überwachen Sie Ihre Scans, um sicherzustellen, dass Ihre Instanz keine Integritätsprobleme hat	Überwachen eines Scans	scan_user
Verwalten und analysieren Sie die Ergebnisse des vollständigen Scans für Ihre Instanz	Instance Scan-Dashboard	scan_user

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zur Verwendung von Instance Scanfinden Sie unter:

- Instance Scan konfigurieren
- Verwenden von Instanzscan
- Referenzen zum Instanzscan

Erste Schritte mit Prüfungen

Prüfungen sind einzelne fokussierte Regeln, die Anomalien oder Möglichkeiten in einer Instanz erkennen. Diese Prüfungen können für Tabellen, Datensätze oder Metadaten ausgeführt werden. Prüfungen sind definiert, um Sicherheit, Upgrade-Best Practices, Verwaltbarkeit, Anwender-Experience und Leistungsschwachstellen zu identifizieren.

Überprüfungstypen

Sie können Ihren Scheck erstellen, indem Sie einen dieser Typen auswählen.

Tabellenüberprüfung

Erstellen Sie eine Prüfung, indem Sie **Neue Tabellenprüfung erstellen** auswählen, wenn Sie wissen, welche Tabellen und Bedingungen Sie testen möchten. Dieser Prüfungstyp wird jeweils nur auf eine Tabelle angewendet. Sie können auch Ihr eigenes Skript für komplexere Fähigkeiten einschließen, indem Sie im Formular die Option **Erweitert** auswählen.

Überprüfung des Spaltentyps

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufen Sie alle Datensätze, die einen bestimmten Spaltenfeldtyp enthalten, aus allen Tabellen in einer Instanz ab, indem Sie **Neue Spaltentypprüfung erstellen**auswählen. Der Typ **„Spaltentypprüfung“** implementiert die von Ihnen erstellte Regel, um alle Datensätze zu iterieren, die dem Zielspaltenfeldtyp entsprechen.

Nur Skriptüberprüfung

Erstellen Sie eine Prüfung, ohne eine Tabelle oder einen Spaltentyp anzugeben, indem Sie **Neue Überprüfung nur mit Skript erstellen**auswählen. Sie können Metadaten und Konfigurationen überprüfen und komplexe Prüfungen ausführen, indem Sie ein eigenes Skript schreiben.

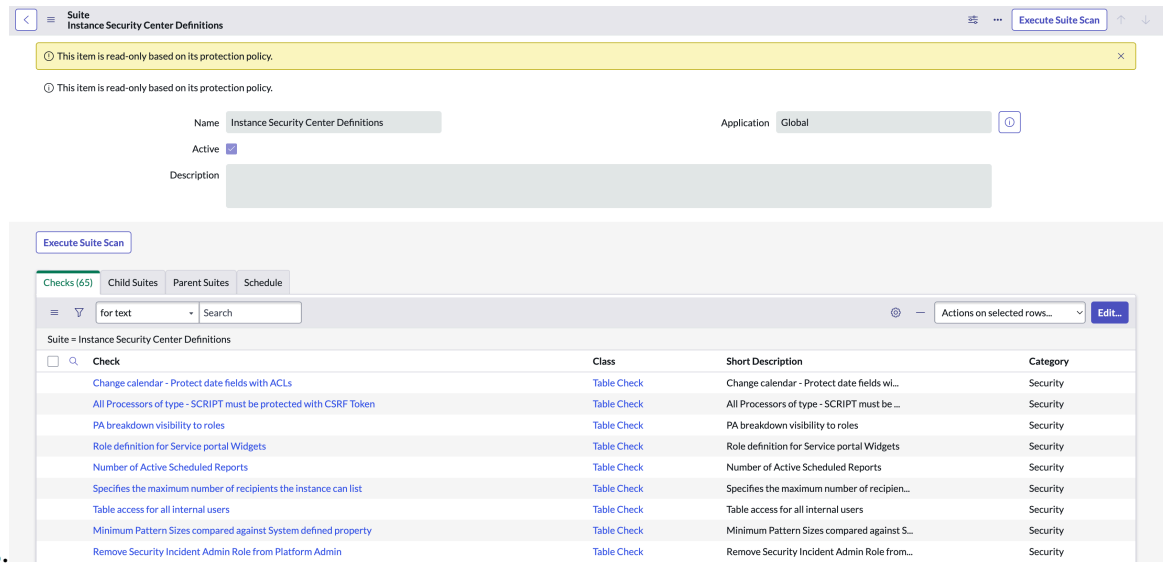
Linter-Überprüfung

Erstellen Sie eine Linterprüfung, um Probleme in einem Skript zu identifizieren. Wenn eine Linter-Prüfung für einen Datensatz ausgeführt wird, wird eine abstrakte Syntaxstruktur für den zugehörigen Code generiert. Sie können die abstrakte Syntaxstruktur verwenden, um Probleme mit dem Code zu analysieren.

Suite-Verwaltung

Eine Suite ist eine Sammlung einzelner Prüfungen und Suiten, die für einen Scan verwendet werden können. Suites können für bestimmte Geschäftsanforderungen erstellt werden. Alle untergeordneten Suites werden ausgeführt, wenn eine übergeordnete Suite in einem Scan verwendet wird.

Navigieren zu **Instanz-Scan** > **Suites**. Wählen Sie eine der Suiten aus der Liste aus. Wählen Sie **Suite-Scan ausführen aus,** um einen Suite-Scan auszuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Suite-Scan aus.



Hinweis:

Einige von ServiceNow bereitgestellte Suiten sind geschützte Suiten, und die Prüfungen in der Suite können nicht geändert werden. Wenn Sie beispielsweise eine Suite aus dem App Store haben, kann die Suite nicht geändert werden. Sie können der nicht veränderbaren Suite keine untergeordnete Suite hinzufügen. Sie können jedoch eine übergeordnete Suite hinzufügen, da dies die Suite nicht beeinflusst.

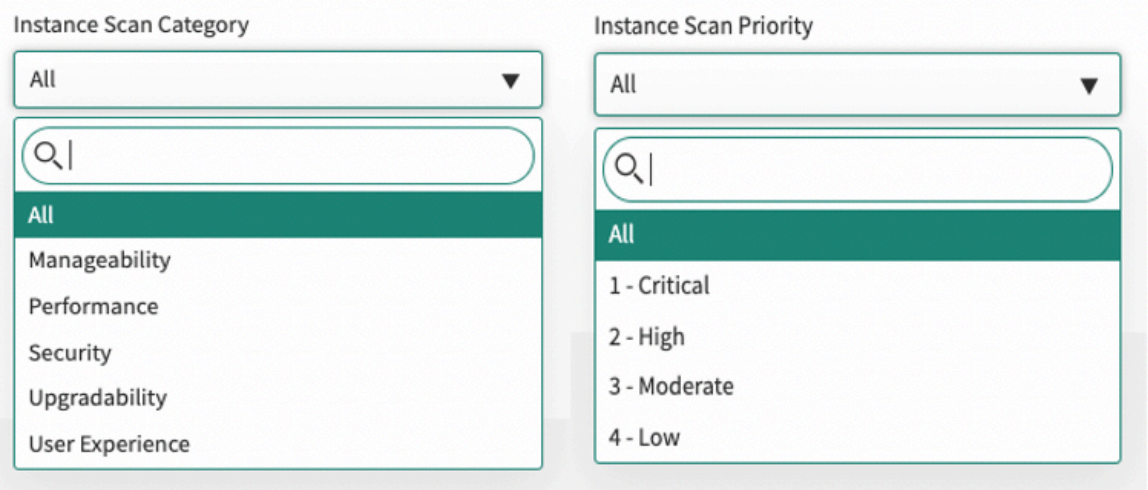
Instance Scan-Dashboard

Das Dashboard Instance Scan bietet eine systemweite visuelle Darstellung des Zustands Ihrer Instanz. Das Dashboard hilft Ihnen, die Ergebnisse eines vollständigen Scans für Ihre Instanz zu verwalten und zu analysieren.

Das Dashboard bietet mehrere Optionen zum Filtern Ihrer Suchergebnisse, um genau den Prüfungsfund zu finden, der möglicherweise Probleme verursacht. Die **Instanzscankategorie**

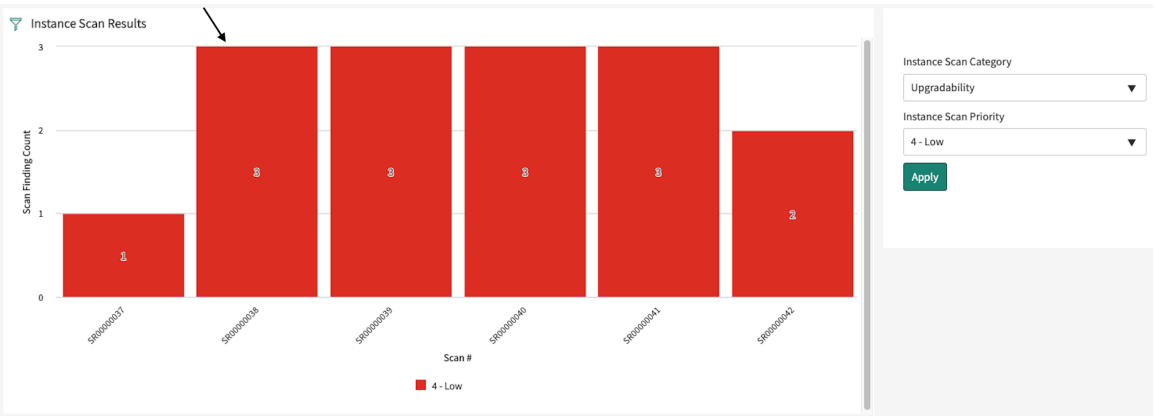
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ist die Filterauswahl, die alle Kategorien aller gescannten Prüfungen anzeigt. Sie können den Typ der Scan-Kategorie auswählen, die das Dashboard als Teil der Scan-Ergebnisse anzeigen soll. **Mit der Priorität des Instanzscans** können Sie die Prioritätsstufe der Ergebnisse auswählen, um zu entscheiden, welche Scan-Ergebnisse zuerst behandelt werden müssen. Diese Prioritätsstufe wird oft als Bewertungsstufe der Scans bezeichnet.



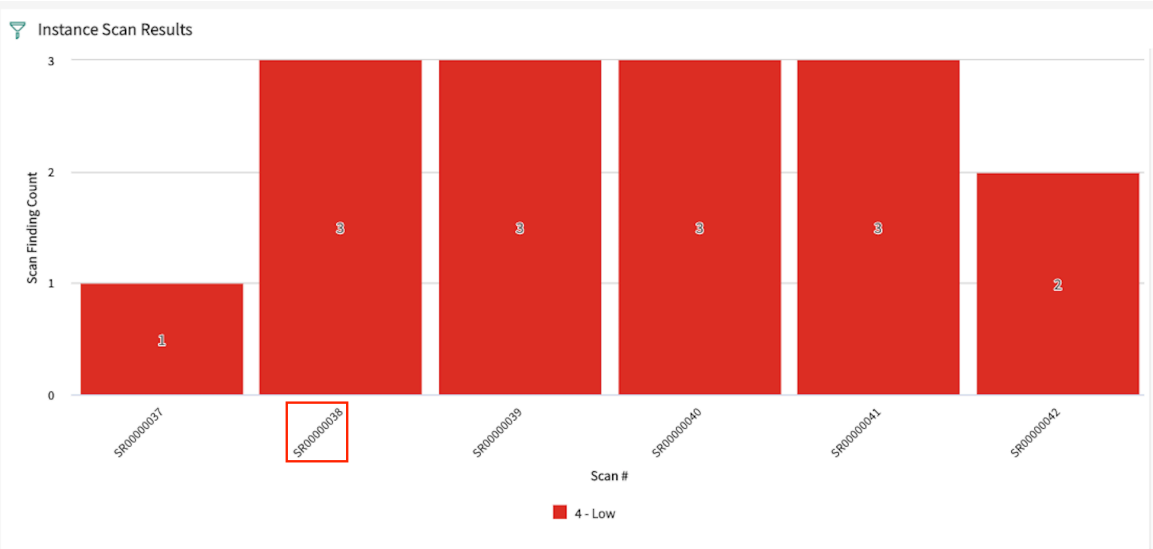
Hinweis:
Das Dashboard gilt nur für vollständige Scans. Die **Kategorie „Instanzscankategorie“** ist nur verfügbar, wenn der Ergebnissatz Daten oder einen Fund enthält, die für die Kategorien gelten.

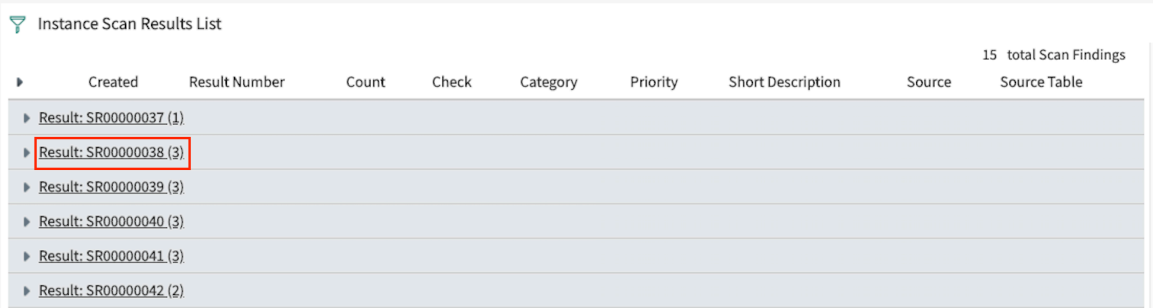
Beispielsweise können Sie im Dashboard die Ergebnisse der Prüfungsergebnisse vergleichen. Wenn sich die Anzahl der Prüfungsfunde unerwartet ändert, wählen Sie das jeweilige Scan-Ergebnis in der Scan-Ergebnisliste aus.



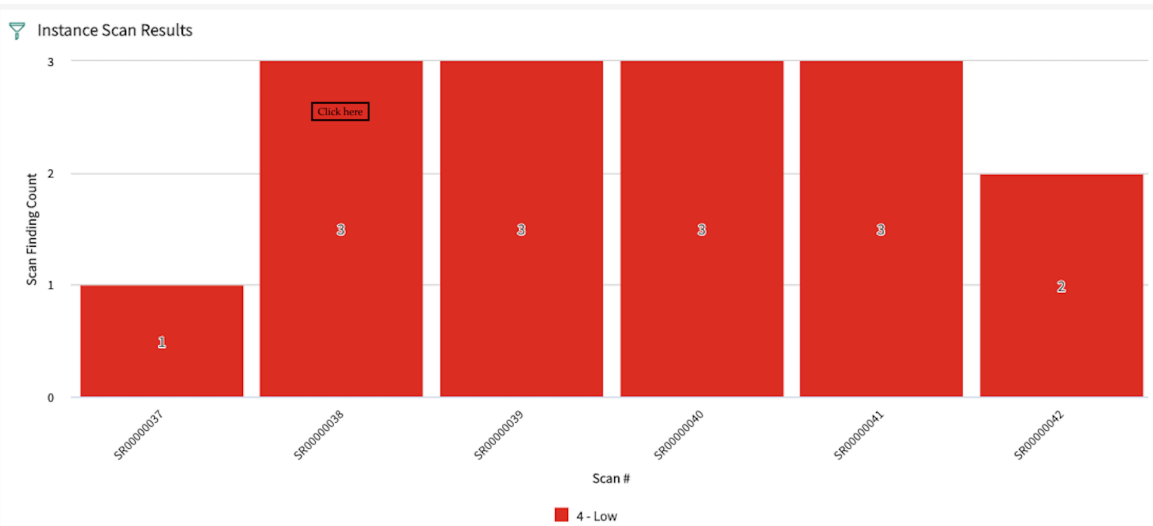
Sie können alle Ergebnisse für den Scan überprüfen, der eine unerwartete Anzahl von Ergebnissen generiert hat. In dieser Liste werden alle Ergebnisse angezeigt, die sich auf einen oder mehrere Scans beziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Sie können auch direkt die Spalte mit den gewünschten Ergebnissen auswählen, um die zugehörige Liste für einen bestimmten Scan anzuzeigen.



Die Liste gibt auch die Quelle an, aus der das Ergebnis abgerufen wurde. Sie können die Listenansichtsdaten für weiteren Leistungsvergleich und -analyse in eine externe Quelle exportieren, z. B. in eine CSV- oder XLSV-Datei.

Instance Scan konfigurieren

Führen Sie die verschiedenen Arten von Scans aus, die Instance Scan anbietet, um die Integrität Ihrer Instanz zu überprüfen. Sie können auch einen vollständigen Scan planen, um die Integrität Ihrer Instanz auch ohne aktive Sitzung sicherzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Instance Scan scannt nur anwenderdefinierte Datensätze, der Punktscan scannt hingegen alle Datensätze, einschließlich der Standarddatensätze.

1. Scans ausführen: Führen Sie die verschiedenen verfügbaren Scan-Typen gemäß Ihren Anforderungen aus.
2. Scans planen: Erstellen Sie einen Zeitplan, um regelmäßig entweder einen vollständigen Scan oder einen Suite-Scan auszulösen, auch wenn Sie keine aktive Sitzung haben.
3. Scans überwachen: Verfolgen Sie den Fortschrittsstatus der ausgeführten und geplanten Scans.
4. Scans überprüfen: Überprüfen Sie Ihre ausgeführten Scans mit den Fund- und Ergebniskomponenten.

Instance Scan Richtlinien für die Tabellenbereinigung

Instance Scan bietet Tabellenbereinigungsrichtlinien zum Löschen vorheriger Scan-Ergebnisse.

Die Bereinigungsrichtlinien basieren auf dem Zeitpunkt, zu dem die Scans erstellt werden. Der Timer startet, wenn Sie einen Scan durchführen. **Die Tabellenbereinigung** wird für die Tabelle „Automatisch leeren“ [sys_auto_flush] ausgeführt und bereinigt die vorherigen Scan-Ergebnisse.

- Wenn die Ergebnisdatensätze älter als 90 Tage (**7.776.000** Sekunden) sind, löscht die erste Richtlinie alle Scan-Ergebnisdatensätze und zugehörigen Datensätze.
- Wenn die folgenden Bedingungen zutreffen, löscht die zweite Richtlinie alle Scan-Ergebnisdatensätze und zugehörigen Datensätze.
  - Der **Scantyp** ist **Testscan**.
  - Die Datensätze sind älter als 14 Tage, und **das Alter in Sekunden** ist gleich oder größer als **1.209.600** Sekunden.

Sie können diese Richtlinien auch ändern, indem Sie einen beliebigen anwenderdefinierten Zeitraum eingeben. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Richtlinien für die Tabellenbereinigung an .

Passen Sie die Richtlinien für die Tabellenbereinigung an

Bereinigen Sie vorheriger Scan-Ergebnisse in regelmäßigen Abständen, indem Sie den Zeitraum für die Tabellenbereinigung anpassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Tabellenbereinigung**.
2. Wählen Sie eine der Bereinigungsrichtlinien aus der Liste Automatisch entleeren aus.
3. Passen Sie das Feld **Alter in Sekunden** nach Bedarf an.
4. Um die anwenderdefinierte Tabellenbereinigungsrichtlinie zu speichern, wählen Sie **Aktualisieren**aus.

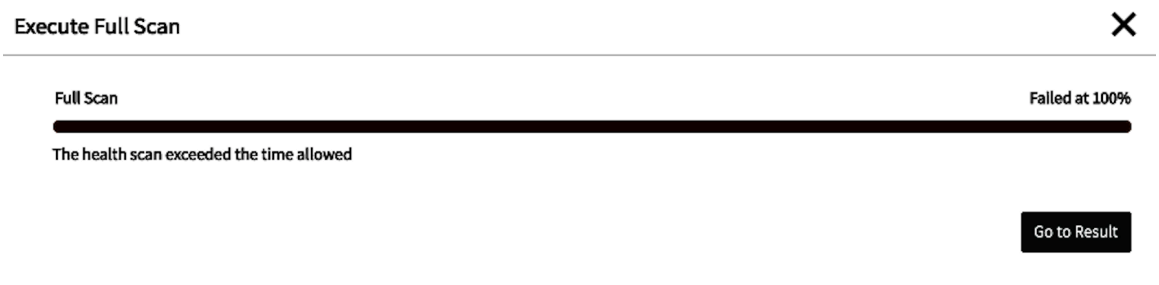
Timeout-Schwellenwert

Eine Zeitüberschreitung bestimmt den Ausführungsschwellenwert eines Scans aus der Ausführung langer Scans. Beispiel: Jeder Scan, der länger als der festgelegte Zeitraum ausgeführt wird, führt zu einem Fehler.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Scanvorgang oder die Prüfung länger dauert als der durch die Mengenregel festgelegte Zeitraum, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Hinweis:
Standardmäßig sind Scans auf drei Stunden und einzelne Prüfungen auf 10 Minuten begrenzt.



Informationen zur Konfiguration dieser Schwellenwerte finden Sie unter Implementieren Sie einen Schwellenwert für die Scan-Zeitüberschreitung und Implementieren Sie einen Schwellenwert für die Zeitüberschreitungsprüfung.

Implementieren Sie einen Schwellenwert für die Scan-Zeitüberschreitung

Legen Sie die Ausführungszeit eines einzelnen Scans fest, indem Sie **Transaktionsquotenregeln**implementieren. Das Festlegen einer Mengenregel verhindert, dass Ihre Instanz einen langen Scan ausführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Transaktionsmengenregeln**.
2. Um eine bestimmte Ausführungszeit festzulegen, wählen Sie **Scan-Zeitüberschreitung**aus.
3. Geben Sie die bestimmte Ausführungszeit in das Feld **Maximale Dauer (Sekunden)** ein, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

   Hinweis:
   Der minimal zulässige Timeout-Schwellenwert beträgt 5 Sekunden. Wenn Sie die Zeitüberschreitung auf einen kleineren Wert als 5 Sekunden festlegen, wird sie vom System weiterhin als 5 Sekunden betrachtet. Standardmäßig wurde sie auf 10.800 Sekunden festgelegt.

   Die Prüfung schlägt fehl, wenn die Ausführungszeit die festgelegte Zeitüberschreitung überschreitet. Weitere Informationen zum Typ der auszuführenden Prüfung finden Sie unter Instance Scan konfigurieren .

Implementieren Sie einen Schwellenwert für die Zeitüberschreitungsprüfung

Legen Sie die Ausführungszeit einer einzelnen Prüfung fest, indem Sie die Systemeigenschaft für die Zeitüberschreitung implementieren. Durch das Festlegen eines Timeout-Schwellenwerts wird verhindert, dass Ihre Instanz eine lange Prüfung durchführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` im Navigationsfilter ein.
2. Wählen Sie in der Liste „Systemeigenschaften“ `glide.scan.process_check.time_out`aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn `glide.scan.process_check.time_out` nicht in der Liste vorhanden ist, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie eine neue Systemeigenschaft zum Überprüfen der Zeitüberschreitung.

3. Legen Sie im Feld **Wert** die Ausführungszeit für den Check in Sekunden fest.

Hinweis:
Der minimal zulässige Timeout-Schwellenwert beträgt 5 Sekunden. Wenn Sie die Zeitüberschreitung auf einen kleineren Wert als 5 Sekunden festlegen, wird sie vom System weiterhin als 5 Sekunden betrachtet. Standardmäßig wurde sie auf 10.800 Sekunden festgelegt.

Ergebnisse
Ein Timeout-Schwellenwert für eine Prüfung wird vom Benutzer festgelegt. Einzelne Prüfungen werden storniert, wenn der festgelegte Zeitschwellenwert überschritten wird.

Erstellen Sie eine neue Systemeigenschaft zum Überprüfen der Zeitüberschreitung

Erstellen Sie eine neue Eigenschaft für den Timeout-Schwellenwert für eine Prüfung, wenn die Systemeigenschaft `glide.scan.process_check.time_out` nicht vorhanden ist. Durch das Festlegen eines Timeout-Schwellenwerts wird verhindert, dass Ihre Instanz eine lange Prüfung durchführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Geben Sie `sys_properties.list` im Navigationsfilter ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Timeout-Systemeigenschaft zu erstellen.
3. Geben Sie im Feld **Name** `glide.scan.process_check.time_out` ein.
4. Geben Sie im Feld **Wert** die Ausführungszeit der Prüfung in Sekunden ein.

Hinweis:
Der minimal zulässige Timeout-Schwellenwert beträgt 5 Sekunden. Wenn Sie die Zeitüberschreitung auf einen kleineren Wert als 5 Sekunden festlegen, wird sie vom System weiterhin als 5 Sekunden betrachtet. Standardmäßig wurde sie auf 10.800 Sekunden festgelegt.

Verwenden von Instanzscan

Führen Sie die folgenden Prüfungen innerhalb des Instanzscans aus, und planen Sie sie. Sie können die Ergebnisse der Scans in Ihrer Instanz auch in einem Dashboard analysieren.

Erstellen Sie einen Scheck

Erstellen Sie Ihre eigenen Prüfungen, indem Sie das folgende Verfahren implementieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: scan_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**.
2. Wählen Sie im Kontextmenü Prüfungen die **Option Neu** aus.
   Die Liste „Interceptor überprüfen“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie eine der verfügbaren Arten von Prüfungen aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfungstypen .

> **Hinweis:**
> Wenn Sie einen vorhandenen Scheck aktualisieren möchten, erhöht sich das Feld **Version** selbst. Die neue Version enthält eine Change-Historie. Sie können auch wissen, welche Version der Prüfung mit einem bestimmten Scan ausgeführt wurde.

Erstellen Sie eine Tabellentypprüfung

Erstellen Sie eine Prüfung, indem Sie **Neue Tabellenprüfung erstellen** auswählen, wenn Sie wissen, welche Tabellen und Bedingungen Sie testen möchten. Dieser Prüfungstyp wird jeweils nur auf eine Tabelle angewendet. Sie können auch Ihr eigenes Skript für komplexere Fähigkeiten einschließen, indem Sie im Formular die Option **Erweitert** auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: scan_admin

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie Erstellen Sie einen Scheckabschließen.

Prozedur

1. Wählen Sie **Neue Tabellenüberprüfung erstellen aus**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Scheckdatensatzes.
Anwendung	Anwendung, die über den Scheckdatensatz verfügt.
Kategorie	Kategorie des Scheckdatensatzes.
Priorität	Priorität, mit der die Ergebnisse gelöst werden sollen.
Version	Aktuelle Version des Scheckdatensatzes. **Hinweis:** Wenn Sie einen bereits vorhandenen Scheck aktualisieren möchten, erhöht sich das Feld **Version** selbst.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Prüfdatensatzes.
Kurzbeschreibung	Obligatorische Beschreibung der Scheckdatensätze.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den Scheckdatensätzen.
Lösungsdetails	Richtlinie, um zu vermeiden, dass für eine oder mehrere Tabellen ein Scheck ausgeht.
Tabelle	Für diese Prüfung abgefragte Tabelle.
Bedingungen	Bedingungen, die Datensätze in einer Tabelle filtern. Nur die Datensätze, die die Kriterien erfüllen, werden gescannt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Erweitert	Option zum Ausführen des definierten Skripts für jeden Datensatz, das der Bedingung entspricht, und steuert, wann ein Ergebnis generiert wird, wenn **„Erweitert“** auf „wahr“ festgelegt ist. Wenn **Erweitert** auf „falsch“ festgelegt ist, wird für jeden Datensatz ein Ergebnis generiert, das der Bedingung in der definierten Tabelle entspricht.
Dokumentations-URL	Dokumentationslink für die Prüfungsdetails. **Hinweis:** Ein scan_user kann das Feld **„Dokumentations-URL“** nicht bearbeiten.
Ausführungsbedingung	Boolesches Feld, das bestimmt, ob die Prüfung ausgeführt werden soll.
Tabelle	Tabelle, aus der Datensätze gescannt werden
Bedingungen	Bedingungen, die bestimmen, welche Datensätze ausgeführt werden
Skript	Das Skript, das für jeden Datensatz ausgeführt wird, der der Bedingung in der definierten Tabelle entspricht. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.

Erstellen Sie eine Spaltentypprüfung

Rufen Sie alle Datensätze, die einen bestimmten Spaltenfeldtyp enthalten, aus allen Tabellen in einer Instanz ab, indem Sie **Neue Spaltentypprüfung erstellen**auswählen. Der Typ **„Spaltentypprüfung“** implementiert die von Ihnen erstellte Regel, um alle Datensätze zu iterieren, die dem Zielspaltenfeldtyp entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: scan_admin

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie Erstellen Sie einen Scheckabschließen.

Prozedur

1. Wählen Sie **Neue Überprüfung des Spaltentyps erstellen aus**.
   Das Formular „Neuer Datensatz“ wird angezeigt.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Scheckdatensatzes.
Anwendung	Anwendung, die über den Scheckdatensatz verfügt.
Kategorie	Kategorie des Scheckdatensatzes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Priorität	Priorität, mit der die Ergebnisse gelöst werden sollen.
Version	Aktuelle Version des Scheckdatensatzes. **Hinweis:** Wenn Sie einen bereits vorhandenen Scheck aktualisieren möchten, erhöht sich das Feld **Version** selbst.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Prüfdatensatzes.
Kurzbeschreibung	Obligatorische Beschreibung der Scheckdatensätze.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den Scheckdatensätzen.
Lösungsdetails	Richtlinie, um zu vermeiden, dass für eine oder mehrere Tabellen ein Scheck ausgeht.
Spaltentyp	Spaltentyp, der für diese Prüfung abgefragt wurde.
Dokumentations-URL	Dokumentationslink für die Prüfungsdetails. **Hinweis:** Ein scan_user kann das Feld **„Dokumentations-URL“** nicht bearbeiten.
Ausführungsbedingung	Boolesches Feld, das bestimmt, ob die Prüfung ausgeführt werden soll.
Spaltentyp	Typ der Spalten, die ausgeführt werden.
Skript	Skript, das für jeden Datensatz in einer Tabelle ausgeführt wird, die ein Feld des definierten Spaltentyps enthält.

Erstellt eine Prüfung vom Typ „Nur Skript“.

Erstellen Sie eine Prüfung, ohne eine Tabelle oder einen Spaltentyp anzugeben, indem Sie **Neue Überprüfung nur mit Skript erstellen**auswählen. Sie können Metadaten und Konfigurationen überprüfen und komplexe Prüfungen ausführen, indem Sie ein eigenes Skript schreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: scan_admin

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie Erstellen Sie einen Scheckabschließen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Prüfung „Nur Skript“ wird nur während eines vollständigen Scans ausgeführt und dabei nur einmal.

Prozedur

1. Wählen Sie **Neue Überprüfung Nur Skript erstellen** in der Liste **Überprüfungs-Interceptor** aus.
2. Füllen Sie die Felder in diesem Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Scheckdatensatzes.
Anwendung	Anwendung, die über den Scheckdatensatz verfügt.
Kategorie	Kategorie des Scheckdatensatzes.
Priorität	Priorität, mit der die Ergebnisse gelöst werden sollen.
Version	Aktuelle Version des Scheckdatensatzes. **Hinweis:** Wenn Sie einen bereits vorhandenen Scheck aktualisieren möchten, erhöht sich das Feld **Version** selbst.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Prüfdatensatzes.
Kurzbeschreibung	Obligatorische Beschreibung der Scheckdatensätze.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den Scheckdatensätzen.
Lösungsdetails	Richtlinie, um zu vermeiden, dass für eine oder mehrere Tabellen ein Scheck ausgeht.
Dokumentations-URL	Dokumentationslink für die Prüfungsdetails. **Hinweis:** Ein scan_user kann das Feld **„Dokumentations-URL“** nicht bearbeiten.
Ausführungsbedingung	Boolesches Feld, das bestimmt, ob die Prüfung ausgeführt werden soll.
Skript	Option zum Schreiben eines anwenderdefinierten Skripts zum Generieren von Ergebnissen.

Erstellt einen Linter-Check

Erstellen Sie eine Linterprüfung, um Probleme in einem Skript zu identifizieren. Wenn eine Linter-Prüfung für einen Datensatz ausgeführt wird, wird eine abstrakte Syntaxstruktur für den zugehörigen Code generiert. Sie können die abstrakte Syntaxstruktur verwenden, um Probleme mit dem Code zu analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: scan_admin.

Bevor Sie diese Aufgabe ausführen, müssen Sie Erstellen Sie einen Scheckabschließen.

Prozedur

1. Wählen Sie **Neuen Linter Check erstellen aus**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Linter-Prüfung“.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Scheckdatensatzes.
Anwendung	Anwendung, die über den Scheckdatensatz verfügt.
Kategorie	Kategorie des Scheckdatensatzes.
Priorität	Priorität, mit der die Ergebnisse gelöst werden sollen.
Version	Aktuelle Version des Scheckdatensatzes. **Hinweis:** Wenn Sie einen bereits vorhandenen Scheck aktualisieren möchten, erhöht sich das Feld **Version** selbst.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Prüfdatensatzes.
Kurzbeschreibung	Obligatorische Beschreibung der Scheckdatensätze.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu den Scheckdatensätzen.
Lösungsdetails	Richtlinie, um zu vermeiden, dass für eine oder mehrere Tabellen ein Scheck ausgeht.
Dokumentations-URL	Dokumentationslink für die Prüfungsdetails. **Hinweis:** Ein scan_user kann das Feld **„Dokumentations-URL“** nicht bearbeiten.
Ausführungsbedingung	Boolesches Feld, das bestimmt, ob die Prüfung ausgeführt werden soll.
Skript	Das Skript, das für jeden Datensatz ausgeführt wird, der die Bedingung erfüllt. Standardmäßig verfügt dieses Feld über ein zu verwendendes Engine-Objekt. Dieses Engine-Objekt enthält andere Objekte wie „engine.finding“, die Sie „engine.finding.increment()“ aufrufen können, um das Feld **Anzahl** für dieses bestimmte Ergebnis manuell zu erhöhen. Ein weiteres Objekt ist „engine.current“. Dies ist der aktuelle GlideRecord, den die Prüfung bei der Ausführung anzeigt. **Hinweis:** Dies ist neu im Release Quebec, wo Sie zuvor „Ergebnis“ und „Aktuell“ direkt aufgerufen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Skripts zur Linter-Prüfung

Linter-Prüfskripts helfen Ihnen beim Schreiben von Prüfungen, die nach Problemen in Skripts suchen. Wenn eine Linter-Prüfung für einen Datensatz ausgeführt wird, wird eine abstrakte Syntaxstruktur für den Code bereitgestellt. Sie können diese abstrakte Syntaxstruktur verwenden, um Probleme mit dem Code zu analysieren, z. B. zu viele verschachtelte if-Anweisungen oder Verwendungen einer langsamen API in einer während-Schleife.

Linter-Überprüfung der Nutzung

Linter-Prüfungen haben ein eindeutiges Objekt namens `rootNode`. Dies ist der Stammknoten der analysierten abstrakten Syntaxstruktur (AST) für das Skript des aktuellen Datensatzes. Dieses Objekt hat viele Funktionen, aber die `Besuchsfunktion` ist die wichtigste. Die `Besuchsfunktion` verwendet eine Rückruffunktion als Parameter, die auf jedem Knoten der Struktur aufgerufen wird. Die Rückruffunktion verwendet dann einen Knoten als Parameter, der den aktuellen Knoten während der Iteration darstellt. Sie können von der Rückruffunktion „false“ zurückgeben, um das Iterieren der Struktur vorzeitig zu beenden. Andernfalls wird weiterhin jeder Unterknoten in der Struktur des Knotens besucht, für den Sie `„visit“` aufgerufen haben.

Zum Beispiel, wenn Sie nach einer veralteten API namens `„badFunction()“`suchen möchten. Im folgenden Beispiel können Sie einen Linter Check mit einem Skript schreiben:

```
(function(engine) {
 engine.rootNode.visit(function(node) {
  if (node.getTypeName() === "NAME" &&
    node.getNameIdentifier() === "badFunction" &&
    node.getParent().getTypeName() === "CALL") {
   engine.finding.incrementWithNode(node);
  }
 });
})(engine);
```

Wenn Sie einen Scan mit dieser Linter-Prüfung ausführen, wird jeder Datensatz im Scan mit einem Skriptfeld überprüft. Wenn beispielsweise ein Datensatz in dieser Prüfung ein Skript enthält, das wie folgt aussieht, nimmt die Prüfung ein Ergebnis für diesen Datensatz vor.

```
/*
badFunction()
*/
// badFunction()
function badFunction() {
 return;
}
var GoodClass = Class.create();
GoodClass.prototype = Object.extendsObject(Object, {
 badFunction: function() {
  // actually good
 }
});
var badFunction = ["badFunction", "badFunction()"];
badFunctionButSometimesGood();

badFunction();
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knotenfunktionen

Im Folgenden finden Sie eine Liste der verfügbaren Funktionen, die für das Knotenobjekt aufgerufen werden können.

- `getRootNode()`: Ruft den Stammknoten der Struktur für diesen Knoten ab
- `getParent()`: übergeordnetes Element dieses Knotens abrufen
- `getLineNo()`: Ruft die Position der Zeilennummer für diesen Knoten ab
- `getColumnNo()`: Ruft die Position der Spaltennummer für diesen Knoten ab
- `toSource()`: Ruft die Quelle für diesen Knoten ab. Die Quelle basiert auf diesem Knoten und seinen untergeordneten Elementen
- `getTypeName()`: Ruft den Knotentypnamen dieses Knotens ab. Beispielsweise wird ein Funktionsaufruf in der Quelle als Knoten mit dem Typnamen „CALL“ tokenisiert.

  Hinweis:
  Die Werte von `node.getTypeName()` stammen aus verschiedenen Arten von Knoten in einer abstrakten Syntaxstruktur (AST). Die möglichen Werte stammen vom AST-Parser von Nashörn.

- `getNameIdentifier()`: Wenn der Knotentyp dieses Knotens „NAME“ ist, wird der Bezeichner zurückgegeben, der der Zeichenfolgenwert des Namens selbst ist. Ein „NAME“-Knoten stellt einen einfachen Namen dar, der kein Stichwort ist, wie ein Funktionsname oder ein Variablenname.

  Hinweis:
  Wenn dieser Knoten kein NAME-Knoten ist, ist das Ergebnis null.

- `getAbsolutePosition()`: Ruft die absolute Position dieses Knotens ab. Die absolute Position ist die Anzahl der Zeichen vom Beginn des Skripts bis zu diesem Knoten
- `vergleichenMit (Andere)`: Vergleicht diesen Knoten mit einem anderen Knoten. Der Knoten mit einer größeren absoluten Position und Länge ist im Vergleich größer. „other“ ist ein Knoten zum Vergleich mit diesem Knoten
- `visit(callbackFunction)`: Besuchen Sie jeden Knoten im Unterbaum ab diesem Knoten und führen Sie die angegebene Rückruffunktion auf jedem Knoten aus. „callbackFunction“ ist eine Funktion, die auf jedem Knoten in der Unterstruktur dieses Knotens ausgeführt wird. Diese Rückruffunktion verwendet einen LinterCheckAstNode als Parameter, bei dem es sich um den besuchten Knoten handelt
- `debugPrint()`: Gibt eine Zeichenfolgendarstellung der abstrakten Syntaxstruktur zurück, beginnend mit diesem Knoten. Jede Zeile enthält Informationen zu einem Knoten, und der Einzug stellt die Hierarchiebeziehung zwischen den Knoten dar. Die Informationen in jeder Zeile sind wie folgt angeordnet

  1. Absolute Position
  2. Name des Knotentyps
  3. Position relativ zum übergeordneten Element
  4. Länge
  5. Namensbezeichner (bei einem NAME-Knoten)

Weitere Informationen finden Sie unter LinterCheckAstNode-API – bereichsbezogen, global .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Prüf-Suite

Erstellen Sie eine Prüf-Suite, um eine Gruppe von Prüfungen in einer Suite zu bündeln und auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Suites**.
   Eine Liste der Suiten wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Suite zu erstellen.
3. Füllen Sie in den Details des neuen Suite-Datensatzes aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Suite
Anwendung	Umfang der Suite
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Suite
Beschreibung	Informationen zur Suite

4. Wählen Sie **Absenden** aus, um eine neue Prüf-Suite zu erstellen.

Hinweis:
Die von Ihnen erstellten Suiten können vollständig geändert werden. Sie können die Überprüfungen in der Suite ändern und untergeordnete und übergeordnete Suiten hinzufügen.

Scan wird ausgeführt

Verwenden Sie die folgenden Scan-Typen, um Prüfungen, einen Scan oder einen Suite-Scan auszuführen.

Führen Sie einen Punktscan aus

Führen Sie alle zutreffenden Prüfungen für einen einzelnen Datensatz, ein Update Set oder eine Anwendung durch, indem Sie **Punktscan ausführen**auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie beispielsweise einen Punktscan für eine Geschäftsregel ausführen, werden nur die Prüfungen ausgeführt, die für die Geschäftsregeltabelle gelten, und nur dieser einzelne Zieldatensatz wird gescannt. Wenn ein Update-Satz-Scan oder ein Anwendungsscan ausgeführt wird, werden alle Datensätze im Zusammenhang mit diesem Update-Satz oder dieser Anwendung gescannt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**.
2. Navigieren Sie zu dem Datensatz in einer Tabelle, die für den Punkt-Scan geeignet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der zugehörige Link **„Punktscan ausführen“** wird in der Anwenderoberfläche nur für entsprechende Datensätze angezeigt.

3. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt **„Zugehörige Links“**.
4. Wählen Sie die zugehörigen Links **Punkt-Scan ausführen**.

Hinweis:
Der zugehörige Link **„Punktscan ausführen“** ist nur verfügbar, wenn alle der folgenden Bedingungen zutreffen.

- Verfügbare Überprüfungen, die für den Datensatz gelten
- Der Anwender hat Lesezugriff auf den Datensatz
- Der Datensatz befindet sich in einer Tabelle, die „sys_metadata“ erweitert
- Die Rolle des Anwenders muss scan_user sein
- Die Systemeigenschaft `glide.scan.enable_point_scan_ui_action` darf nicht „false“ sein

Der Fortschritts-Tracker zeigt den Status des Scans an.

5. Wählen Sie **Zu Ergebnis wechseln**.
   Der Datensatz Scan-Ergebnis wird angezeigt.
6. Wählen Sie die zugehörige Liste **Prüfungen** aus, um die Ergebnisse anzuzeigen.
   Wenn Sie die Fehlergründe überprüfen möchten, wählen Sie die zugehörige Liste **Fehler** aus.

Ergebnisse
Es wird ein Scan aller zutreffenden Prüfungen für nur einen einzigen Datensatz ausgeführt.

Führt eine Update-Satz-Prüfung aus

Verwenden Sie den Update-Satz-Scan, um entsprechende Prüfungen für Datensätze auszuführen, die vom Update Set betroffen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze**.
2. Wählen Sie das gewünschte Update Set aus der Liste aus.
3. Klicken Sie in der Liste **„Zugehörige Links“auf Update Set scannen**.

Führen Sie einen App-Scan aus

Scannen Sie die installierten Dateien einer Anwendung sowie den Anwendungsdatensatz selbst mit entsprechenden Prüfungen, indem Sie einen Anwendungsscan ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Anwendung beispielsweise eine Geschäftsregel installiert, werden Prüfungen, die für die Tabelle „sys_script“ relevant sind, für diese Geschäftsregel ausgeführt. Um einen Anwendungsscan auszulösen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wechseln Sie zum Datensatz der Anwendung, die Sie scannen möchten, und wählen Sie die UI-Aktion „ **Anwendung scannen** “ aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
   Eine Liste aller verfügbaren Anwendungen und Plugins wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Menüsymbol der gewünschten Anwendung aus.
3. Wählen Sie über das Menüsymbol die Option **Zur Anwendung wechseln aus**.

   Hinweis:
   Die Option **Zu Anwendung wechseln** wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Anwendung kein Plugin ist.

4. Wählen Sie **Anwendung scannen** aus, um den App-Scan auszuführen.

Führen Sie einen Testscan aus

Führen Sie einen Testscan aus, um zu überprüfen, ob die Prüfung wie erwartet funktioniert. Mit dem Testscan können Sie einen einzelnen Scheck anstelle eines vollständigen Scans testen, indem Sie einen einzelnen Scheck auswählen und im Scheckformular **Testprüfung** auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**.
   Eine Liste mit Prüfungen wird angezeigt.
2. Öffnen Sie den Prüfdatensatz, den Sie testen möchten, in der Liste.
3. Um den Test zu starten, wählen Sie **Testüberprüfung**aus.
   Der Status des Scans wird im Fortschritts-Tracker angezeigt. Das Modul **Ergebnisse**im Anwendungsnavigator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die beim Ausführen des Überprüfungstests gefunden wurden.

Führen Sie einen vollständigen Scan aus

Führen Sie einen Scan für die gesamte Instanz aus, indem Sie **Vollständigen Scan ausführen**auswählen. Wenn Sie einen vollständigen Scan implementieren, werden alle aktiven Prüfungen in Ihrer Instanz ausgeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**.
2. Um alle aktiven Prüfungen in Ihrer Instanz auszuführen, wählen Sie **Vollständigen Scan ausführen aus**.
   Der Fortschritts-Tracker zeigt den Status des Scans an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die gleichzeitige Ausführung mehrerer vollständiger Scans ist nicht zulässig. Wenn sich während der Ausführung eines vollständigen Scans zwei oder mehr Prüfungen überschneiden, ist nur die erste Prüfung erfolgreich. Die erste Prüfung wird weiter ausgeführt, während die anderen sich überschneidenden Prüfungen sofort fehlschlagen.

3. Um die **Ergebnisnummer** und die Anzahl der Prüfungen zu ermitteln, die als Teil des vollständigen Scans ausgeführt wurden, wählen Sie **Zu Ergebnis wechseln**.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Prüfungen** aus, um die Liste aller Prüfungen anzuzeigen, die als Teil des vollständigen Scans ausgeführt wurden.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Fehler** aus, um die während des vollständigen Scans aufgetretenen Fehler zu überprüfen.

Ergebnisse
Ein Scan der gesamten Instanz wird ausgeführt.

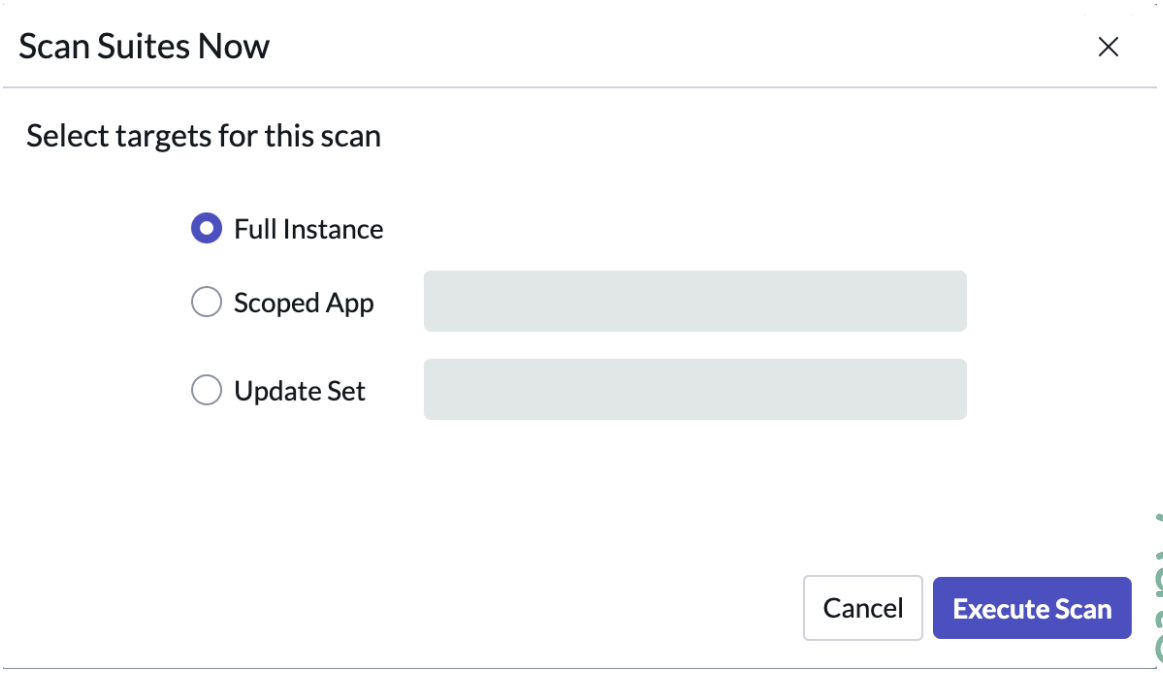
Führen Sie einen Suite-Scan aus

Führen Sie Suiten verfügbarer Prüfungen für ein bestimmtes Ziel aus, um gezielte Scan-Ergebnisse zu erhalten, indem Sie **Suite-Scan ausführen**auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Suites**.
   Eine Liste aller Suiten wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine der Suiten aus der Liste aus.
   Das Formular für die ausgewählte Suite wird angezeigt.
3. Wählen Sie **Suite-Scan ausführen aus**.
   Das Modal „ **Suites jetzt scannen“** wird angezeigt.
4. Wählen Sie ein Ziel für den Scan aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

- **Vollständige Instanz**: Scannt alle verfügbaren Datensätze in der Instanz.
- **Bereichsbezogene App**: Scannt ausgewählte bereichsbezogene Apps. Sie können mehrere bereichsbezogene Apps auswählen.
- **Update-Satz**: Scannt mehrere Update-Sätze.

5. Wählen Sie **Scan ausführen aus**.

> **Hinweis:**
> Wenn ein Datensatz inaktiv ist, generieren die Prüfungen keine Ergebnisse für diesen Datensatz.

Führen Sie einen reaktiven Scan aus

Führen Sie einen reaktiven Scan aus, um einen Scan einzurichten, der automatisch bei einem Fehler des Ausführungstrackers ausgeführt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für viele fehlgeschlagene Prozesse in Ihrer Instanz finden Sie einen entsprechenden Datensatz im Ausführungstracker. Das Fortschrittsfenster zeigt den Status des Tests an. Wenn ein Prozess auf einem Ausführungstracker fehlschlägt, kann der Instanzscan den Fortschrittsstatus des Fehlers überwachen und automatisch einen Scan ausführen.
Der **Auslösertyp** im Formular „Scan-Auslöser“ muss mit dem Feld **„Quelltabelle“** im Datensatz „sys_execution_tracker“ des fehlgeschlagenen Prozesses übereinstimmen, um die Verbindung zwischen beiden zu ermöglichen. Wenn sich der fehlgeschlagene Test beispielsweise in der Liste der Update-Sätze befindet, können Sie den **Auslösertyp** als sys_update_set einrichten. Dadurch kann der Instanz-Scan mit dem Ausführungstracker-Testfehler verbunden werden.

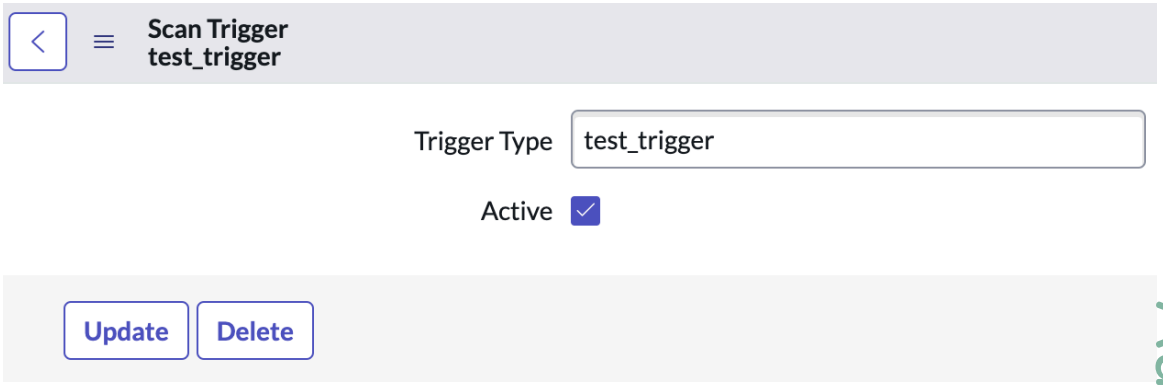
Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `scan_trigger_list.do` ein.
   Eine Liste mit Scan-Auslösern wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie den erforderlichen Auslöser aus der Liste aus, um ihn zu aktualisieren.

Hinweis:
Der **Auslösertyp** basiert auf Tabellennamen. Sie können auch einen anwenderdefinierten Auslösertyp in Ihren Codes erstellen.



Der reaktive Scan ist jetzt so eingerichtet, dass der Ausführungstracker des fehlgeschlagenen Prozesses, der in der Scan-Ergebnistabelle angezeigt wird, automatisch gescannt wird.

Planen Sie einen vollständigen Scan

Erstellen Sie einen Zeitplan, um regelmäßig einen vollständigen Scan auszulösen, auch wenn Sie keine aktive Sitzung haben. Ein Zeitplan erstellt eine etablierte Baseline für die Integrität einer Instanz und bietet einen Vergleich mit der Konfiguration und der Integrität der Instanz im Laufe der Zeit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**.
2. Wählen Sie **Vollständigen Scan planen**aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Vollständigen Scan auslösen“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Scheckdatensatzes.
Aktiv	Option zum Ausführen der Prüfung zu einem geplanten Zeitpunkt.
Anwendung	Anwendung, zu der die Aufgabe gehört.
Bedingt	Option zum Auswählen von Bedingungen, unter denen der Scan ausgeführt wird.
Ausführen	Liste verwendet, um die Planung des vollständigen Scans auszuwählen.
Dieses Skript ausführen	Auswahl zum Ausführen des Standardskripts.
Aktualisieren	Das Skript, das für eine vollständige Prüfung aktualisiert wird.
Jetzt ausführen	Das Standardskript, das für einen vollständigen Scan ausgeführt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Löschen	Das Skript wird für den vollständigen Scan gelöscht.

4. Um den vollständigen Scan auszuführen, wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   Eine Liste der Ergebnisse wird angezeigt.
5. Wählen Sie im Anwendungsnavigator **Ergebnisse**aus.
   Der Status der Ausführung wird zusammen mit der **Ergebnisnummer**angezeigt.
6. Um die Liste der Ergebnisse anzuzeigen, wählen Sie die **Ergebnisnummer**aus.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie im Anwendungsnavigator **Dashboard** aus, um Daten zu den Ergebnissen anzuzeigen.

Ergebnisse

Es wird ein Zeitplan erstellt, um auch ohne aktive Sitzung regelmäßig einen vollständigen Scan auszulösen.

Planen Sie einen Suite-Scan

Erstellen Sie einen Zeitplan, um regelmäßig einen Suite-Scan auszulösen, auch wenn Sie keine aktive Sitzung haben.

Vorbereitungen

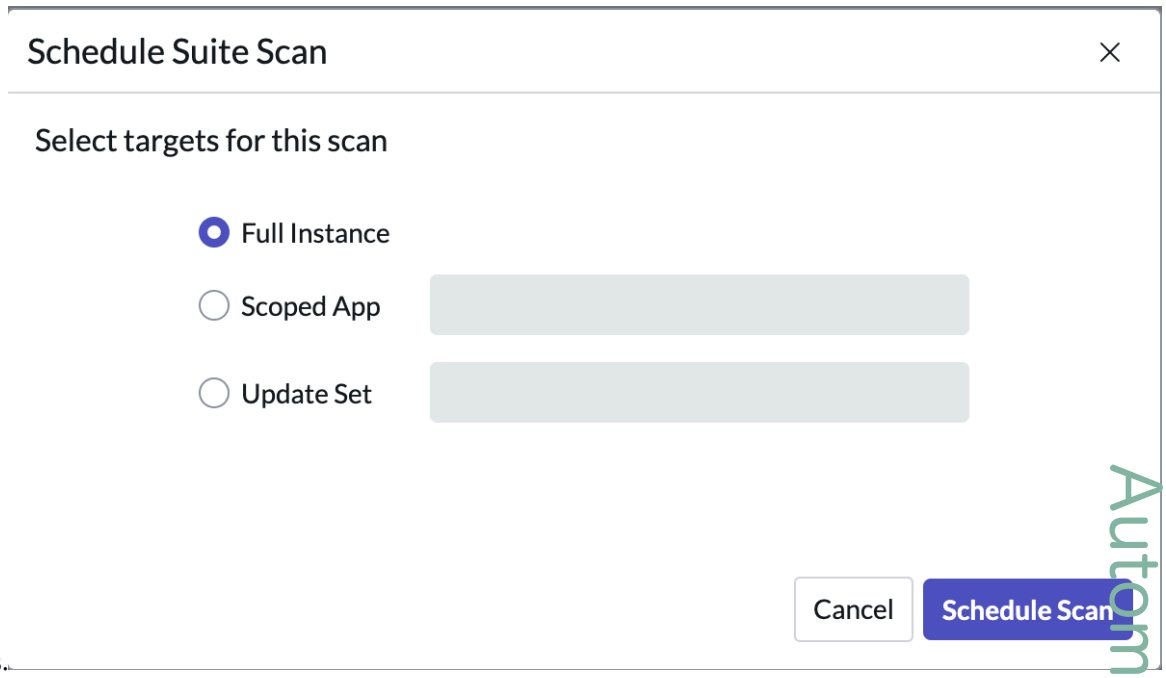
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Suites**.
   Eine Liste der Suiten wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine Suite aus der Liste aus, um einen Suite-Scan zu planen.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Zeitplan aus.
   Eine Liste der geplanten Prüfungen wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Neu** aus, um einen Zeitplan für den Suite-Scan zu erstellen.
   Das Modal **Suite-Scan planen** wird angezeigt.
5. Wählen Sie ein Ziel für den Scan aus.
   - **Vollständige Instanz**: Scannt alle verfügbaren Datensätze in der Instanz.
   - **Bereichsbezogene App**: Scannt ausgewählte bereichsbezogene Apps. Sie können mehrere bereichsbezogene Apps auswählen.
   - **Update-Satz**: Scannt mehrere Update-Sätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Scan**



planenaus.

Hinweis:
Wenn ein Datensatz inaktiv ist, generieren die Prüfungen keine Ergebnisse für diesen Datensatz.

Das Formular **„Geplanter Scan“** wird angezeigt.

7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Linter-Prüfung“.

Felder	Beschreibung
Name	Name des geplanten Scans.
Anwendung	Anwendung, die den Datensatz enthält.
Kombination	Verweist auf einen Datensatz, der eine Liste von Quellen und eine Liste von Zielen enthält, für die der Scan ausgeführt werden soll.
Ausführen	Häufigkeit, mit der die Ausführung des Scans geplant werden soll. ○ Täglich: Der Scan ist zur täglichen Ausführung geplant. Zeit: Die Uhrzeit, zu der der Scan täglich starten soll. ○ Wöchentlich: Der Scan ist so geplant, dass er wöchentlich ausgeführt wird. ▪ Tag: Der Tag in der Woche, an dem der Scan wöchentlich gestartet werden soll. ▪ Zeit: Der Zeitpunkt, zu dem der Start des Scans geplant ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	○ Monatlich: Der Scan ist zur monatlichen Ausführung geplant. ▪ Tag: Der Tag im Monat, an dem der Scan monatlich beginnen soll. ▪ Zeit: Der Zeitpunkt, zu dem der Start des Scans geplant ist. ○ Regelmäßig: Der Scan ist zur regelmäßigen Ausführung geplant. ▪ Start: Datum und Uhrzeit für den Start der Prüfung. ▪ Wiederholungsintervall: Datum und Uhrzeit, zu der die Prüfung wiederholt werden soll. ○ Einmal: Datum und Uhrzeit für den Start der Prüfung. ○ Bei Bedarf: Der Scanvorgang ist nicht für die Ausführung geplant, sondern wird nur manuell ausgeführt, wenn die Option **„Bei Bedarf“** für das Feld **„Ausführen“** ausgewählt ist. ○ Geschäftskalender: Geschäftskalenderzeit des Anwenders, um die Scan-Ausführung je nach Auswahl entweder am Anfang oder am Ende dieses Zeitraums zu planen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.
Bedingt	Option zum Schreiben einer eigenen Skriptbedingung, die immer vor der Ausführung eines geplanten Scans überprüft wird.
Ausführen als	Anwenderrolle, die zum Ausführen des Scans verwendet wird.
Als ZZ ausführen	Zeitzone, in der der Scan ausgeführt wurde.

8. Wählen Sie **Absenden**.
   Der geplante Scan wird unter der zugehörigen Liste Zeitplan angezeigt.

Überwachen eines Scans

Sie können den Fortschrittsstatus eines Scans mithilfe des Fortschritts-Trackers überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Überprüfungen**.
   Eine Liste mit Prüfungen wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Führen Sie den erforderlichen Scan aus.
   Der Fortschritts-Tracker zeigt den Status der Scan-Ausführung an. Sie können den Fortschritts-Tracker schließen und später anzeigen, ohne im Modal bleiben zu müssen, um die Ausführung abzuschließen. Um den Status später anzuzeigen, wechseln Sie im Anwendungsnavigator zu **Ergebnisse**. Wählen Sie den gewünschten Scan-Ergebnisdatensatz aus, um seinen Status zu überprüfen.
3. Um den Status der Prüfung anzuzeigen, wählen Sie **Zu Ergebnis wechseln**.
   Wenn der Scanvorgang abgeschlossen ist, wird eine Liste der Ergebnisse angezeigt. Sie können auch alle Prüfungen finden, die als Teil der Prüfung ausgeführt wurden, indem Sie in der zugehörigen Liste Prüfungenauswählen. Wenn eine der Prüfungen fehlschlägt, klicken Sie auf die zugehörige Liste der Fehler, um sie zu überprüfen. Wenn der vollständige Scan einige Zeit in Anspruch nimmt, können Sie den Status überprüfen, indem Sie im Anwendungsnavigator **Ergebnisse** auswählen.

Überprüfung von Scans

Nachdem die Scans ausgeführt wurden, können Sie sie mit den Ergebnis- und Ergebniskomponenten überprüfen.

- Ergebnisse: Das Ergebnis Instance Scan gibt den Status und Typ des Scans an. Sie können auch alle Prüfungen anzeigen, die als Teil der Prüfung ausgeführt wurden, und alle anderen Informationen im Zusammenhang mit der Prüfung, z. B. Fehler und Prüfungsprotokolle. Verwenden Sie das Dashboard Scan-Ergebnisse, um detaillierte Informationen zu einem ausgeführten Scan zu erhalten.
- Ergebnisse: Ein Ergebnis ist ein Verweis auf einen Datensatz, der gegen eine bei einem Scan verwendete Prüfung verstoßen hat. Sie können einen Befund auch stummschalten, wenn er nicht beim nächsten Scan gemeldet werden soll.

Ergebnisse

Das Ergebnis Instance Scan gibt den Status und Typ der Prüfung an. Sie können auch alle Prüfungen anzeigen, die als Teil der Prüfung ausgeführt wurden, und alle anderen Informationen im Zusammenhang mit der Prüfung, z. B. Fehler und Prüfungsprotokolle.

Wenn Sie in der Fortschrittsanzeige eines Scansauswählen und **Zu Ergebnis wechseln**, wird das Scan-Ergebnis durch eine **Ergebnisnummer**identifiziert. Wählen Sie **Ergebnis-Dashboard** aus, um die Scan-Ergebnisse anzuzeigen.

Das Feld **Scantyp** gibt den Typ des ausgeführten Scans an. Das Feld **Status** zeigt den Status des Scans an, der entweder **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen** oder **Fehlgeschlagen**ist. Das Feld **Ausführungszeit** zeigt die Dauer des Scans in Millisekunden an.

Das Formular **Scan-Ergebnis** enthält die folgenden zugehörigen Listen.

Scanfunde

In der zugehörigen Liste Scanfunde werden alle Ergebnisse angezeigt, die bei der Ausführung der Prüfungen gefunden wurden.

Suites

In der zugehörigen Liste Suites werden alle Suites angezeigt, die als Teil der Prüfung ausgeführt wurden.

Überprüfungen

In der zugehörigen Liste Prüfung werden alle Prüfungen angezeigt, die als Teil der Prüfung ausgeführt wurden.

Fehler

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der zugehörigen Liste „Fehler“ werden alle Prüfungen angezeigt, die bei der Ausführung des Scans fehlgeschlagen sind. Außerdem wird der Grund für den Fehler in Form einer Fehlermeldung angezeigt.

Scanprotokoll

In der zugehörigen Liste „Scanprotokoll“ werden die während des gesamten Scanvorgangs gefundenen Nachrichten angezeigt.

Scanstatistiken

Die zugehörige Liste Scan-Statistiken wird angezeigt

Ziel

In der zugehörigen Liste „Ziel“ werden alle Ziele angezeigt, für die die Prüfungen ausgeführt wurden.

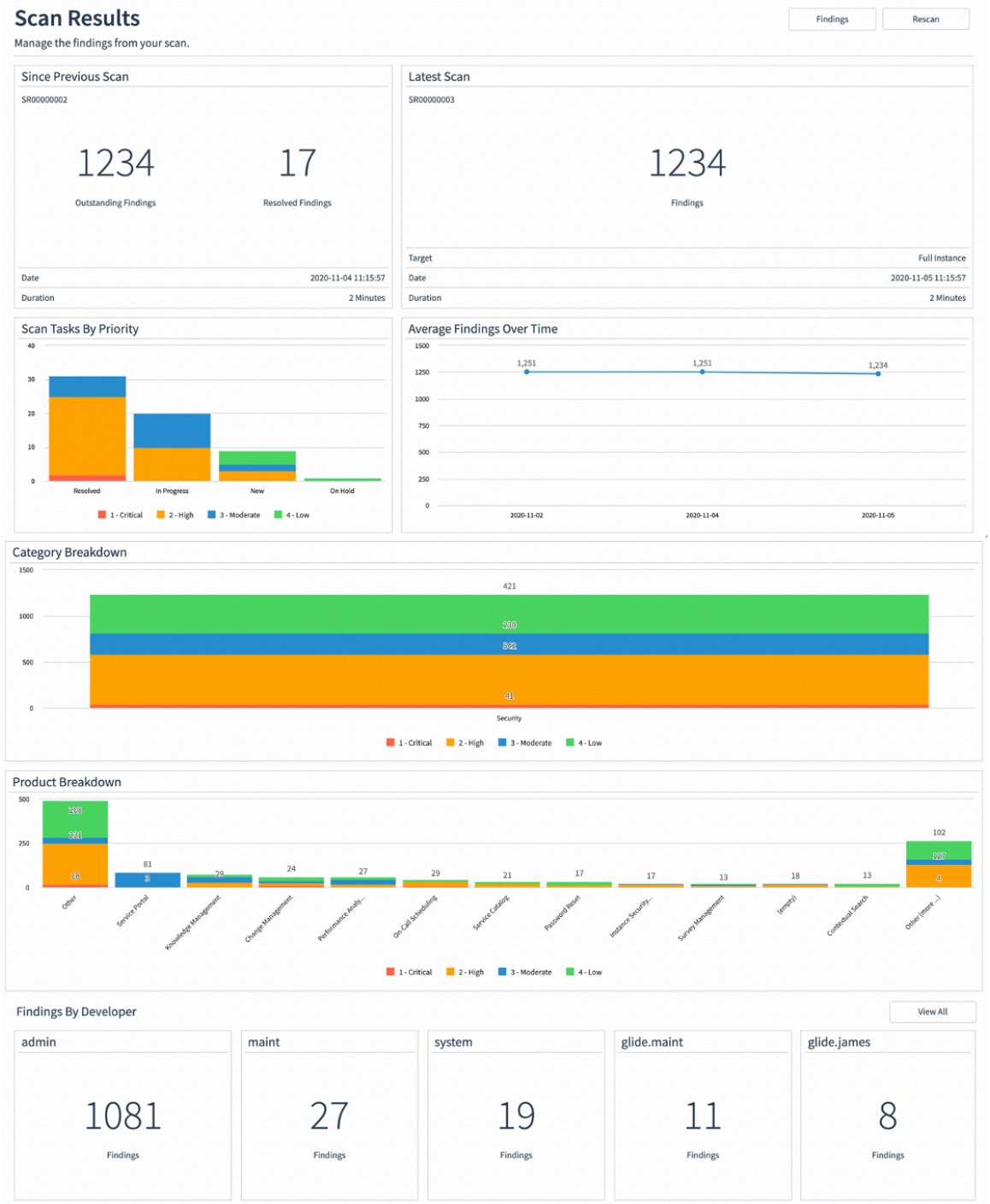
Scan-Ergebnisse

Das Dashboard Scan-Ergebnisse bietet einen Überblick über alle Details eines ausgeführten Scans.

Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Ergebnisse**. Wählen Sie ein Scan-Ergebnis aus der Liste Scan-Ergebnisse aus. Klicken Sie im Formular Scan-Ergebnis auf den Link Ergebnis-Dashboard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Wählen Sie **Erneut scannen** aus, um denselben Scan erneut auszuführen. Wenn Sie alle Ergebnisse nach Häkchen gruppiert anzeigen möchten, wählen Sie **Ergebnisse** in der oberen rechten Ecke.

Felder	Beschreibung
Vorheriger Scan	Details zum vorherigen Scan. • Ergebnisnummer: Link zum vorherigen Scan-Ergebnisdatensatz • Ausstehende Ergebnisse: Gesamtzahl der Ergebnisse, deren Status nicht als „Gelöst“ markiert wurde.

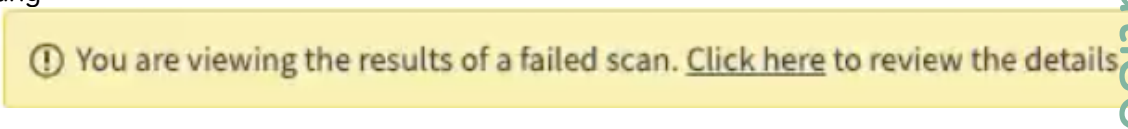
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	• Gelöste Ergebnisse: Gesamtzahl der Ergebnisse, deren Status als „Gelöst“ markiert wurde. **Hinweis:** Nicht alle Ergebnisse, die als gelöst markiert wurden, sind korrigiert. Wenn ein Ergebnis nicht korrigiert und als Gelöst markiert wurde, wird es dennoch zur Anzahl der Gesamtergebnisse hinzugefügt. • Datum: Datum und Uhrzeit des Starts der vorherigen Prüfung • Dauer: Gesamtzeit, die zum Abschließen des vorherigen Scans benötigt wurde
Letzter Scan	Details zum zuletzt abgeschlossenen Scan. • Ergebnisnummer: Link zum aktuellen Scan-Ergebnisdatensatz • Ergebnisse: Gesamtzahl der im letzten Scan gefundenen Ergebnisse • Ziel: Ziel, für das der Scan ausgeführt wird ◦ Vollständige Instanz: Scannt alle verfügbaren Datensätze in der Instanz ◦ Bereichsbezogene App: Scannt ausgewählte bereichsbezogene Apps. Sie können mehrere bereichsbezogene Apps auswählen. ◦ Update Set: Scannt mehrere Update Sets. • Datum: Datum und Uhrzeit des Starts der Prüfung • Dauer: Gesamtzeit, die zum Abschließen des Scans erforderlich ist
Aufgaben nach Priorität scannen	Aufgaben nach Priorität sortiert scannen. Die Priorität ergibt sich aus den Prüfungen, zu denen diese Aufgaben gehören. **Hinweis:** Die Status ergeben sich aus den Status der Aufgaben, die den Ergebnissen zugeordnet sind.
Durchschnittliche Ergebnisse im Zeitverlauf	Berichterstellung über die durchschnittliche Anzahl der Ergebnisse an einem Tag.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Kategorieaufgliederung	Kategorieaufgliederung der Prüfungen, die als Teil der Prüfung ausgeführt wurden
Produktaufgliederung	Produktfamilie jedes der Scan-Funddatensätze. **Hinweis:** Incident-Datensätze haben keine Produktfamilie.
Befunde nach Entwickler	Name des Benutzers, dessen Änderungen die Ergebnisse generiert haben. **Hinweis:** Nur die Top 5 Anwendernamen werden in der Liste angezeigt. Klicken Sie auf **Alle anzeigen**, um alle nach Benutzern gruppierten Ergebnisse anzuzeigen.

Wenn ein Scanvorgang läuft und mindestens einer der Scans fehlschlägt, wird die folgende Warnmeldung



angezeigt.

Ergebnisse

Ein Ergebnis ist ein Verweis auf einen Datensatz, der gegen eine Regel verstoßen hat, die aus einem Scheck in der Instanz stammt. Sie können den Quelldatensatz und die Häufigkeit finden, mit der der Datensatz Regeln einer bestimmten Prüfung ausgelöst hat.

Jedes Ergebnis ist spezifisch für ein Ergebnis, und jedes Ergebnis ist spezifisch für einen ausgeführten Scan.

Hinweis:
Wenn Sie einen Scan durchführen, erhalten Sie auf jeden Fall ein Ergebnis, aber möglicherweise keine Ergebnisse. Möglicherweise werden bei der Ausführung der Prüfungen keine Ergebnisse gefunden.

Hinweis:
Wenn ein Datensatz inaktiv ist, generieren die Prüfungen keine Ergebnisse für diesen Datensatz.

Das Scan-Fund enthält Informationen über die Prüfung, die durch einen Datensatz verletzt wurde. Die Felder **Quelltabelle** und **Quelle** verweisen auf den Datensatz, bei dem während der Ausführung eine Regel verletzt wurde. Sie können weitere Informationen zum Datensatz finden, indem Sie auf das Informationssymbol klicken. Das Feld **Anzahl** zeigt an, wie oft der Datensatz gegen die Prüfregeln verstoßen hat. Das Ergebnis zeigt auch die Version des Schecks an, der das Ergebnis generiert hat. Das Feld **„Produktfamilie“** zeigt die Produktfamilie für den jeweiligen Scheck an. Das Feld **Aufgabe** hilft Ihnen, einer Person oder Gruppe eine Aufgabe zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Scan-Aufgaben. Wenn Sie vermeiden möchten, dass bei zukünftigen Scans ein Ergebnis generiert wird, verwenden Sie die **Stummschaltungsregel**.

Hinweis:
Wenn Sie die **Stummschaltungsregel**verwenden, müssen Sie auch einen Grund für das Stummschalten des Ergebnisses auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schalten Sie ein Ergebnis stumm

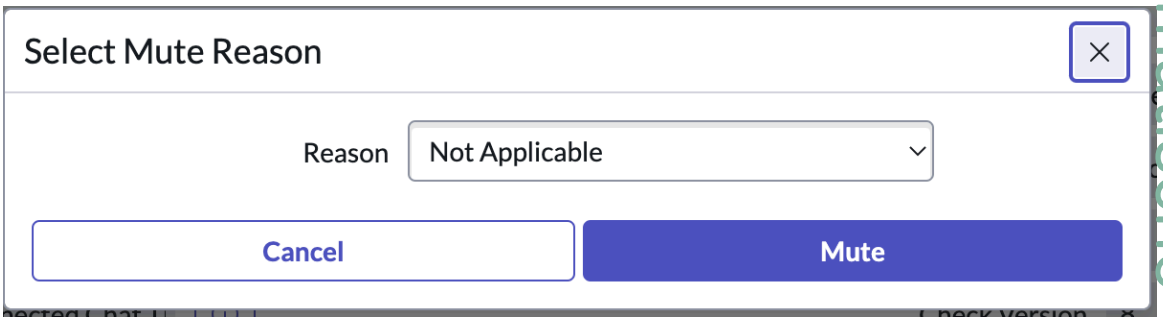
Schalten Sie einen Fund im Formular „Scanfund“ stumm, um zu vermeiden, dass der Fund in den späteren Scan-Ergebnissen gemeldet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Ergebnisse**.
   Eine Liste der Scan-Ergebnisse wird angezeigt.
2. Wählen Sie das Ergebnis des ausgeführten Scans aus der Liste aus.
   Das Formular Scan-Ergebnis für den Scan wird angezeigt.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Scanfunde aus.
   Eine Liste der Ergebnisse für den Scan wird angezeigt.
4. Verwenden Sie das Informationssymbol, um das Ergebnis zu öffnen, das Sie stummschalten möchten.
5. Wählen Sie **Stumm**, um zu verhindern, dass der Fund beim nächsten Scan gemeldet wird.



Hinweis:
Das Modal „Stummschaltgrund auswählen“ wird nur angezeigt, wenn Sie im Formular „Scanfund“ **Stummschalten** auswählen.

6. Wählen Sie den Grund für das Stummschalten des Ergebnisses und dann im Modal **die Option Stummschalten** aus.

Hinweis:
Wählen Sie **„Stummschaltung aufheben“** aus, wenn der Fund in den späteren Scans gemeldet werden soll. Die Schaltfläche **„Stummschaltung aufheben“** ist nur sichtbar, wenn Sie ein Ergebnis stummgeschaltet haben.

Erstellen von Scan-Aufgaben

Erstellen Sie eine Scan-Aufgabe, um Aufgabenzuweisungen anhand der Suche nach einem Datensatz zu erleichtern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: scan_user

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `scan_task_list.do`ein.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Scanaufgabe zu erstellen.
   Das Formular **„Scanaufgabe“** wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular aus.

Formulardetails „Aufgaben scannen“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Aufgabennummer
Zugewiesen an	Für die Bearbeitung der Aufgabe verantwortliche Person
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die für die Bearbeitung der Aufgabe verantwortlich ist
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aufgabe
Status	Status der Aufgabe ○ **Neu** ○ **In Bearbeitung** ○ **Angehalten** ○ **Gelöst**
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Aufgabe
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Aufgabe
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Hinweise

Hinweis:
Der scan_user kann die Aufgabe nur einem Nicht-scan_user zuweisen. Der Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen wurde, erhält die gleiche Berechtigung wie scan_user.

Über das Dashboard Instance Scan

Vergleichen und analysieren Sie die Ergebnisse der Scans in Ihrer -Instanz, indem Sie sie im Premium-Dashboard Performance Analytics (PA) darstellen.

Vorbereitungen

Sie haben einige Prüfungen erstellt, um den vollständigen Scan auszuführen. Siehe Erstellen Sie einen Scheck und Führen Sie einen vollständigen Scan aus, um weitere Informationen zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin.

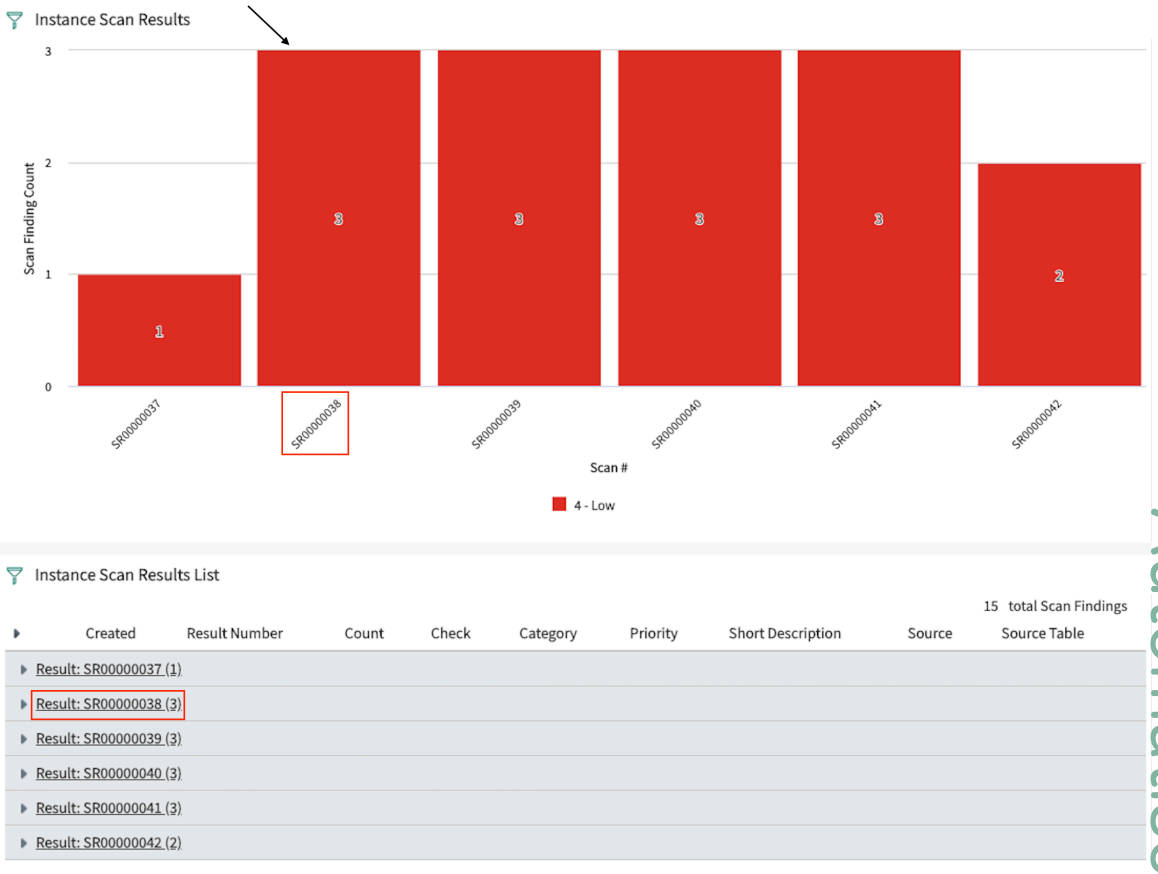
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Dashboard**.
2. Wählen Sie eine Option aus der Liste **„Kategorie des Instanzscans“** oder **„Priorität des Instanzscans“** aus.

   Hinweis:
   Das Dashboard gilt nur für vollständige Scans. Die **Kategorie „Instanzscankategorie“** wird nur angezeigt, wenn der Ergebnissatz Daten oder einen Fund enthält, die für die Kategorien gelten.

3. Wählen Sie das Scan-Ergebnis aus der Liste Scan-Ergebnisse aus, das eine unerwartete Anzahl von Prüfungsergebnissen generiert.
   Eine zugehörige Liste von Ergebnissen, die sich nur auf diesen Scan beziehen, wird erweitert.

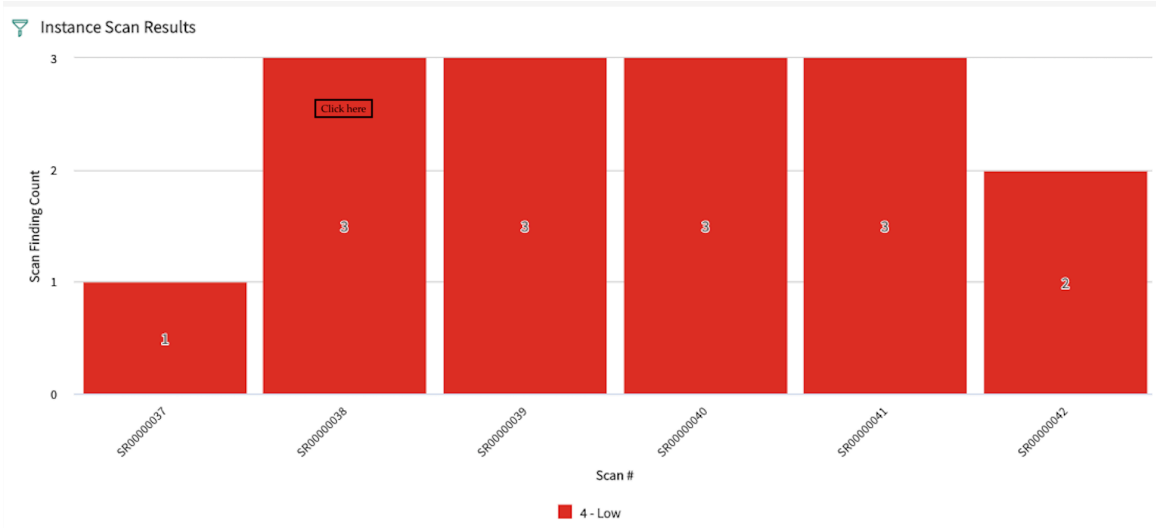
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



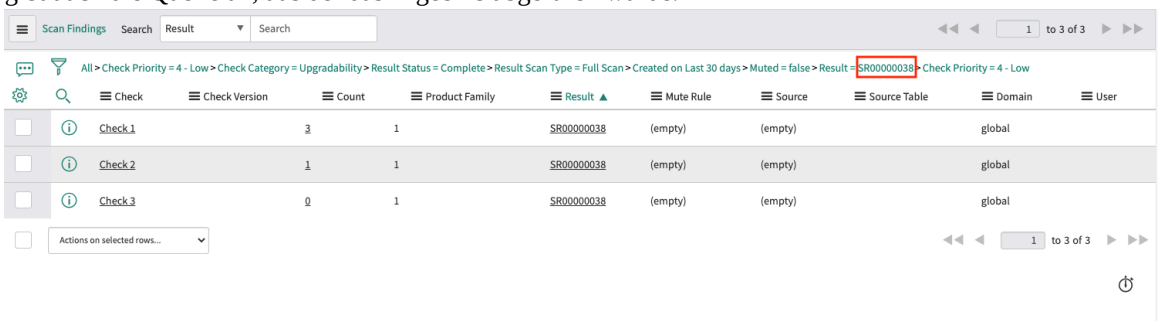
4. **Wahlweise:** Wählen Sie die Scan-Spalte direkt im Dashboard aus, um die zugehörige Liste der Prüfungen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die zugehörige Liste der Prüfungen wird angezeigt. Die Liste gibt auch die Quelle an, aus der das Ergebnis abgerufen wurde.



Ergebnisse

Ein Dashboard, das die Ergebnisse der Scans anzeigt, wird erstellt.

Referenzen zum Instanzscan

Die Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Instanz-Scan.

Instance Scan Rollen

Instance Scan wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Instanzscanbenutzer [scan_user]

Die Rolle scan_user kann verschiedene Arten von Scans ausführen und die Funde und Ergebnisse anzeigen.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Besondere Überlegungen

Keine.

Überwachen Sie Systemereignisse und Dashboards für geplante Aufgaben

Verwenden Sie das Modul **„Dashboard für Systemereignisse und Aufgaben“,** um das System zur Verarbeitung von Systemereignissen zu überwachen und das System zur Verarbeitung geplanter Aufgaben auf der Dashboard-Registerkarte **„Geplante Aufgaben“** zu überwachen.

Sie müssen die Dashboard-Anwendung installieren, um Informationen zu Ereignissen und Warteschlangen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Machen Sie sich mit Ihrem Dashboard für Systemereignisse vertraut. Es gibt zwei Möglichkeiten, die Informationen zu den Ereignissen und Warteschlangen im Ereignisverarbeitungssystem darzustellen.

- Ergebnis
  - Punktzahlen: Prüfungen der Verarbeitungsintegrität von Systemereignissen
  - Punktzahlen: Aktuelle Punktzahlen
  - Punktzahlen – Trends
- Details: Weitere Informationen finden Sie unter Details: Konfigurieren Sie eine Warnung.

Um die Details der abgeschlossenen Aufgaben anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Geplante Aufgaben**. Weitere Informationen finden Sie unter Machen Sie sich mit dem Dashboard für geplante Aufgaben vertraut.

Unter Systemereignisse und Dashboard-Rollen für Aufgaben erfahren Sie, welche Rollen für den Zugriff auf das Dashboard „Systemereignisse und Aufgaben“ erforderlich sind.

Systemereignisse und Dashboard-Rollen für Aufgaben

Das Dashboard „Ereignisse und Aufgaben“ wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Systemadministrator [admin]

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements pro Benutzer finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Der Administrator kann auf alle Informationen im Dashboard für Ereignisse und Aufgaben zugreifen. Sie können auch eine Warnung auf Instanzebene einrichten.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevate to a privileged role .

Nein.

Besondere Überlegungen

Keine.

Machen Sie sich mit Ihrem Dashboard für Systemereignisse vertraut

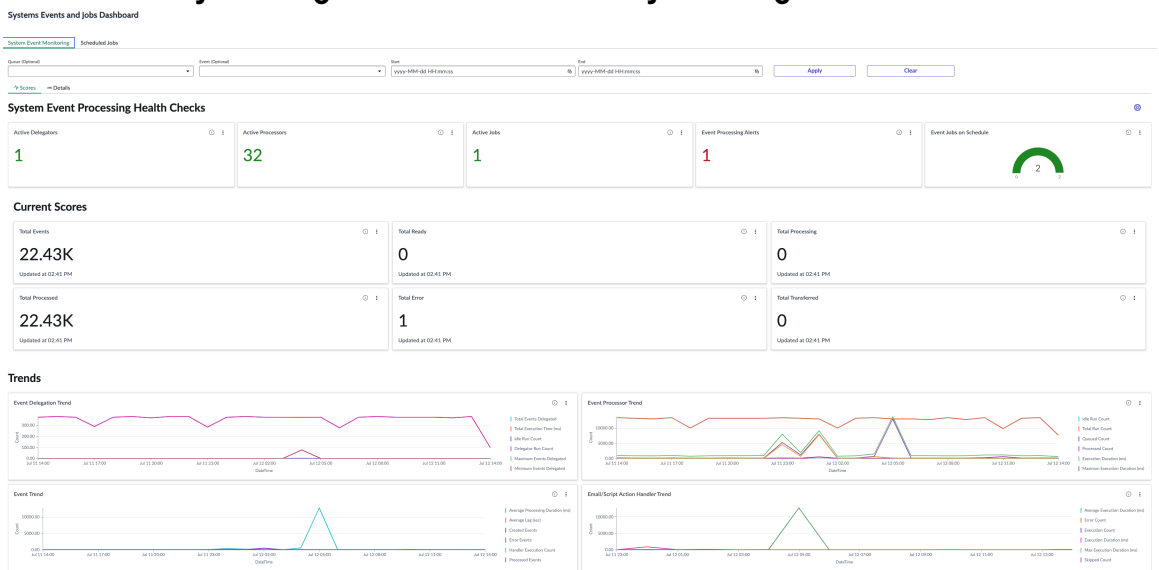
Verwenden Sie das Dashboard „Verarbeitung von Systemereignissen“, um die Filter zum Anzeigen von Informationen zu Events und Warteschlangen festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Dashboard für Systemereignisse**.



Das Dashboard zur Überwachung von Systemereignissen wird angezeigt.

2. Wählen Sie die Warteschlange und das Ereignis aus, zu denen Sie die Informationen anzeigen möchten.

> **Hinweis:**
> Standardmäßig ist die Standardwarteschlange ausgewählt. Sie können auch andere Warteschlangen- und Ereignistypen auswählen.

3. Legen Sie das Startdatum und das Enddatum fest, für die Sie die Warteschlangen- und Ereignisinformationen anzeigen möchten.
4. Wählen Sie Anwenden, um den wie oben beschrieben festgelegten Filter anzuwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können den Filter auch mit Löschen löschen und eine neue Auswahl treffen.

Die Abschnitte „Punktzahlen“ und „Details“ werden basierend auf Ihrer Auswahl angezeigt.

Punktzahlen: Prüfungen der Verarbeitungsintegrität von Systemereignissen

Auf der Registerkarte Punktzahlen und wird angezeigt, was im Ereignisverarbeitungssystem vor sich geht.

Feld	Beschreibung
Aktive Delegierende	Gibt an, ob ein Ereignis-Delegierer aktiviert ist. Der Ereignisdelegierer ist für die Delegierung von Ereignissen an Warteschlangen verantwortlich, die die Funktionalität für delegierte Ereignisse verwenden. Durch Klicken auf die Karte gelangen Sie zur Liste der Delegierer. Die Anzahl der Delegierer in Grün ist positiv. **Hinweis:** Diese Karte wird nur angezeigt, wenn die **Warteschlange** das Delegierer-Modell verwendet. Wenn diese Karte angezeigt wird, wird die Karte **„Aktive Aufträge“** nicht angezeigt. Wenn keine Warteschlange ausgewählt ist, werden die Karten **Aktive Delegierer**, **Aktive Prozessoren**und **Aktive Aufträge** gleichzeitig angezeigt.
Aktive Prozessoren	Die Anzahl der aktiven Ereignisprozessoren im Ereignissystem. Klicken Sie auf die Karte, um zur Liste der aktiven Prozessoren zu gelangen (falls vorhanden). Eine rote Zahl gibt an, dass der Prozessor konfiguriert werden muss. **Hinweis:** Diese Karte wird nur angezeigt, wenn die **Warteschlange** das Delegierer-Modell verwendet. Wenn diese Karte angezeigt wird, wird die Karte **„Aktive Aufträge“** nicht angezeigt. Wenn keine Warteschlange ausgewählt ist, werden die Karten **Aktive Delegierer**, **Aktive Prozessoren**und **Aktive Aufträge** gleichzeitig angezeigt.
Aktiver Auftrag	Anzahl der Aufgaben, die einer Warteschlange im Verarbeitungs-Framework zugeordnet sind. Diese Aufträge unterscheiden sich von den früheren Aufträgen, die im Delegierer-Modell verwendet wurden. Im Verarbeitungs-Framework werden die Verarbeitungsaufträge basierend auf

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	der Konfiguration und den Prüfungen automatisch erstellt. **Hinweis:** Diese Karte wird nur angezeigt, wenn die **Warteschlange** nicht das Delegierer-/Dedikatmodell verwendet und vom Verarbeitungs-Framework unterstützt wird. Wenn diese Karte angezeigt wird, werden die Karten **„Aktive Delegierer“** und **„Aktive Prozessoren“** nicht angezeigt. Wenn keine Warteschlange ausgewählt ist, werden die Karten **Aktive Delegierer**, **Aktive Prozessoren**und **Aktive Aufträge** gleichzeitig angezeigt.
Warnungen bei Ereignisverarbeitung	Die Anzahl der Ereignisverarbeitungswarnungen in den letzten 5 Stunden. Durch Klicken auf die Karte gelangen Sie zur Tabelle „Ereigniswarnungen“, die alle entsprechenden Warnungen enthält.
Ereignisaufgaben im Zeitplan	Anzahl der Ereignisse für geplante Aufgaben, die im Zeitplan liegen.

Punktzahlen: Aktuelle Punktzahlen

Verwenden Sie den Abschnitt „Aktuelle Punktzahlen“, um direkt die Sysevent-Tabelle zu überprüfen und den aktuellen Status der Ereignisse anzuzeigen.

Feld	Beschreibung
Gesamtanzahl der Ereignisse	Gesamtzahl der Ereignisse im System innerhalb des festgelegten Zeitraums
Gesamtanzahl bereit	Gesamtzahl der Ereignisse, die zur Verarbeitung bereit sind
Gesamtanzahl in Verarbeitung	Gesamtzahl der verarbeiteten Ereignisse
Gesamtanzahl verarbeitet	Gesamtzahl der bereits verarbeiteten Ereignisse
Gesamtanzahl der Fehler	Gesamtzahl der Fehler in den Ereignissen
Gesamtanzahl übertragen	Gesamtzahl der Ereignisse, die von einem Diagramm zum nächsten übertragen wurden

Punktzahlen – Trends

Verwenden Sie den Abschnitt „Trends“, um ein auf Metriken basierendes grafisches Verständnis der Aktivitäten im Ereignisverarbeitungssystem zu erhalten.

Hinweis:
Standardmäßig sind die Trends auf 24 Stunden festgelegt. Sie können einen Zeitraum von bis zu 15 Tagen festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Trend bei Ereignis-Delegierung	Im Zusammenhang mit der Delegierung von Ereignissen gesammelte Metrik
Trend für Ereignisprozessor	Für die verschiedenen Ereignisprozessoren gesammelte Metrik
Ereignistrend	Metrik für bestimmte Ereignisse
Handler-Trend für E-Mails/Skriptaktionen	Für Ereignishandler gesammelte Metrik

Details: Konfigurieren Sie eine Warnung

Überprüfen Sie die Details einer Warnung, die alle 15 Minuten hauptsächlich auf Instanzebene festgelegt wird. Standardmäßig werden zusammen mit der Anwendung fünf Warnungen bereitgestellt. Die Warnungen werden basierend auf einer Reihe von Bedingungen eingerichtet, einschließlich der Warteschlange, für die sie gelten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Ereignisse** > **Warnungen konfigurieren**.
   Die Liste „Ereigniswarnungskonfigurationen“ wird angezeigt.
2. Wählen Sie eine der verfügbaren Warnungen aus, um Änderungen an den Bedingungen vorzunehmen, die eine Warnung auslösen.

   Hinweis:
   Wenn die Warnung erstellt wird, erhalten Sie im Benachrichtigungssymbol eine Benachrichtigung.

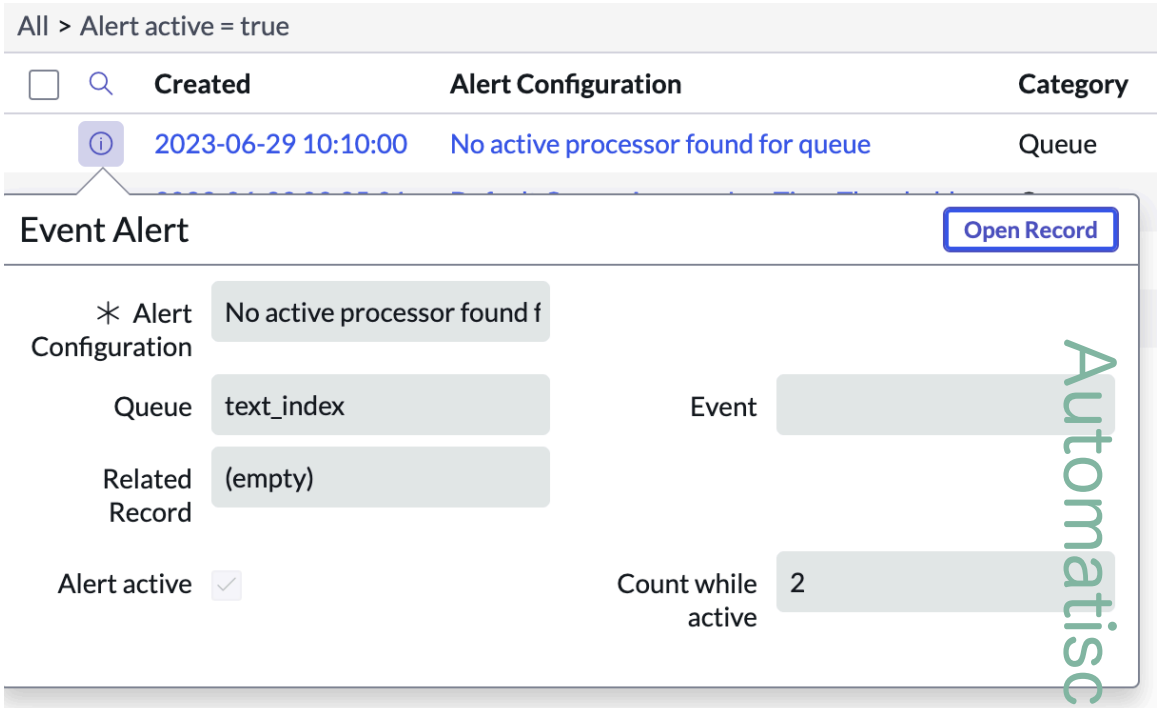
3. Gehe zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Ereignisse** > **Warnungen**.
   Die Liste der Ereigniswarnungen wird angezeigt.

   Hinweis:
   Die Warnungsbedingungen werden ungefähr alle 15 Minuten validiert.

4. Wählen Sie die Warnung aus, die Sie gerade aktualisiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können das Formular „Ereigniswarnung“ für die ausgewählte Warnung öffnen, indem Sie die Spalte Erstellt auswählen. Wenn Sie die Spalte Warnungskonfiguration auswählen, wird das Formular „Konfiguration von Ereigniswarnungen“ für die ausgewählte Warnung angezeigt. Sie können das Ereigniswarnungsformular auch öffnen, indem Sie das Symbol „i“



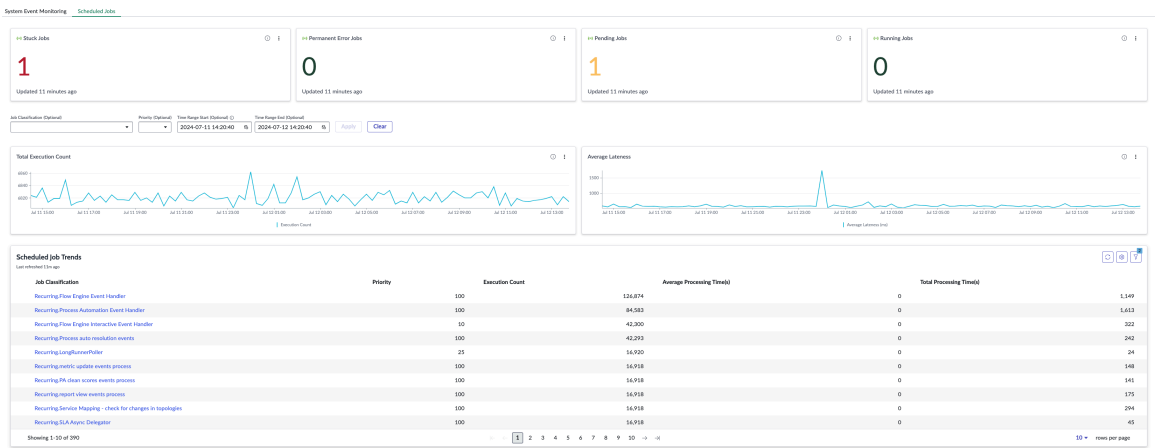
auswählen.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Warnung zurücksetzen** aus, wenn die Warnungsbenachrichtigung nicht mehr benötigt wird.

Machen Sie sich mit dem Dashboard für geplante Aufgaben vertraut

Besuchen Sie das Zeitplaner-Dashboard, um mehr über wichtige Integritätsmetriken und Einblicke in geplante Aufgaben zu erfahren.

Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Dashboard für geplante Aufgaben**.



Die folgenden Karten werden im Dashboard angezeigt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Feststeckende Aufgaben	Die geplanten Aufgaben, die an einen nicht vorhandenen Knoten angeheftet sind, werden hier angezeigt. Wenn eine geplante Aufgabe zur Ausführung auf einem nicht vorhandenen Knoten zugewiesen ist und ein übergeordneter Auftrag ist, für den Start nicht der **Auslösertyp**ist, wird sie unter **Feststeckende Aufgaben**klassifiziert. In der Spalte „System-ID“ wird der Knoten angegeben, der zur Ausführung des Auftrags zugewiesen wurde. Einer der Gründe dafür, dass ein Auftrag als **feststeckende Aufträge** klassifiziert wird, ist, wenn eine Instanz aus einer anderen Instanz geklont wurde und jetzt Aufträge angeheftet sind, die auf den Knoten der alten Instanz ausgeführt werden sollen. Sie können die folgenden Aktionen für feststeckende Aufgaben ausführen: • Sie können ihn löschen, um den Auftrag dauerhaft aus „sys_trigger“ zu entfernen. • Sie können diese Aufträge wiederherstellen, wodurch die Daten der**System-ID-** Spalte gelöscht werden und die Ausführung basierend auf der Zeit für die **nächste Aktion** erneut ermöglicht wird.
Aufgaben in „Permanenter Fehler“	Hier werden die geplanten Aufgaben angezeigt, die den **Status„Permanenter Fehler“** aufweisen. Wenn Sie ein Upgrade von einer Version vor Utah auf eine neuere Version durchgeführt haben, wird ein Korrekturskript ausgeführt, und die geplanten Aufgaben werden auf den Status **„Permanenter Fehler“** gesetzt, wenn der Auftrag ein übergeordneter Auftrag oder ein eigenständiger Auftrag war und zur Ausführung in einem bestimmten gestartet wurde -Knoten, der nicht mehr vorhanden ist. Sie können den Auftragsstatus auch manuell auf **„Permanenter Fehler“** setzen. Sie können die folgenden Aktionen für Aufträge im Status „Permanenter Fehler“ ausführen: • Sie können ihn löschen, um den Auftrag dauerhaft aus „sys_trigger“ zu entfernen. • Sie können diese Aufträge wiederherstellen, wodurch der Status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	auf **„Bereit“**zurückgesetzt wird. Sie kann basierend auf der Zeit für die **nächste Aktion** erneut ausgeführt werden.
Ausstehende Aufgaben	Aufträge, die in Kürze ausgeführt werden sollen.
Ausgeführte Aufgaben	Aufträge, die aktiv ausgeführt werden.
Auftragsklassifizierung (optional)	Optionale Möglichkeit, bestimmte Aufträge basierend auf Filterbedingungen zu gruppieren, um den Auftragsabschlussverlauf nach der definierten Gruppe/Klassifizierung zu sammeln. Sie können diese Klassifizierungen in der Tabelle „Auftragsklassifizierungsregeln“ einrichten. Die Standardklassifizierung ist TriggerType.JobName.
Gesamte Ausführungsanzahl	Grafische Darstellung der Gesamtzahl der Ausführungen der geplanten Aufgabe in Ihrer Instanz über einen bestimmten Zeitraum. Der Standardzeitraum beträgt die letzten 24 Stunden. Sie können nur die Daten der letzten 7 Tage anzeigen. Die Daten stammen aus der Tabelle „sys_scheduler_job_history“. **Hinweis:** Wenn Sie auf eine Ausführungsanzahl im Diagramm klicken, wird die Liste „Verlauf geplanter Aufgaben“ angezeigt. Die Liste der Aufträge wurde mit dem Konzept der Auftragsklassifizierung mit entweder „Einmal ausführen“ oder „Wiederkehrend“ als Auslösertyp gruppiert.
Durchschnittliche Verspätung	Grafische Darstellung der durchschnittlichen Verspätung in Millisekunden aller geplanten Aufgaben in Ihrer Instanz über einen bestimmten Zeitraum. Der Standardzeitraum beträgt die letzten 24 Stunden. Sie können nur die Daten der letzten 7 Tage anzeigen. Die Daten stammen aus der Tabelle „sys_scheduler_job_history“. **Hinweis:** Wenn Sie im Diagramm auf Daten für die durchschnittliche Verspätung klicken, wird die Liste „Verlauf geplanter Aufgaben“ angezeigt. Die Liste der Aufträge wurde mit dem Konzept der Auftragsklassifizierung mit entweder „Einmal ausführen“ oder „Wiederkehrend“ als Auslösertyp gruppiert.
Trends bei geplanten Aufgaben	Liste der abgeschlossenen Aufträge, gruppiert nach Auftragsklassifizierungskonzept. Der Standardzeitraum beträgt die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	letzten 24 Stunden. Sie können nur die Daten der letzten 7 Tage anzeigen. Die Daten stammen aus der Tabelle „sys_scheduler_job_history“.

Hinweis:
Sowohl für die Kacheln **„Aufträge feststecken“** als auch **„Aufträge im Dauerfehler“** stammen die Daten und Spalten aus der Tabelle „sys_trigger“. Beide Kacheln werden verwendet, um Aufgaben zu bereinigen und die geplanten Aufgaben in einem positiven Status zu halten. Wählen Sie die gewünschte Kachel aus, um die Listenansicht der Aufträge anzuzeigen. Die Spalte **„Verspätung** “ in beiden Listen gibt an, wie spät der Auftrag ist (basierend auf der Uhrzeit, zu der er ausgeführt werden sollte). Wenn **die nächste Aktion** in der Vergangenheit liegt, wird die Verspätung als die aktuelle Zeit minus der Zeit der nächsten Aktion berechnet. Wenn die Aufgabe beispielsweise vor zwei Minuten ausgeführt werden sollte, beträgt die Verspätung zwei Minuten. Wenn die Ausführung des Auftrags in der Zukunft geplant ist, ist die Verspätung 0.

Trends bei geplanten Aufgaben

Diese Tabelle enthält Details zum Verlauf der abgeschlossenen Aufträge nach Klassifizierungen. Die Standardansicht enthält die Daten der letzten 24 Stunden.

Feld	Beschreibung
Auftragsklassifizierung	Bietet eine Möglichkeit, ähnliche Arten von Aufträgen basierend auf dem Auftragsnamen und dem Auslösertyp (wiederkehrend, einmal ausführen usw.) zu gruppieren.
Priorität	Priorität, mit der die Aufträge verarbeitet werden. **Hinweis:** Je niedriger die Zahl, desto höher die Priorität. Zum Beispiel ist eine Priorität von 10 höher als 100.
Ausführungsanzahl	Anzahl der Ausführungen des Auftrags innerhalb eines Zeitrahmens.
Durchschnittliche Verarbeitungszeit(en)	Durchschnittliche Zeit, die für die Verarbeitung der Aufträge benötigt wird.
Gesamte Verarbeitungszeit(en)	Gesamtzeit, die für die Verarbeitung der Aufträge erforderlich ist.

Platform-Leistung

Stellen Sie durch Leistungsüberwachung und -diagnose die Optimierung des Systems sicher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte mit Plattformleistung

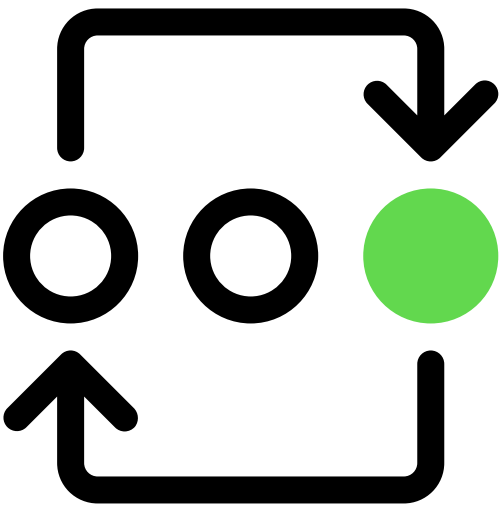
Performance-Dashboards

Sie eine breite Palette von Plattformleistungsmetriken für Ihre Instanz und für den Computer, auf dem Ihre Instanz ausgeführt wird, an.

Leistungsmetriken

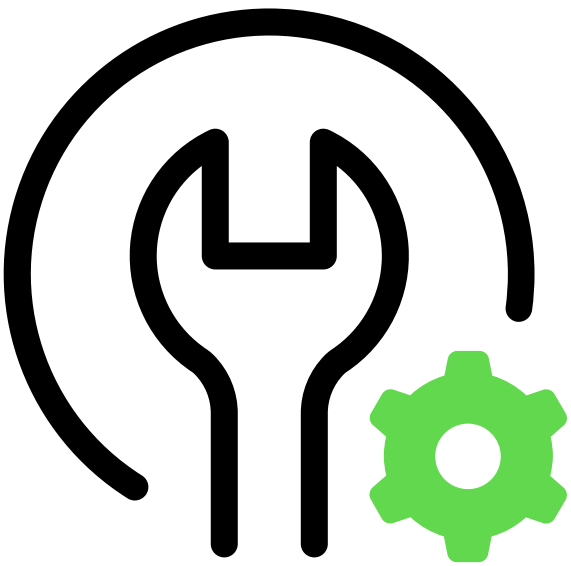
Sie können eine Vielzahl von Plattformleistungsmetriken für Ihre Instanz und für den Computer, auf dem Ihre Instanz ausgeführt wird, anzeigen.

Transaktionsmengen



Mit Transaktionskontingenten können Sie eine Kontingentrichtlinie für verschiedene Arten von Transaktionen definieren.

Statistiktool für Systemdiagnose



Zur Unterstützung der Leistungsbewertung zeichnen die Statistiktools Statistiken für Systemaktivitäten auf, die sich auf die Leistung auswirken, z. B. die Ausführung von Abfragen, Skripts und Transaktionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über die Plattformleistung

Stellen Sie durch Leistungsüberwachung und -diagnose die Optimierung des Systems sicher.

Benennung	Beschreibung
Antwort des Anwendungsservers	Zeit, die der Anwendungsserver benötigt, um eine Anforderung zu verarbeiten und die resultierende Seite zu rendern.
Netzwerklatenz und -durchsatz	Zeit, die das Netzwerk benötigt, um Ihre Anforderung an den Server und die Antwort zurück zu übergeben.
Browser-Rendering und -Analyse	Zeit, die Ihr Browser zum Rendern des HTML-Codes und zum Analysieren/Ausführen von Javascript benötigt.
Instanz-Cache	Menge der zur Verarbeitung verfügbaren Systemressourcen.

Auswirkungen des Instanzcaches auf die Leistung

Jedes Mal, wenn Sie den Instanz-Cache leeren und neu erstellen, kommt es zu einer Leistungsverschlechterung. Vermeiden oder minimieren Sie während der Kerngeschäftszeiten die folgenden Aktionen, die eine Löschung und Neuerstellung des Instanz-Cache verursachen.

- Systemeigenschaften werden hinzugefügt oder aktualisiert
- Wörterbucheinträge werden hinzugefügt oder aktualisiert
- Update-Sätze werden bestätigt
- Übersetzungen werden hinzugefügt oder aktualisiert

Antwortzeiten des Transaktionsprotokolls

Die Instanz protokolliert automatisch die wichtigen Statistiken aller von ihr verarbeiteten Transaktionen, und diese Informationen stehen Ihnen als Administrator zur Verfügung.

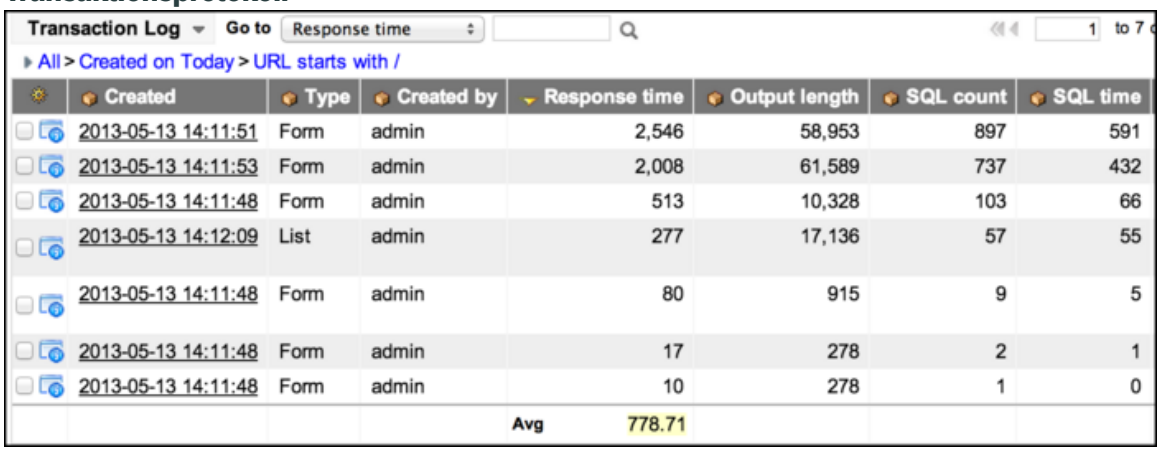
Um das Protokoll anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemprotokolle** > **Transaktionen**.

Um die durchschnittliche Antwortzeit aller aufgelisteten Transaktionen anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Spalte **Antwortzeit**. Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Berechnungen auflisten**, und aktivieren Sie dann das Kontrollkästchen **Durchschnittswert**.

Es empfiehlt sich, die Liste auf die Transaktionen zu beschränken, die im relevanten Zeitraum stattgefunden haben. Der Standardfilter gibt Transaktionen vom heutigen Tag zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transaktionsprotokoll


Transaction Log Go to Response time 1 to 7

All > Created on Today > URL starts with /

Created	Type	Created by	Response time	Output length	SQL count	SQL time
2013-05-13 14:11:51	Form	admin	2,546	58,953	897	591
2013-05-13 14:11:53	Form	admin	2,008	61,589	737	432
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	513	10,328	103	66
2013-05-13 14:12:09	List	admin	277	17,136	57	55
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	80	915	9	5
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	17	278	2	1
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	10	278	1	0
			Avg 778.71			

Für jede abgeschlossene Transaktion sind die folgenden Informationen verfügbar (Zeitangaben in Millisekunden):

- Datum/Uhrzeit, Anwender-ID, IP-Adresse und URL der Transaktion.
- Gesamtantwortzeit, welche die Browserzeit nicht enthält, da der Server nicht über diese Informationen verfügt.
- **Netzwerkzeit**: Übertragungszeit im Netzwerk, vom und zum Anwender.
- **SQL-Zeit**: Für die Ausführung von SQL-Befehlen aufgewendete Zeit.
- **SQL-Anzahl**: Anzahl der ausgeführten SQL-Befehle.
- **Business-Regel-Zeit**: Für die Verarbeitung von Business-Regeln aufgewendete Zeit.
- **Business-Regelanzahl**: Anzahl der ausgeführten Business-Regeln.
- **Ausgabelänge**: Wie viele Bytes die Transaktion nach jeder Komprimierung zurückgegeben hat.

Antwortzeit auf Formularen

Unten rechts in vielen Formularen und Listen wird eine Antwortzeitanzeige (Uhr) angezeigt.

Dieser Indikator gibt die Verarbeitungszeit für eine abgeschlossene Transaktion an, einschließlich der Gesamtzeit und der Zeit für jeden Schritt. Klicken Sie auf das Symbol, um die Antwortzeitdetails ein- und auszublenden. Zeigen Sie auf das Symbol, um einen Tooltip mit den Details anzuzeigen. Das folgende Beispiel zeigt die Antwortzeit zum Abrufen einer gefilterten Liste in einer Demoinstanz.

In diesem Beispiel hat die Transaktion die folgende Verarbeitungszeit in Anspruch genommen:

- 1019 Millisekunden Gesamtzeit
- 3 Millisekunden, um Daten im Netzwerk zu verschieben
- 526 Millisekunden auf dem Server

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Serverzeit wird mit der folgenden Formel berechnet:

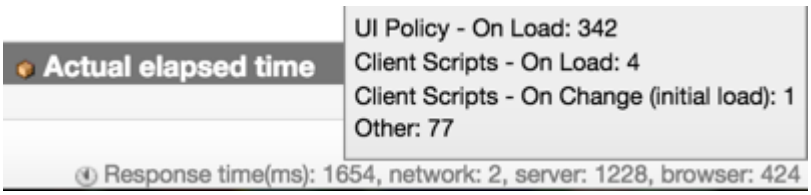
```
server time = (client response time - browser time - client network time)
```

- 490 Millisekunden im Browser, wobei der HTML-Code gerendert und JavaScript analysiert und ausgeführt wird

Für einfache Vorgänge wie Paging, Ändern der Sortierreihenfolge einer Liste oder für die erste Transaktion in einer Sitzung wird keine Antwort angezeigt.

Um eine detaillierte Aufgliederung der Browser-Verarbeitungszeit für Formulare anzuzeigen, klicken Sie auf **Browser**.

Details zur Antwortzeit des Browsers



Administratoren können die Antwortzeit deaktivieren, indem sie in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] die Eigenschaft *glide.ui.response_time* auf **„false“** setzen. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, und suchen Sie nach *glide.ui.response_time*.

Achten Sie bei der Überprüfung der Antwortzeiten auf die folgenden Probleme.

1. Ein Zeitraum, in dem alle Transaktionen ungewöhnlich lange dauerten. Zum Beispiel dauerten Transaktionen, die normalerweise 1 Sekunde dauerten, zwischen 11:00 Uhr und 11:20 Uhr 15 Sekunden. Dieses Problem kann darauf hinweisen, dass während dieser Zeit eine ungewöhnliche Last auf diesem Anwendungsserver ausgeführt wurde, z. B. durch einen großen Bericht.
2. Eine bestimmte Transaktion, die wiederholt ungewöhnlich lange gedauert hat. Beispiel: Die Liste der geschlossenen Incidents, sortiert nach Kurzbeschreibung, dauerte jedes Mal, wenn sie angezeigt wurde, 30 Sekunden. Dieses Problem kann darauf hinweisen, dass eine bestimmte Transaktion eine ungewöhnliche Datenbanklast auf dem System verursacht, z. B. Sortierung von 500.000 Datensätzen in einem nicht indizierten Feld.

Probieren Sie die folgenden Aktionen aus, um die Leistung zu verbessern.

1. Suchen Sie nach einer oder mehreren Transaktionen, die das gesamte Fenster umfassen. Angenommen, Sie beobachten, dass die Antwort sechs Minuten lang langsam war und die gesamte Zeit über eine Transaktion ausgeführt wurde. Sie können versuchen, der Datenbank eine zusätzliche Indizierung hinzuzufügen, um die Transaktion zu beschleunigen. Bestimmte Arten von Abfragen werden unabhängig von der Indizierung immer langsamer ausgeführt als andere.
2. Stellen Sie sicher, dass während der Geschäftszeiten keine Cacheleerung ausgeführt wird. Cacheleerungen sollen verhindern, dass ältere Daten Änderungen und Aktualisierungen beeinträchtigen. Sie werden bei Verwendung von Update-Sätzen automatisch durchgeführt. Geplante Cacheleerungen mit Cache.do können sich auf die Gesamtleistung auswirken und die Antwortzeiten des Systems verschlechtern. Führen Sie während

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Geschäftszeiten keine Cacheleerungen aus, und lösen Sie keine Cacheleerungen automatisch aus.

3. Wenn Sie bei langsamer Antwortzeit keine spezifischen Probleme finden können, wenden Sie sich an den Support, um zu erfahren, ob globale Probleme mit der Anwendungsserverhardware vorliegen.

Client-Transaktionszeiten

Das Plugin „Client Transaction Timings“ bietet zusätzliche Informationen über die auf Client- und Serverseite sowie über den Browser und das Netzwerk aufgewendete Zeit. Diese Funktion hilft nicht nur bei der Suche nach Prozessen mit langer Laufzeit, sondern liefert auch Informationen darüber, wo im Prozess das Leistungsproblem verursacht wird.

Antwortzeiten des Netzwerks

Die Fehlerbehebung bei einer schwachen Netzwerkantwortzeit kann schwierig sein, es gibt jedoch bestimmte Schnelltests, die Sie durchführen können.

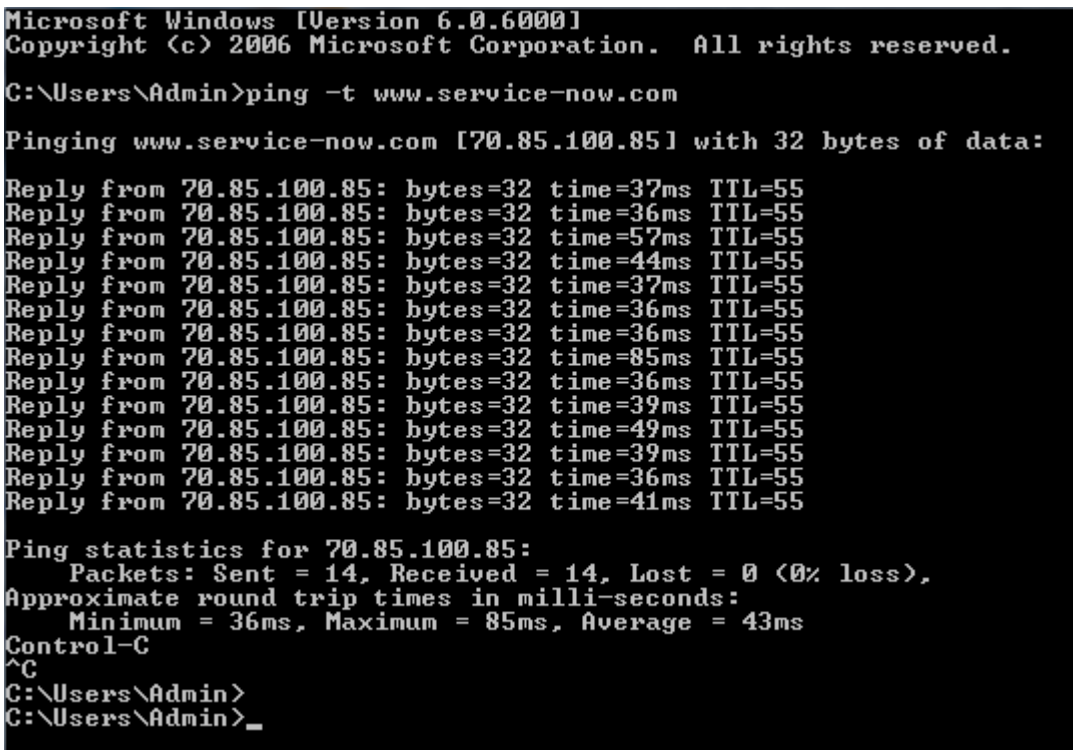
Ein eindeutiger Indikator für ein Netzwerkproblem ist, wenn Sie feststellen, dass Benutzer an einem Standort eine gute Leistung aufweisen und Benutzer an einem anderen Standort eine schlechte Leistung aufweisen. Das sagt Ihnen, dass der Server und die Anwendung in Ordnung sind. Vorausgesetzt, dass die Browsereinstellungen identisch sind, ist der einzige relevante Unterschied das Netzwerk.

Ping-Zeiten

Das gröbste Maß für die Antwortzeit eines Netzwerks ist der Ping. Ein Ping misst die Gesamtzeit, die ein Paket benötigt, um vom Quellcomputer zum Ziel und wieder zurück zu gelangen.

Um einen Ping-Befehl in Windowsauszuführen, rufen Sie ein Befehlsfenster (DOS-Eingabeaufforderung) auf, und geben Sie Folgendes ein:

```
ping -t <yourinstancename>.service-now.com
```



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchen Sie nach einer Zeit unter 100 ms, wenn Sie sich in den USA befinden, oder 150 ms, wenn Sie sich in Europa oder Asien befinden. In der Praxis sind weniger als 250 ms unbedeutend, da sie im Allgemeinen keine wesentliche Komponente in der von Ihnen empfundenen Antwortzeit sind.

Traceroute

Wenn Sie langsame Ping-Zeiten feststellen, können Sie eine Traceroute ausführen. Einige Netzwerke lehnen die Weiterleitung von ICMP ab, und Ihre Traceroute-Anforderung funktioniert möglicherweise nicht. Wenn dies funktioniert, ist es ein hervorragendes Tool zur Identifizierung von Netzwerkengpässen. Um eine Traceroute für Windowsauszuführen, öffnen Sie ein Befehlsfenster, und führen Sie den folgenden Befehl aus.

```
tracert <yourinstancename>.service-now.com
```

Beispielausgabe:

```
C:\dev\mysql5\bin>tracert mycompany.service-now.com
Tracing route to mycompany.service-now.com [70.87.98.130]
over a maximum of 30 hops:
1    1 ms    1 ms    1 ms  12.192.116.193
2    4 ms    4 ms    4 ms  12.116.227.37
3   32 ms   32 ms   32 ms  gbr1-p90.sd2ca.ip.att.net [12.123.145.178]
4   33 ms   33 ms   33 ms  tbr1-p013503.phmaz.ip.att.net [12.122.2.142]
5   34 ms   33 ms   33 ms  tbr2-cl1521.phmaz.ip.att.net [12.122.10.194]
6   32 ms   33 ms   33 ms  tbr2-cl1592.dlstx.ip.att.net [12.122.10.81]
7   31 ms   50 ms   31 ms  gar1-p370.dlrtx.ip.att.net [12.123.16.173]
8   31 ms   31 ms   31 ms  12.119.136.14
9   31 ms   31 ms   31 ms  te9-1.dsr02.dllstx3.theplanet.com [70.87.253.22]
10   37 ms   37 ms   37 ms  vl41.dsr01.dllstx4.theplanet.com [70.85.127.83]
11   31 ms   37 ms   31 ms  gi1-0-1.car16.dllstx4.theplanet.com [67.18.116.67]
12   32 ms   32 ms   32 ms  70.87.98.130
Trace complete.
```

Jede Zeile in der Traceroute stellt einen Netzwerkschritt zwischen dem Quellcomputer und dem Zielcomputer dar. Im Beispiel-Traceroute waren insgesamt 12 Schritte erforderlich, um den Netzwerkdatenverkehr vom Laptop nach zu bringen<yourinstancename> .service-now.com

- Die linke Spalte enthält die Schrittnummer.
- Die nächsten drei Spalten sind Latenzschätzungen, die dreimal durchgeführt werden, um einen Durchschnitt zu ermitteln.
- Die letzte Spalte ist der Computer, zu dem Sie wechseln.

Den Zeilen Nr. 1 und 2 oben können Sie beispielsweise Folgendes entnehmen:

```
1    1 ms    1 ms    1 ms  12.192.116.193
2    4 ms    4 ms    4 ms  12.116.227.37
```

Am Ende von Zeile 1 war es 12.192.116.193. Anschließend dauerte es durchschnittlich 4 ms, bis 12.116.227.37 erreicht wurde.

Im Allgemeinen suchen Sie mit einer Traceroute nach einzelnen Schritten, die lange dauern, z. B. 500 ms für einen bestimmten Hop. Sie suchen auch nach Schritten, die anstelle einer Schrittzeit ein Sternchen (*) anzeigen, z. B.:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
1    100 ms  *       500ms  12.192.116.193
```

Das Sternchen zeigt an, dass ein bestimmtes Paket nicht angekommen ist, was auf Netzwerkprobleme bei diesem Hop hindeuten kann. Außerdem wird ein Sternchen angezeigt, wenn für diesen bestimmten Router die Nicht-Weiterleitung von ICMP festgelegt ist. Dieses Ergebnis ist möglicherweise ein falscher Alarm, wenn alle drei Latenzzeiten für einen Schritt Sternchen sind.

Browsereinstellungen und Leistung

Je nachdem, welchen Browser Sie verwenden, können sich die Browsereinstellungen auf die Leistung Ihrer Instanz auswirken.

Webseiten in Ihrer Instanz können groß sein, z. B. über 500 KB für eine lange Liste von Incidents mit vielen Spalten. Aus Leistungsgründen können die meisten Browser komprimierte Daten von einem Anwendungsserver akzeptieren, sodass nicht die vollen 500 KB über das Kabel gesendet werden müssen. Stattdessen gibt der Browser an, dass komprimierte Daten akzeptiert werden, wenn der Server sie senden kann. Der Anwendungsserver komprimiert dann die Antwort, wodurch die 500-KB-Daten in etwa 20-KB-Daten umgewandelt werden.

Die Komprimierung ist standardmäßig auf allen ServiceNow Anwendungsservern aktiviert. Der Anwendungsserver sendet immer komprimierte Daten, wenn Ihr Browser dies akzeptiert. Es gibt Browsereinstellungen, die steuern, ob Ihr Browser komprimierte Antworten akzeptiert.

Verwenden Sie ein langsames Abfrageprotokoll

Administratoren können langsame Abfrageprotokolle verwenden, um Einblicke in die Auswirkungen von Abfragen auf die Plattformleistung zu erhalten. Im Protokoll für langsame Abfragen werden Daten für ähnliche Abfragen zusammengefasst. Verwenden Sie langsame Abfragedaten, um den Bedarf an neuen Indizes, Änderungen an vorhandenen Indizes oder Änderungen an häufigen Abfragen zu bewerten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abfragen sind ähnlich, wenn sie aus derselben Tabelle auswählen und dasselbe Feld in der wo-Klausel abfragen, aber nach unterschiedlichen Werten im Feld suchen. Beispielsweise werden diese Abfragen als ähnliche Abfragen zusammengefasst.

```
SELECT * FROM sys_user WHERE name="ITIL User"
SELECT * FROM sys_user WHERE name="System Administrator"
```

Durch das Aggregieren ähnlicher Abfragedaten können Administratoren die Auswirkungen auf die Leistung durch langsame und häufig auftretende Abfragen überwachen. Das Protokoll meldet Daten für ähnliche Abfragen, bei denen die Gesamtausführungszeit 5 Sekunden überschreitet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Statistiken** > **Langsame Abfragen**
2. Öffnen Sie einen Abfragedatensatz, um weitere Details zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abfragedatensatzfelder

Feld	Beschreibung
Beispiel	Eine SQL-Anweisung für eine einzelne Abfrage, bevor sie kanonisiert wird, um sie mit ähnlichen Abfragen zusammenzufassen.
Hash	Der Hash-Wert für diesen Datensatz.

Beispiel für Stack Trace	Ein Stack Trace für eine einzelne Abfrage. Zeilen, die auf Skriptcode verweisen (enthält anwenderdefinierten Code und Basissystemcode) werden im folgenden Format angezeigt:
	`Tabellenname.sys_id:Zeilennummer`
	Dieser Stack Trace zeigt beispielsweise einen Funktionsaufruf aus Zeile 119 einer Skripteinbindung an.
	`sys_script_include.105f70abc0a8010300d4d79ed1b93eb0:119`
	Weitere Informationen finden Sie unter Stack Traces.

Beispiel-URL	Die URL für eine einzelne Abfrage, je nachdem, wie die Abfrage aufgerufen wurde. ○ Anwendertransaktionen: Listet die Transaktionsparameter auf. Wenn ein Benutzer beispielsweise zur Incident-Liste navigiert, lautet die URL `/incident_list.do sysparm_query=active=wahr` ○ Geplante Aufgaben: Listet den Namen der geplanten Aufgabe auf. ○ Jede andere Methode: listet ein leeres Feld auf.
Erste Sichtung	Das erste Vorkommen einer ähnlichen Abfrage.
Letzte Sichtung	Das letzte Vorkommen einer ähnlichen Abfrage.
Gesamte Ausführungszeit	Gesamtausführungszeit.
Ausführungsanzahl	Die Anzahl der ähnlichen Abfragevorkommen, die zusammengefasst werden.
Mittlere Ausführungszeit (ms)	Die durchschnittliche Dauer für die Ausführung einer dieser ähnlichen Abfragen.

3. Um zu sehen, was die Datenbank zum Abrufen der Daten tut, klicken Sie auf **Plan erklären**.
   Der Abfrageplan wird in der zugehörigen Liste **„MySQL-Erklärungsplan“** aufgeführt. Verwenden Sie den Abfrageplan, um den Bedarf an neuen Indizes oder Änderungen an vorhandenen Indizes zu bewerten. Weitere Informationen finden Sie in der MySQL-Erklärungsplandokumentation.

   Diese Funktion funktioniert auch mit anderen unterstützten Datenbanken, einschließlich MongoDB und Oracle.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Um einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage zu generieren, klicken Sie auf **Indexvorschlag**. Details finden Sie unter Generieren Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage.

Indexvorschläge für langsame Abfragen

Die Index Suggest Engine (ISE) kann einen Indexvorschlag für eine ausgewählte langsame Abfrage generieren. Wenn Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage anfordern, analysiert die ISE die Abfrage und empfiehlt einen Index, mit dem sich die Ausführungszeit der Abfrage verbessern lässt.

Wenn Sie den Indexvorschlag verwenden und den Index erstellen, überprüft die ISE die Effektivität dieses Index während eines 14-tägigen Bewertungszeitraums weiterhin. Die ISE stellt während der Bewertung Details zum Index bereit, einschließlich Empfehlungen für die Verwaltung des Index.

Wofür verwenden Administratoren die ISE?

- Generieren Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage.
- Überprüfen Sie Indexvorschläge für langsame Abfragen in Ihrer Instanz.
- Exportieren Sie einen Indexvorschlag zu Bewertungs- und Testzwecken in eine Instanz außerhalb der Produktion.
- Planen Sie die Erstellung eines Index.
- Überwachen Sie die Effektivität eines Index während des Indexauswertungszeitraums.
- Indexleistung testen (dieser Test ist eine sofortige Leistungsbewertung des Index).
- Löschen Sie einen Index, der die Abfrageleistung nicht optimiert, wie von der ISE empfohlen.

In neuen und aktualisierten Instanzen ist das Plugin „Index Suggest Engine“ (com.glide.index_suggestion) standardmäßig aktiviert.

Hinweis:
Die ISE unterstützt nur MySQL-Datenbanken.

Funktionsweise von Indexvorschlägen

Sie starten den Indexvorschlagsprozess, indem Sie einen Indexvorschlag für eine ausgewählte langsame Abfrage anfordern. Die ISE führt eine tägliche Aufgabe aus, die Spaltenstatistiken aus Tabellen in der langsamen Abfrage sammelt und dabei Daten wie Kardinalität (eindeutige Spalten in einer Tabelle) und Null-/Nicht-Null-Anzahl erfasst.

Anschließend fasst und analysiert die ISE die gesammelten Informationen, wendet einen gewichteten Spaltenbewertungsalgorithmus auf die langsame Abfrage an und generiert einen Indexvorschlag für die Abfrage.

Nachdem ein Indexvorschlag generiert wurde, überprüfen Sie den Vorschlag und bestimmen, ob der Index für die langsame Abfrage erstellt werden soll. Wenn Sie den Index erstellen, stellt die ISE Informationen zum Index bereit, während er sich durch seinen Lebenszyklus bewegt. Sie können den Indexvorschlag durch drei Hauptverarbeitungsphasen verfolgen:

Zu überprüfende Indexvorschläge

In dieser ersten Phase können Sie Indexvorschläge überprüfen, die von der ISE für Ihre langsamen Abfragen generiert wurden. Sie können Vorschläge ignorieren, den Indexvorschlag zu weiteren Tests in eine Instanz außerhalb der Produktion exportieren oder die Erstellung des Index planen. Wenn die ISE erfolgreich einen Indexvorschlag generiert und Sie die Erstellung des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Index planen, wird der Indexvorschlag in die nächste Verarbeitungsphase verschoben. Wenn die Datenbank den Vorschlag jedoch nicht verwenden kann oder der Vorschlag die Abfrageleistung beeinträchtigt, empfiehlt die ISE, den Indexvorschlag zu verwerfen.

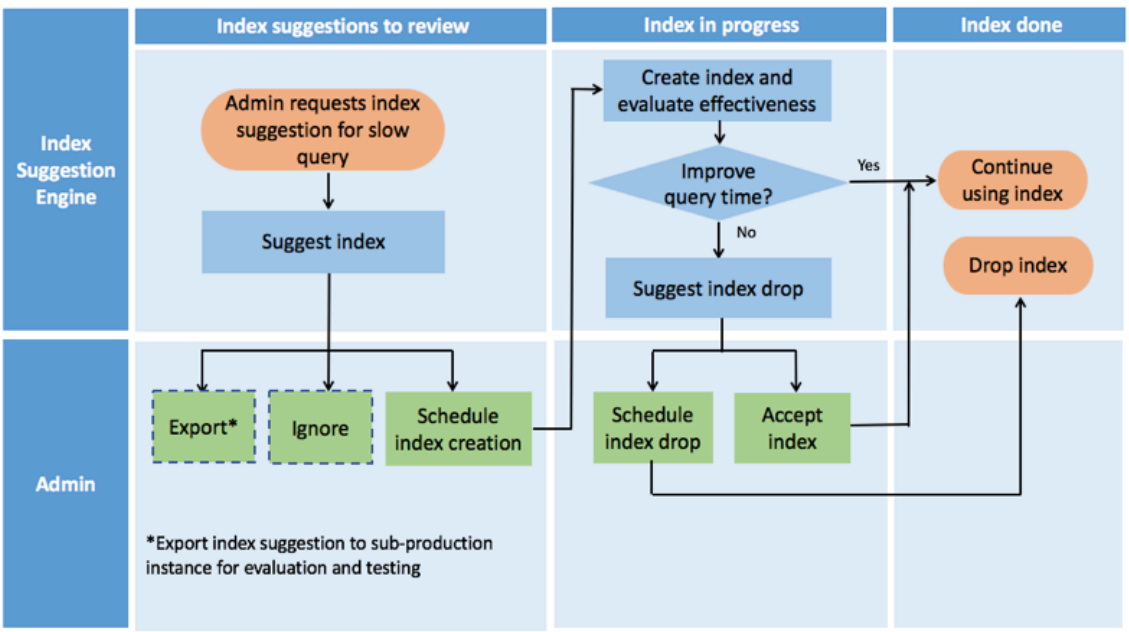
Indizierung wird ausgeführt

In dieser Phase erstellt die ISE den Index, und der 14-tägige Bewertungszeitraum beginnt. Die ISE führt eine stündliche Auswertung durch, um zu bestimmen, ob der Index die Ausführungszeit der Abfrage verbessert oder verringert. Die ISE aktualisiert den Indexstatus einschließlich der empfohlenen Aktionen. Wenn der Index beispielsweise die Leistung der langsamen Abfrage nicht verbessert, empfiehlt die ISE, den Index zu löschen. Anschließend können Sie planen, wie der Index aus der Datenbank gelöscht wird. In dieser Phase können Sie auch die Indexleistung testen oder einen Index akzeptieren, auch wenn die ISE empfiehlt, ihn zu verwerfen.

Index abgeschlossen

In der letzten Verarbeitungsphase beschreibt die ISE den Endstatus des Index und der zugehörigen Verarbeitungsaktivität. Wenn der Index die langsame Abfragezeit verbessert hat, ändert die ISE den Indexstatus in Erstellt, und die Datenbank verwendet den Index weiterhin. Wenn der Index die Abfragezeit nicht verbessert hat und Sie den Index gelöscht haben, löscht die ISE den Index aus der -Datenbank und ändert den Indexstatus in Verworfen.

Lebenszyklus des Indexvorschlags



Verarbeitungsstatus für Indexvorschläge

Die Tabelle „Indexvorschläge“ [sys_index_suggestion] enthält Statusinformationen zu Ihren Indizes, während sie die drei Hauptverarbeitungsphasen durchlaufen:

- **Vorschläge indizieren > Zu überprüfen**
- **Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**
- **Vorschläge indizieren > Fertig**

Die ISE verwendet die folgenden Status, um die Verarbeitungsaktivität für einen Index zu beschreiben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status von Indexvorschlägen

Status	Beschreibung
Index enthältVorschläge zur Überprüfung	
Vorgeschlagen	ISE hat einen Indexvorschlag für die langsame Abfrage generiert.
Ablegen vorgeschlagen– nicht verwendet	ISE empfiehlt, den Index zu löschen, da die Datenbank den Index nicht für die langsame Abfrage verwendet.
Vorgeschlagene– Leistungsverschlechterung verwerfen	ISE empfiehlt, den Index zu löschen, da der Index die Abfragezeit nicht verbessert oder die Leistung verschlechtert hat.
Indizierung wird ausgeführt	
Erstellung geplant	Sie haben die Erstellung des Verzeichnisses geplant.
Erstellung wird ausgeführt	ISE erstellt den Index.
Fehler beim Erstellen	ISE konnte den Index nicht erstellen.
Bewertung der Wirksamkeit	Das ISE hat den Index erstellt und bewertet die Indexleistung während des 14-tägigen Indexbewertungszeitraums.
Vorschlageneablegen – – nicht verwendet	ISE empfiehlt, den Index aus der Tabelle zu löschen, für die der Index erstellt wurde, da die Datenbank den Index nicht für die langsame Abfrage verwendet.
Vorgeschlagene– Leistungsverschlechterung verwerfen	ISE empfiehlt, den Index zu löschen, da der Index die Abfragezeit nicht verbessert hat.
Geplante ablegen	Sie haben geplant, dass der Index aus der Datenbank gelöscht wird.
Drop in PFortschritt	ISE löscht den Index aus der Datenbank.
Fehler beim Ablegen	ISE konnte den Index nicht verwerfen. Wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um Unterstützung zu erhalten.
Index abgeschlossen	
Erstellt	Nach dem 14-tägigen Bewertungszeitraum stellte die ISE fest, dass der Index die Abfrageleistung verbesserte. Gibt an, dass die Datenbank den Index weiterhin verwendet.
Ignoriert	Sie haben den Indexvorschlag ignoriert.
Abgelegt	ISE hat den Index erfolgreich verworfen.
Akzeptiert	Sie haben sich dafür entschieden, den Index beizubehalten, obwohl die ISE empfohlen hat, ihn zu verwerfen.
Veraltet	Ein aktueller Indexvorschlag hat den Index für dieselbe Tabelle und langsame Abfrage ersetzt.

Generieren Sie einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage

Verwenden Sie die Index Suggest Engine (ISE), um einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage zu generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die ISE einen Indexvorschlag für eine langsame Abfrage generiert, überprüft sie Abfragemetriken und Informationen aus Tabellen in der Abfrage. Wenn die ISE nicht über die zum Generieren eines Indexvorschlags erforderlichen Informationen verfügt, zeigt das System Meldungen an, die Sie über die benötigten Daten informieren. Diese Nachrichten enthalten normalerweise Links zum Abrufen weiterer Informationen, z. B. aktualisierte Abfragemetriken oder das Sammeln von Spaltenstatistiken aus Tabellen in der Abfrage. In einigen Fällen kann die ISE möglicherweise keinen Index für die Abfrage vorschlagen und teilt Ihnen mit, warum der Vorschlag nicht generiert werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Statistiken** > **Langsame Abfragen**.
2. Klicken Sie in der Tabelle „Langsame Abfragen“ auf den Abfragedatensatz, für den der Indexvorschlag generiert werden soll.
3. Klicken Sie im Datensatz „Langsame Abfragen **“ auf Index vorschlagen**.
   Wenn die ISE weitere Informationen benötigt, zeigt das System möglicherweise eine oder mehrere Nachrichten mit Details zum Abrufen dieser Informationen an. Nachdem Sie auf die einzelnen Nachrichten geantwortet haben, klicken Sie auf **Index vorschlagen**. Wiederholen Sie diesen Vorgang, bis die ISE über die Informationen verfügt, die zum Generieren des Indexvorschlags erforderlich sind.

   Zum Beispiel benötigt die ISE möglicherweise:

   - Aktuelle -Metriken–Wenn das System eine Meldung anzeigt, dass Abfragemetriken veraltet sind, enthält die Meldung einen Link zum Abrufen der neuesten Metriken.
     - Klicken Sie auf den Link, um die aktualisierten Abfragemetriken abzurufen.
     - Klicken Sie auf **Index vorschlagen**.
   - Spaltenstatistiken—Wenn die Spaltenstatistiken für die Abfrage nicht vorhanden sind, zeigt das System eine Meldung an, in der Sie aufgefordert werden, den Auftrag Spaltenstatistiken erfassen zu planen. Sie können die Aufgabe zur Standardzeit ausführen, wenn das System weniger ausgelastet ist, oder das System die Statistiken sofort erfassen lassen.
     - Wenn Sie die Ausführung der Aufgabe „Spaltenstatistiken“ zu einem späteren Zeitpunkt planen, generiert die ISE den Indexvorschlag nach dem Sammeln der Spaltenstatistiken. Nachdem die Aufgabe mit den Spaltenstatistiken ausgeführt wurde, kehren Sie zum Datensatz „Langsame Abfragen“ zurück, und klicken Sie auf **Index vorschlagen**.
     - Wenn Sie Spaltenstatistiken sofort erfassen, zeigt das System während der Erfassung von Spaltenstatistiken die Fortschrittsanzeige Spaltenstatistiken sammeln an. Klicken Sie im Datensatz „Langsame Abfragen **“ auf Index vorschlagen**.

   Wenn die ISE erfolgreich einen Indexvorschlag generiert, zeigt der Indexvorschlag-Datensatz für die Abfrage den **Indexstatus** als **Suggested an**.
4. Wenn Sie mit dem Indexvorschlag weiterarbeiten möchten, wählen Sie den nächsten Verarbeitungsschritt aus

Überprüfen Sie Indexvorschläge für langsame Abfragen

Sie können Indexvorschläge und von der Index Suggest Engine (ISE) erstellte Indizes überprüfen. Die ISE bietet drei Hauptansichten von Indexvorschlägen, während sie sich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

durch ihren Lebenszyklus bewegen: Indexvorschläge in Überprüfung, Index in Bearbeitung und Index abgeschlossen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Greifen Sie über den Anwendungsnavigator oder die Leistungs-Homepage auf Indexvorschläge zu.

Prozedur

1. Greifen Sie auf die Indexvorschläge für Ihre Instanz zu
2. Klicken Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ auf den **Tabellennamen**, der dem Indexvorschlag zugeordnet ist, den Sie anzeigen möchten.
3. Überprüfen Sie den Indexvorschlag für die ausgewählte Tabelle.

Indexvorschlagsfelder

Feld	Beschreibung
Langsame Abfrage	Die langsame Abfrage, für die der Indexvorschlag generiert wurde.
Beispiel	Eine tatsächliche SQL-Anweisung für eine einzelne Abfrage, bevor sie kanonisiert wird, um sie mit ähnlichen Abfragen zusammenzufassen.
Tabellenname	Name der in der Abfrage verwendeten Tabelle.
Spaltennamen	Namen der in der Abfrage verwendeten Spalten.
Indexname	Name des Index; wird von der ISE zugewiesen, nachdem der Index erstellt wurde.
Status	Verarbeitungsstatus des Index. Einzelheiten finden Sie in der Tabelle mit den Indexvorschlagsstatus.
Importiert	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird angezeigt, dass der Indexvorschlag aus einer anderen Instanz zu Bewertungs- und Testzwecken importiert wurde.

4. Wählen Sie den nächsten Verarbeitungsschritt für den Indexvorschlag.

Exportieren Sie einen Indexvorschlag in eine Instanz außerhalb der Produktion

Sie können einen Indexvorschlag aus einer Produktionsinstanz zur Bewertung und zum Testen in eine Instanz außerhalb der Produktion exportieren, bevor den Index in Ihrer Produktionsinstanz implementiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe umfasst das Exportieren eines Indexvorschlags als XML-Datei aus Ihrer Produktionsinstanz und das Importieren in eine Instanz außerhalb der Produktion. Anschließend können Sie den Index erstellen und seine Leistung in der Instanz außerhalb der Produktion bewerten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Produktionsinstanz zum Index Vorschlag, der exportiert werden soll:

   a. Greifen Sie auf die Tabelle „Indexvorschläge“ zu, um die Indexvorschläge für langsame Abfragen zu überprüfen.

Standort	Beschreibung
Über den Anwendungsnavigator	Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > Zu überprüfen**.
Über die Performance-Homepage	Wenn das Vorschlagssymbol anzeigt, dass mindestens ein Indexvorschlag verfügbar ist ( ), klicken Sie darauf, um das Fenster „Vorgeschlagene Indizes“ zu öffnen, und klicken Sie **auf Alle vorgeschlagenen -Indizes anzeigen**. **Hinweis:** Im Fenster „Vorgeschlagene Indizes“ können Sie neben einem bestimmten Tabellennamen **auf Anzeigen** klicken, um den zugehörigen Indexvorschlagsdatensatz zu öffnen.

   b. Klicken Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ auf den **Namen der Tabelle,** um den Indexvorschlag zu öffnen.

2. Klicken Sie im Formular „Indexvorschläge“ auf **Exportieren**.
   Die ISE lädt den Indexvorschlag als XML-Datei mit dem Dateinamen sys_index_suggestion_herunter.<alphanumeric identifier> .xml . Der Dateiname hat eine eindeutige alphanumerische Zeichenfolge, um ihn von anderen Indexvorschlägen zu unterscheiden.
3. Navigieren Sie in Ihrer Instanz außerhalb der Produktion zu **Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > Zu überprüfen**.
4. Klicken Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ unter „Zugehörige Links“ **auf Vorschläge importieren**.
5. Wählen Sie im Formular „XML importieren“ die von Ihnen exportierte Indexvorschlagsdatei aus, und klicken Sie auf **Hochladen**.

   Nach dem Import wird der importierte Indexvorschlag in der Tabelle „Indexvorschläge“ in Ihrer Instanz außerhalb der Produktion angezeigt.

6. Um den Indexbewertungsprozess in Ihrer Instanz außerhalb der Produktion fortzusetzen, können Sie die Erstellung des Indexvorschlags undTests der Indexleistungplanen.

Planen Sie einen Indexvorschlag für die Erstellung

Verwenden Sie die Index Suggest Engine (ISE), um die Erstellung eines Indexvorschlags zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Indexvorschlag für die langsame Abfrage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie in der Tabelle „Indexvorschlag“ auf den **Namen der Tabelle,** für die der Index erstellt werden soll.
3. Klicken Sie im Formular „Indexvorschlag“ **auf Zeitplanerstellung**.
4. Wählen Sie im Fenster „Zeitplanindexerstellung“ den Zeitpunkt aus, zu dem der Index erstellt werden soll, und klicken Sie auf **Erstellen**.

   Hinweis:
   Wenn der zu erstellende -Index große Tabellen umfasst, z. B. die Incident- oder CMDB-Tabelle, kann die Indexerstellung bis zu eine Stunde oder länger dauern.

   - **Jetzt erstellen** —Das Fortschrittsindikatorfenster der Zeitplan-Indexerstellung zeigt den Fortschritt der Indexerstellung an. Wenn die Indexerstellung abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.
   - **Später erstellen** –Wenn Sie diese Option auswählen, ändert sich der Status in Geplant erstellen, und der Index wird zum geplanten Zeitpunkt erstellt. Nachdem der Index erstellt wurde, ändert sich der Indexstatus in Bewertung der Effektivität.

   Wenn die ISE den Index zum ausgewählten Zeitpunkt erstellt, weist sie einen Indexnamen basierend auf den in der langsamen Abfrage verwendeten Tabellen zu.
5. Stellen Sie sicher, dass der Index erstellt wurde, indem Sie den **Indexstatus** im Indexvorschlagsdatensatz oder in der Indexvorschlagstabelle überprüfen (**Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**) an.
   Der Indexvorschlag-Datensatz zeigt den Status Bewertung der Effektivität an. Mit der ISE beginnt der 14-tägige Indexbewertungszeitraum.
6. Während des Bewertungszeitraums können Sie den **Indexstatus** im Indexvorschlagsdatensatz oder in der Indexvorschlagstabelle überwachen ().**Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**) an.

Testen Sie die Indexleistung von .

Nachdem die Index Suggest Engine (ISE) einen Index für eine langsame Abfrage erstellt hat, können Sie den Index testen, um zu sehen, ob er die Abfragezeit verbessert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

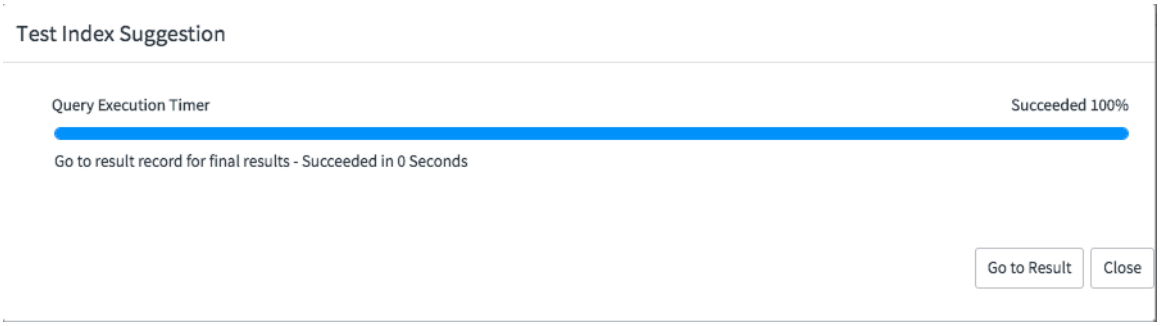
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieser Test dient einer schnellen Bewertung des Index und ist nicht Teil des 14-tägigen Indexbewertungsvorgangs . Wenn Sie Sie einen Indexvorschlag für eine Instanz außerhalb der Produktion auswerten, können Sie diesen Test nach dem Erstellen des Index ausführen, um sofortige Ergebnisse zur Indexleistung zu erhalten.

Hinweis:
Indextestergebnisse aus Ihrer Instanz außerhalb der Produktion sagen nicht unbedingt ähnliche Leistungsergebnisse in Ihrer Produktionsinstanz vorher.

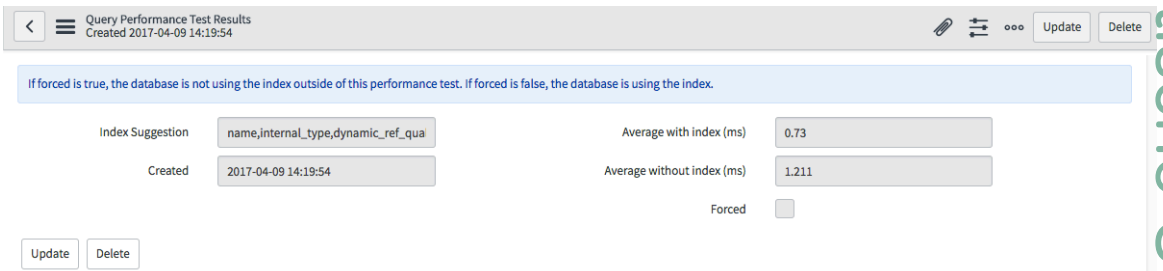
Prozedur
1. Öffnen Sie den Indexvorschlag-Datensatz für den zu testenden Index bis :
   a. Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Indexvorschlag** > **Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**.
   b. Klicken Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ auf den **Namen der Tabelle** für den zu testenden Index bis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie im Datensatz „Indexvorschlag“ auf **Testleistung**, um den Leistungstest zu starten.
3. Wenn die Fortschrittsanzeige des Testindexvorschlags anzeigt, dass der Test abgeschlossen ist, klicken Sie **auf Zu Ergebnis wechseln**.



4. Vergleichen Sie im Formular „Ergebnisse des Abfrageleistungstests“ die Felder **Durchschnitt mit Index** und **Durchschnitt ohne Index,** um zu sehen, ob der Index die Abfragezeit verbessert hat.
Im folgenden Beispiel hat der Index die Abfragezeit verbessert. Die Checkbox **Erzwungen** ist deaktiviert, was darauf hinweist, dass die Datenbank den Index verwendet. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wurde die Verwendung des Index während des Tests durch die Datenbank erzwungen, außerhalb des Tests wird sie jedoch nicht verwendet.



Ergebnisse des Abfrageleistungstests

Feld	Beschreibung
Indexvorschlag	Name des Indexvorschlags.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Ausführung dieses Leistungstests.
Durchschnitt mit Index (ms)	Abfragezeit mit dem Indexvorschlag.
Durchschnitt ohne Index (ms)	Abfragezeit, bevor der Indexvorschlag verwendet wird.
Erzwungen	Checkbox, die angibt, ob die Datenbank den Index verwendet. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wurde die Verwendung des Indexvorschlags durch die Datenbank erzwungen, jedoch nur für diesen Test. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, verwendet die Datenbank den Index.

5. Klicken Sie auf den Zurückpfeil, um zurück zum Indexvorschlag-Datensatz für die Tabelle zu navigieren.
Das Ergebnis dieses Indexleistungstests ändert nicht den Indexstatus, der im Indexvorschlagsdatensatz aufgezeichnet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplan einen zu verwerfenden Index

Sie können einen Index für eine langsame Abfrage verwerfen, wenn der Index nicht von der Datenbank verwendet wird oder die Abfrageleistung nicht verbessert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während des Indexauswertungszeitraums empfiehlt die ISE möglicherweise, den Index zu löschen, wenn die Datenbank den Index nicht verwendet oder die ISE feststellt, dass der Index die Abfragezeit nicht verbessert. Sie können den Index sofort löschen oder die Löschung für einen späteren Zeitpunkt planen.

Hinweis:
Wenn Sie einen Index beibehalten möchten, obwohl von der ISE empfohlen wird, ihn zu verwerfen, können Sie die Option **Akzeptieren** im Datensatz „Indexvorschlag“ verwenden, um den Index weiterhin zu verwenden. Bevor Sie diese Option verwenden, wenden Sie sich an Kundenservice und Support, um Unterstützung zu erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > In Bearbeitung**.
2. Klicken Sie in der Tabelle „Indexvorschläge“ auf den Namen Tabelle für den Index, der abgelegt werden soll.
3. Klicken Sie im Datensatz „Indexvorschlag“ auf **Schedule Drop (Verwerfung planen)**.
4. Wählen Sie im Fenster Zeitplanindexverwerfung den Zeitpunkt aus, zu dem der Index gelöscht werden soll, und klicken Sie auf **Verwerfen**.

   Hinweis:
   Wenn der zu löschende Index große Tabellen betrifft, z. B. die Incident- oder CMDB-Tabelle, kann das Löschen des Index bis zu eine Stunde oder länger dauern.

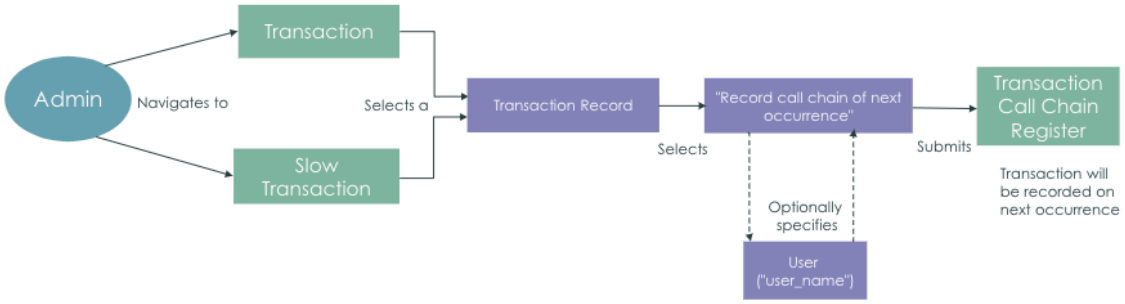
   - **Jetzt löschen** –Das Fortschrittsanzeigefenster für die Indexlöschung planen zeigt den Fortschritt der Indexlöschung an. Klicken Sie **auf Schließen**, wenn das Löschen des Verzeichnisses abgeschlossen ist. Wenn das Ablegen erfolgreich ist, zeigt der Datensatz „Indexvorschlag“ den Indexstatus als Verworfen an.
   - **Später verwerfen** –Wenn Sie die Verwerfung planen, ändert sich der Indexstatus in Verwerfen geplant. Wenn das System den Index zur geplanten Zeit verwirft, ändert sich der Indexstatus in Verworfen.
5. Stellen Sie sicher, dass der Index gelöscht wurde, indem Sie den Indexstatus im Indexvorschlagsdatensatz oder in der Indexvorschlagstabelle überprüfen (**Systemdiagnostik** > **Indexvorschläge** > **Vorschläge indizieren > Fertig**) an.

Transaktionsaufrufketten

Identifizieren und debuggen Sie die Ursachen für eine problematische Transaktion, indem Sie die zugehörige Aufrufkette aufzeichnen und dann überprüfen. Eine Aufrufkette besteht aus der geordneten Reihe von Skripts, die während des Lebenszyklus einer Transaktion ausgeführt werden.

Die Nachverfolgung der Transaktions-Anrufkette ermöglicht es einem Administrator, die URL einer problematischen Transaktion für die Aufzeichnung der Anrufkette beim nächsten Vorkommen der URL zu registrieren. Dies hilft bei der Diagnose von Problemen mit der Transaktionsleistung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

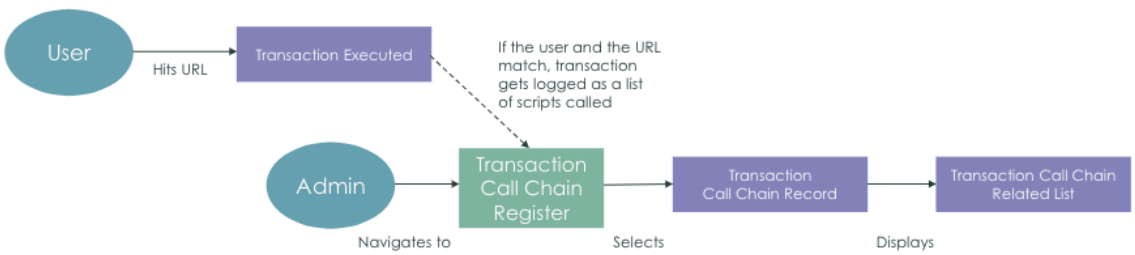


Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die Nachverfolgung der Transaktions-Aufrufketten zu aktivieren:

1. Wenn Sie eine problematische Transaktion im Transaktionsprotokoll oder in der Liste der langsamen Transaktionen finden, die ein Debugging erfordert, wählen Sie sie aus, um den zugehörigen Detaildatensatz anzuzeigen. Um das Debuggen zu erleichtern, filtern und gruppieren Sie diese Listen nach Anwendungsbereich, um die angezeigten Transaktionen auf Transaktionen zu beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zu diesen Listen finden Sie unter Transaktionsprotokolle und Details zu Protokolldatensätzen für langsame Transaktionen.

2. Klicken Sie im Datensatzdetailformular unter Zugehörige Links auf **Anrufkette des nächsten Vorkommens aufzeichnen**.
   - Gibt an, dass das nächste Vorkommen der Transaktions-URL mit allen Aufrufketteninformationen beibehalten werden soll.
   - Sie können optional eine Anwender-ID festlegen, damit die Anrufkettenaufzeichnung nur während der nächsten Transaktion für einen bestimmten Anwender stattfindet.



3. Beim nächsten Zugriff eines Benutzers auf die URL wird der Datensatz des Transaktions-Aufrufkettenregisters aktualisiert und enthält eine Liste der Skriptressourcen, die zur Verarbeitung der Anforderung ausgeführt werden.
4. Überprüfen Sie unter Transaktionsaufrufketten die aufgezeichnete Anrufkette für die Transaktion, und ergreifen Sie dann die erforderlichen Aktionen zum Debuggen.

Erstellen Sie ein Transaktionsaufrufkettenregister

Erstellen Sie ein Anrufkettenregister, um Anrufketteninformationen für eine problematische (oder langsame) Transaktion beim nächsten Vorkommen dieser URL aufzuzeichnen.
Sie geben an, dass das nächste Vorkommen der Transaktions-URL mit allen Aufrufketteninformationen beibehalten werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste Transaktionsprotokoll oder Langsame Transaktionen, wählen Sie die problematische Transaktion aus, und aktivieren Sie die Aufzeichnung der Anrufkette.

2. Wenn das Transaktions-Aufrufkettenregister angezeigt wird, füllen Sie das Feld **Anwender** aus.

Formular „Transaktionsaufrufkettenregister“.

Kontrolle	Beschreibung
URL	URL für die ausgewählte Transaktion.
Transaktionsprotokoll	Transaktionsprotokoll-ID, die beim nächsten Vorkommen der URL erstellt wird. Dieses Feld ist leer, wenn Sie das Anrufkettenregister für eine Transaktion zum ersten Mal erstellen.
Aufgezeichnet	Checkbox, die angibt, ob die Anrufkettenaufzeichnung für diese Transaktion bereits stattgefunden hat. ○ Dieses Feld ist leer (**„false“**), wenn Sie das Anrufkettenregister für eine Transaktion zum ersten Mal erstellen. ○ **„true“** wird angezeigt, wenn die Anrufkette beim nächsten Vorkommen der URL aufgezeichnet wird.
Anwender	(Optional) Wenn die Anrufkettenaufzeichnung nur dann stattfinden soll, wenn ein bestimmter Benutzer das nächste Transaktionselement ausführt, wählen Sie die Benutzer-ID aus. Lassen Sie das Feld leer, wenn die Anrufkettenaufzeichnung unabhängig vom Anwender erfolgen soll.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Es wird ein Aufrufkettenregister erstellt, das angibt, dass das nächste Vorkommen der Transaktions-URL mit allen zugehörigen Aufrufketteninformationen beibehalten werden soll.

Hinweis:
Sobald die Anrufkette aufgezeichnet wurde (im Feld **Aufgezeichnet** wird**„true“** angezeigt), können Sie sie im Formular „Transaction Call Chain Register“ (Transaktionsaufrufkettenregister) selbst anzeigen. Weitere Informationen zu Transaktionsaufrufketten finden Sie unter Überprüfen Sie eine Transaktionsaufrufkette.

Überprüfen Sie eine Transaktionsaufrufkette

Verwenden Sie Transaktionsaufrufketten, um die resultierende Aufrufkette für eine ausgewählte Transaktion zu überprüfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdiagnostik** > **Transaktionsaufrufkette** > **Transaktionsaufrufketten**.
2. Um Anrufkettendetails anzuzeigen, klicken Sie auf das Feld **Erstellt** für die ausgewählte Anrufkettenkomponente oder das ausgewählte Skript.

Hinweis:
Sie können Transaktionsprotokolldetails anzeigen, indem Sie auf das Feld **Transaktionsprotokoll** für die ausgewählte Anrufkettenkomponente oder das ausgewählte Skript klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Transaktionsprotokolle .

Formular „Transaktionsaufrufkette“.

Kontrolle	Beschreibung
Quelltabelle	Quelltabelle für die in der Aufrufkette ausgeführte Skriptressource.
Quelle	In der Aufrufkette ausgeführte Skriptressource.
Persistierte Sequenz	Reihenfolge, in der das Skript in der Aufrufkette ausgeführt wurde.
Aufruftiefe	Tiefe der ausgeführten Aufrufkette. Zum Beispiel hätte ein Skript, das eine Skripteinbindung aufruft, die wiederum eine andere Skripteinbindung aufruft, mindestens drei Zeilen. Eine Zeile hat eine Tiefe von 1, eine andere eine Tiefe von 2 und die dritte eine Tiefe von 3.
Auslösertabelle	Name der Auslösertabelle für die ausgeführte Aufrufkettenkomponente, falls vorhanden.
Dauer (ms)	Beobachtete Dauer für die Skriptausführung in Millisekunden.
Transaktionsprotokoll	Transaktionsprotokoll-ID, die für die aufgezeichnete Anrufkette erstellt wurde.

Transaktionsabbruch

Ein Anwender kann eine Transaktion abbrechen, deren Laden länger als erwartet dauert.

Zu den Ursachen für langsam ladende Transaktionen gehören die folgenden Szenarien.

- Sortieren einer großen Anzahl von Datensätzen nach einem nicht indizierten Zeichenfolgenfeld.
- Gruppieren einer großen Tabelle nach einem Feld, das hauptsächlich unterschiedliche Werte enthält
- Alle Zeilen aus einer großen Tabelle werden exportiert.
- Testet eine schlecht geskriptete Geschäftsregel, die eine JavaScript-Endlosschleife enthält.

Hinweis:
Sie können einen Import mit diesen Steuerelementen nicht abbrechen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen zum Abbrechen der Transaktion

Nachdem die Transaktion abgebrochen wurde, können Sie die folgenden Optionen für verschiedene Zwecke verwenden.

- Zurück: Kehren Sie zur vorherigen Seite im Navigationsverlauf zurück
- Neu laden: Lädt die Zielseite neu
- Liste nur mit Filter laden: Zeigt die Liste (ohne die Datensätze) nur mit den angewendeten Filtern an
- Export: Exportieren Sie Listenansichtsdatensätze

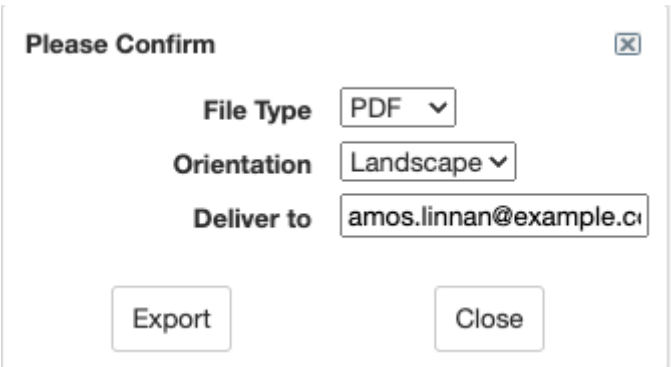
Hinweis:
Die Option Export wird nur angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Die Eigenschaft glide.ui.export_on_tx_cancel.enable ist auf true festgelegt.
- Die Listenansicht wird abgebrochen.

Sie können eine der folgenden Optionen verwenden, um die Listenansichtsdatensätze zu exportieren.

- Excel
- CSV
- JSON
- PDF

Die exportierten Listenansichtsdatensätze werden an die angegebene E-Mail-Adresse übermittelt. Nur der PDF **-Dateityp** kann die **Ausrichtungsoption** haben.



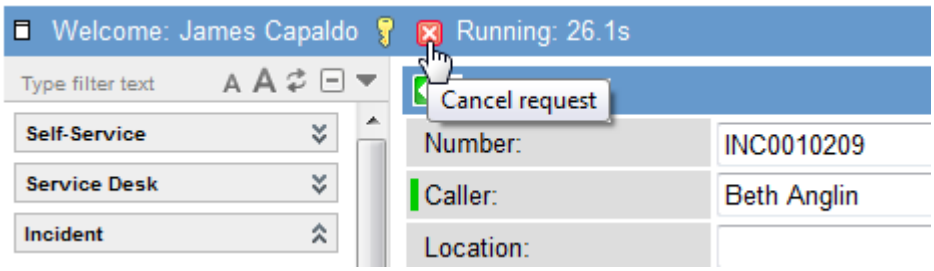
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transaktionsabbruch-Timer

Während einer Transaktion mit langer Laufzeit werden im Bannerframe ein Timer und eine rote Schaltfläche zum Abbrechen angezeigt.

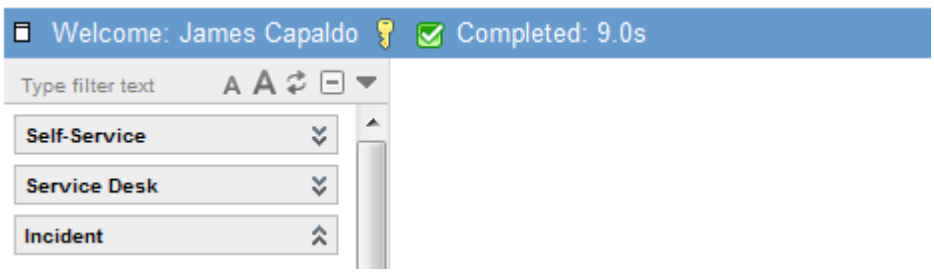
Anforderung abbrechen



Um die Transaktion abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Abbrechen“. Der Timer zeigt an, dass die Transaktion abgebrochen wird. Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, wird eine Meldung angezeigt, dass die Transaktion abgebrochen wurde.

Wenn die Transaktion erfolgreich abgeschlossen wird, zeigt der Timer an, wie lange es dauert, bis die Transaktion abgeschlossen ist.

Transaktion abgeschlossen



Abgebrochene Transaktionsprotokolle

Abgebrochene Transaktionen werden im Transaktionsprotokoll mit dem Anhang **CANCELLED** an die URL angezeigt. Von einem Anwender abgebrochene Transaktionen werden anders protokolliert als von Transaktionskontingenteabgebrochene Transaktionen.

Transaktionseigenschaften abbrechen

Administratoren können das Verhalten der Transaktionsabbruchfunktion mithilfe der folgenden Eigenschaften konfigurieren.

Eigenschaft	Definition	Standort
com.glide.request_manager.active	Lassen Sie Anwender lange laufende Transaktionen abbrechen (standardmäßig aktiviert).	Öffnen Sie die Tabelle sys_properties.
glide.ui.transaction.long_response.time	Verzögerung in Sekunden, bevor die Schaltfläche „Transaktion abbrechen“ für eine Transaktion mit langer Laufzeit angezeigt wird.	Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktive Transaktion anzeigen und beenden

Administratoren können aktive Transaktionen anzeigen und lang laufende Transaktionen beenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die hier beschriebene Funktionalität erfordert die **Admin**-Rolle.

Diese Aktion soll Hintergrundprozesse anhalten, z. B. geplante Aufgaben und nicht vom Anwender initiierte Transaktionen.

Prozedur

1. Wenn „Strenge Sicherheitseinstellungen“ aktiviert ist, erhöhen Sie die Berechtigungen auf „security_admin“.
2. Navigieren Sie zum entsprechenden **Aktive Transaktionen** Modul.
   - Um Transaktionen auf dem aktuellen Knoten für Ihre Instanz anzuzeigen und zu beenden, navigieren Sie zu **Anwenderadministration** > **Aktive Transaktionen**.
   - Um Transaktionen auf allen Knoten für Ihre Instanz anzuzeigen und zu beenden, navigieren Sie zu **Systemdiagnostik** > **Aktive Transaktionen (alle Knoten)**.
3. Wählen Sie die Transaktion aus, die Sie anhalten möchten.
   Der Prozess zum Anzeigen der Transaktionen ist in der Liste enthalten. Diesen Prozess nicht beenden
4. Klicken Sie entweder mit der rechten Maustaste auf den Datensatz, und wählen Sie **Beenden**aus, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Datensatz, und wählen Sie **Beenden** aus der Dropdown-**Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen** unten in der Liste aus.

Transaktionsprotokollierung in einer Tabelle abgebrochen

Abgebrochene Transaktionen werden vom System zusätzlich zum Transaktionsprotokoll in einer anderen Tabelle protokolliert.

Manuell oder durch eine Mengenregel stornierte Transaktionen werden im Transaktionsabbruchprotokoll [syslog_cancelation]protokolliert. Das Transaktionsabbruchprotokoll ist eine zusätzliche Debugging-Funktion und enthält keine Informationen zu allen Abbrüchen.

Hinweis:
Es gibt Schutzmaßnahmen, um Endlosschleifen und Probleme im Zusammenhang mit der Synchronität zu verhindern. Dies bedeutet, dass ein Abbruch nicht immer in einer Datenbanktabelle protokolliert werden kann.

Sie finden das Transaktionsabbruchprotokoll, indem Sie auf klicken **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Transaktionsabbrüche**.

Sie können die Protokollierung abgebrochener Transaktionen in einer Tabelle deaktivieren, indem Sie eine Eigenschaft ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Protokolleigenschaft für abgebrochene Transaktionen

Eigenschaft	Beschreibung
glide.quota.manager.log.cancelation	Gibt an, ob abgebrochene Transaktionen in der Transaktionsabbruchprotokolltabelle protokolliert werden sollen. Typ: Boolesch Standardwert: wahr Speicherort: Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften “ [sys_properties] hinzu

Leistung des Importsatzes

Der Algorithmus wandelt Importsätze aus ihrer Bereitstellungstabelle in ihr endgültiges Ziel um.

Das Importieren von Daten über einen Importsatz erfordert zwei Phasen:

1. Die Daten werden aus einer Datenquelle in eine Bereitstellungstabelle geladen
2. Die Daten werden aus der Bereitstellungstabelle in eine Zieltabelle umgewandelt

Der Transformationsalgorithmus arbeitet in „Blöcken“ von jeweils 100 Datensätzen im Gegensatz zum vorherigen Algorithmus, der jeweils einen Datensatz transformierte. Der neuere Ansatz ermöglicht es dem Anwendungsserver, verschiedene Informationen, die für jeden Datensatzblock relevant sind, vorab abzurufen, wodurch die Anzahl der eindeutigen Interaktionen mit der Datenbank reduziert und der Durchsatz verbessert wird.

Wer kann mit einer Leistungsverbesserung rechnen?

Jeder Kunde, der Importsätze verwendet, sollte mit einer Leistungsverbesserung bei großen Transformationen rechnen.

Welche Arten von Transformationen profitieren am meisten von diesen Änderungen?

Transformationen mit einer großen Anzahl von Referenz- oder Auswahlspalten sehen die größte Verbesserung.

Welche Arten von Transformationen profitieren am wenigsten?

Transformationen, die mit komplexen oder nicht verschlüsselten Koaleszenzbedingungen einen proportional geringeren Vorteil sehen.

Überwachung der Thread-Leistung

Die Instanz verfolgt die Leistung einzelner Threads, die Administratoren im Transaktionsprotokoll oder im Systemübersichtsdiagramm auf der Leistungs-Homepage anzeigen können.

Die Thread-Leistung kann an zwei Stellen überwacht werden, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transaktionsprotokoll

Die Zeit, die ein Thread auf ein verfügbares Semaphor oder eine Sitzungssynchronisierung wartet, wird im Feld **„Antwortzeit“** im Transaktionsprotokoll angegeben. Um das Transaktionsprotokoll anzuzeigen, navigieren Sie zu **Systemprotokolle** > **Transaktionen**.

App-Einblicke

Die Anwendung ServiceNow® App-Einblicke, die in ServiceNow Storeverfügbar ist, bietet einen zentralen Ort, an dem Sie die Systemintegrität visualisieren und überwachen können.

Ab Release Xanadu ist App-Einblicke veraltet und kann nicht mehr im Store installiert werden. Der Support wird bis zum Release Basel fortgesetzt. Es wird empfohlen, das Produkt Impact Instance Observer zu evaluieren, das mit den ServiceNow Impact-Paketen verfügbar ist. Arbeiten Sie mit Ihrem Account-Team zusammen, um Auswirkungspakete zu überprüfen.

Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Übersicht

MitApp-Einblicke können Sie den Zustand und die Leistung Ihrer Instanzen proaktiv verwalten. App-Einblicke stellt Zeitreihendiagramme und -daten bereit, mit denen Sie Leistungstrends visualisieren, zugehörige Ereignisse anzeigen und auf Ressourcen zugreifen können, um Korrekturmaßnahmen zu ergreifen.

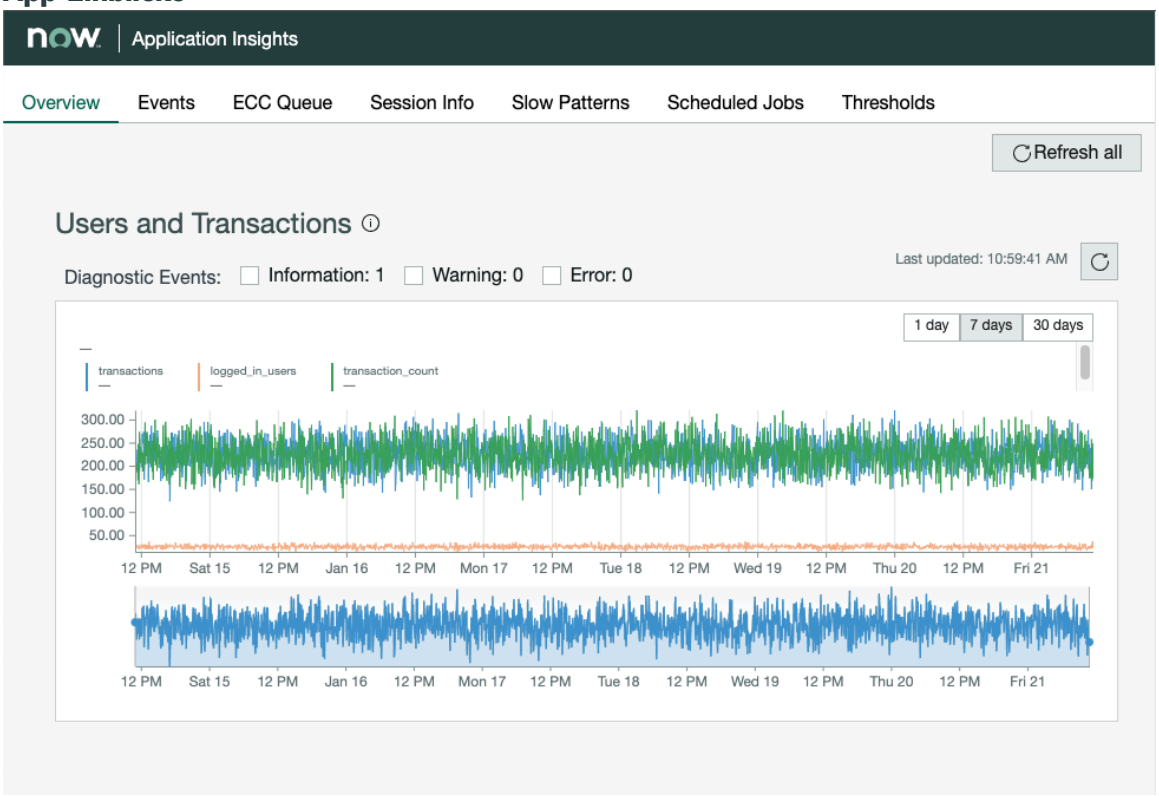
Sie können auf App-Einblicke zugreifen, indem Sie sich als Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „sn_app_insights.admin“ anmelden und zu navigieren **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights**.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie den Zustand und die Leistung aller Ihrer Instanzknoten an einem Ort an.
- Erkennen Sie Anomalien oder Abweichungen in der Instanzleistung.
- Ergreifen Sie Korrekturmaßnahmen, und lösen Sie Leistungsprobleme selbst, ohne einen Administrator einschalten zu müssen.
- Analysieren Sie die Ursache eines Leistungsproblems, indem Sie den Kontext und die Korrelation mit Systemereignissen wie Upgrades oder Anwendungsinstallationen bestimmen.
- Potenzielle Risiken für das System proaktiv mindern Identifizieren und vermeiden Sie Risiken, die andernfalls zu Problemen führen würden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

App-Einblicke



Arbeiten mit Application Insights-Diagrammen

Zeigen Sie wichtige Leistungsmetriken für Ihre Instanz mithilfe von App-Einblicke -Diagrammen an.

App-Einblicke stellt Zeitreihendaten in einer Sammlung von Diagrammen bereit, mit denen Sie die Leistung und den Zustand Ihrer Instanz visualisieren können. Die Diagramme werden alle fünf Minuten automatisch aktualisiert.

Übersichtsdiagramme

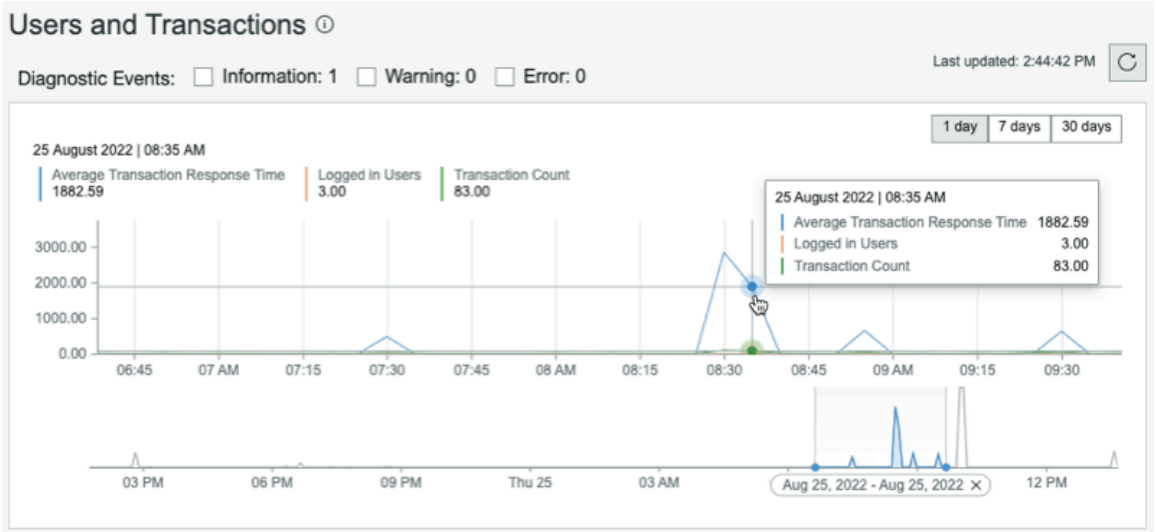
Auf der Registerkarte **Übersicht** können Sie eine Zusammenfassung des Gesamtzustands und der Leistung Ihrer Instanz anzeigen. Stellt in einer zusammengefassten Ansicht auf Instanzebene bereit, indem Metriken aus den **Registerkarten Events**, **ECC-Warteschlange**und **Sitzungsinformationen** kombiniert werden.

Verwenden Sie die Übersichtsdiagramme für:

- Analysieren Sie die Leistung von Metriken im Laufe der Zeit einzeln und im Verhältnis zueinander.
- Zeigen Sie Trends oder Muster zwischen verschiedenen Datensätzen an, indem Sie Metriken und Diagnoseereignisse überlagern.
- Überwachen Sie die Instanz bei wichtigen Aktivitäten wie Systemaktualisierungen oder in Zeiten mit hohem Anwenderverkehr genau und proaktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konsolidierte Ansicht des Diagramms „Anwender und Transaktionen“.



- Überlagern Sie Diagnoseereignisse, um Ursache und Korrelation zu bestimmen.
- Vergleichen Sie Metriken, oder konzentrieren Sie sich auf eine bestimmte Metrik, indem Sie aus der Legende über dem Diagramm auswählen, welche Diagrammlinien angezeigt werden sollen.
- Ändern Sie den Zeitraum, indem Sie in der Datumsauswahl einen anderen Tagesbereich auswählen. Der Standardwert ist 1 Tag, Sie können den Zeitraum jedoch auch in 7 Tage oder 30 Tage ändern.
- Zeigen Sie die Details für alle Metriken zu einem bestimmten Zeitpunkt an, indem Sie den Cursor auf eine beliebige Stelle im Diagramm bewegen.

  Zeigen Sie Details auf Knotenebene für eine Metrik an, indem Sie mit dem Cursor darauf zeigen und einen Datenpunkt auswählen. Das entsprechende Detaildiagramm auf der Registerkarte **Events**, **ECC-Warteschlange**oder **Sitzungsinformationen** wird angezeigt.

- Grenzen Sie den Zeitbereich ein, indem Sie die linke oder rechte Seite der Zeitleiste unterhalb des Diagramms auswählen und darüber ziehen. Verschieben Sie den Zeitbereich, indem Sie diese Ansicht entlang der Achse ziehen.

Detaildiagramme

Jedes Diagramm auf den Registerkarten **Ereignisse**, **ECC-Warteschlange**und **Sitzungsinformationen** bietet eine detaillierte Ansicht der Metriken für einen oder mehrere Knoten.

Verwenden Sie die Detaildiagramme für Folgendes:

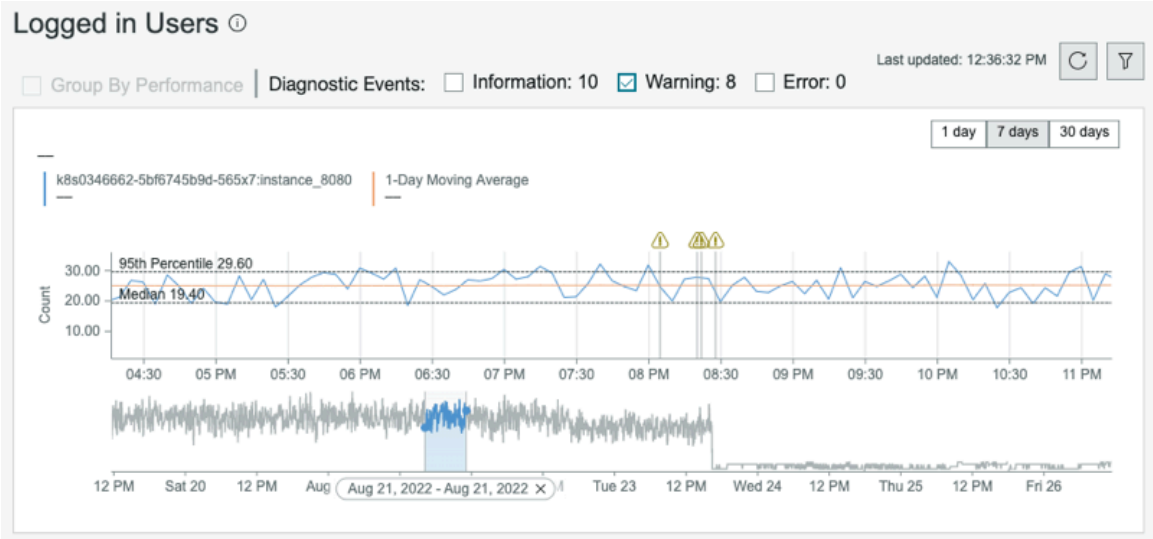
- Vergleichen Sie eine bestimmte Metrik mit dem Median, dem gleitenden 1-Tages-Durchschnitt oder dem Wert des 95. Perzentils
- Zeigen Sie Trends oder Muster durch Überlagerung von Metriken und Diagnoseereignissen an
- Stellen Sie fest, ob die Leistungsverschlechterung auf einem Knoten oder auf allen Knoten auftritt
- Zeigen Sie detaillierte Statistiken für jeden Knoten an, um die Systemintegrität im Zeitverlauf zu überwachen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Detaildiagramme enthalten die gleichen Steuerelemente wie Übersichtsdiagramme, bieten jedoch zusätzliche Funktionen.

Detaillierte Ansicht der angemeldeten Anwender



- Zeigen Sie Trends, Probleme und die Systemintegrität für Knoten und Agents mit ähnlichen Leistungswerten an, indem Sie **Nach Leistung gruppieren**auswählen. Wenn das Diagramm sieben oder mehr Zeilen enthält, ist diese Option standardmäßig ausgewählt.
- Überlagern Sie Diagnoseereignisse, um Ursache und Korrelation zu bestimmen.
- Fügen Sie einen anwenderdefinierten Filter hinzu, um Daten für bestimmte Knoten anzuzeigen. Zeigen Sie beispielsweise die durchschnittliche Transaktionszeit für Knoten an, deren Status „Online“ lautet.
- Vergleichen Sie die Leistung verschiedener Knoten mit dem gleitenden 1-Tag-Durchschnitt, indem Sie aus der Legende über dem Diagramm auswählen, welche Diagrammlinien angezeigt werden sollen.

  Die Linie **1-Tag Verschiebungsdurchschnitt** stellt den Durchschnittswert aller Knoten an einem Tag dar.

- Ändern Sie den Zeitraum, indem Sie in der Datumsauswahl einen anderen Tagesbereich auswählen. Der Standardwert ist 1 Tag, Sie können den Zeitraum jedoch auch in 7 Tage oder 30 Tage ändern.
- Zeigen Sie die Details für einen Service Desk-Mitarbeiter oder Knoten an, indem Sie den Cursor auf eine beliebige Stelle im Diagramm bewegen.

  Vergleichen Sie die Metrik mit den folgenden horizontalen Linien im Diagramm:

  - **Median**: Der mittlere Wert.
  - **95. Perzentil**: Der Wert des 95. Perzentils. Eine Metrik mit einem Datenpunkt oberhalb dieser Linie gibt wahrscheinlich Anlass zur Besorgnis.

  Zeigen Sie eine Liste der zugeordneten Ereignisse oder Transaktionen innerhalb eines Zeitraums von 10 Minuten an, indem Sie mit dem Cursor darauf zeigen und einen Datenpunkt auswählen.

- Grenzen Sie den Zeitbereich ein, indem Sie die linke oder rechte Seite der Zeitleiste unterhalb des Diagramms auswählen und darüber ziehen. Verschieben Sie den Zeitbereich, indem Sie diese Ansicht entlang der Achse ziehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Werte für Median, Durchschnitt und 95. Perzentil für jeden Knoten werden in der Tabelle unter dem Detaildiagramm angezeigt.

- Um Datensätze in der Liste zu sortieren, wählen Sie den Spaltenheader aus.
- Um die Liste anhand eines Werts in einem Feld zu filtern, klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld, und wählen Sie **Übereinstimmungen anzeigen** oder **Herausfiltern aus**.
- Um Datensätze in der Liste nach Bezeichnung zu gruppieren, wählen Sie das Spaltenoptionsmenü und dann **Gruppieren nach aus**.
- Um die Datensätze in der Liste zu filtern, wählen Sie das Spaltenoptionsmenü und dann **Filter**aus. Geben Sie eine Bedingung und einen Wert ein.

App-Einblicke Übersichtsdiagramme und -metriken

Die Übersichtsdiagramme App-Einblicke bieten konsolidierte Ansichten der wichtigsten Metriken.

App-Einblicke Übersichtsdiagramme und -metriken

Diagramm	Schlüsselmetriken	Beschreibung
Benutzer und Transaktionen	• Durchschnittliche Transaktionsantwortzeit • Transaktionsanzahl • Angemeldete Anwender	Gesamtzahl der angemeldeten Benutzer, Transaktionsanzahl und durchschnittliche Antwortzeit von Transaktionen auf allen Knoten
Ereignisse	• Ereignisse verarbeitet • Protokollierte Ereignisse	Gesamtzahl der auf allen Knoten protokollierten und verarbeiteten Ereignisse
Aktuelle ECC-Warteschlangenausgabe	• Bereit auf Ausgabe • Verarbeitung bei Ausgabe • In Ausgabe verarbeitet	Gesamtzahl der Einträge in der ECC-Ausgabewarteschlange in den Status „Bereit“, „In Verarbeitung“ und „Verarbeitet“.
Aktuelle ECC-Warteschlangeneingabe	• Bereit für Eingabe • Verarbeitung von Eingabe • In Eingabe verarbeitet	Gesamtzahl der Einträge in der ECC-Eingabewarteschlange in den Status „Bereit“, „In Verarbeitung“ und „Verarbeitet“.
Semaphor API_INT	• Semaphor-API_INT-Warteschlangentiefe • Semaphor-API_INT-Ablehnungen	Durchschnittliche Anzahl der Transaktionen in der API_INT-Semaphor-Warteschlange und Gesamtanzahl der für alle Knoten abgelehnten Transaktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

App-Einblicke Übersichtsdiagramme und -metriken (Fortsetzung)

Diagramm	Schlüsselmetriken	Beschreibung
Semaphorstandard	• Semaphor-Standardwarteschlangentiefe • Semaphor-Standardablehnungen	Durchschnittliche Anzahl der Transaktionen in der Standard-Semaphor-Warteschlange und Gesamtanzahl der für alle Knoten abgelehnten Transaktionen
Semaphor-AMB-Sendung	• Semaphor-AMB-Sendewarteschlangentiefe • Semaphor-AMB-Sendeablehnungen	Durchschnittliche Anzahl der Transaktionen in der AMB-Sende-Semaphor-Warteschlange und Gesamtzahl der für alle Knoten abgelehnten Transaktionen
Semaphor-AMB-Empfang	• Semaphor-AMB-Sendewarteschlangentiefe • Semaphor-AMB-Sendeablehnungen	Durchschnittliche Anzahl der Transaktionen in der Semaphor-Warteschlange „AMB-Empfang“ und Gesamtzahl der für alle Knoten abgelehnten Transaktionen

App-Einblicke Detaildiagramme und -metriken zu erstellen

Die Detaildiagramme App-Einblicke bieten Ansichten einzelner Metriken auf Knotenebene.

Detaildiagramme für Ereignisse

Metrik	Quelle	Beschreibung
Ereignisse verarbeitet	`events_processed` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Anzahl der verarbeiteten Ereignisse
Protokollierte Ereignisse	`event_logs` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Anzahl der protokollierten Ereignisse

ECC-Warteschlangen-Detaildiagramme

Metrik	Quelle	Beschreibung
Bereit auf Ausgabe	Tabelle „ECC-Warteschlangenstatistiken“ [ecc_queue_stats] Einträge in Status „Bereit“	Durchschnittliche Anzahl der Einträge in Status „Bereit“ in der ECC-Ausgabewarteschlange
Bereit für Eingabe	Tabelle „ECC-Warteschlangenstatistiken“ [ecc_queue_stats] Einträge in Status „Bereit“	Durchschnittliche Anzahl der Einträge in Status „Bereit“ in der ECC-Eingabewarteschlange
Verarbeitung bei Ausgabe	Tabelle „ECC-Warteschlangenstatistiken“ [ecc_queue_stats] Einträge in Status „In	Durchschnittliche Anzahl der Einträge in Status „In

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ECC-Warteschlangen-Detaildiagramme (Fortsetzung)

Metrik	Quelle	Beschreibung
		Verarbeitung“ in der ECC-Ausgabewarteschlange
Verarbeitung von Eingabe	Tabelle „ECC-Warteschlangenstatistiken“ [ecc_queue_statistics_by_agent]	Durchschnittliche Anzahl von Einträgen im Status „In Verarbeitung“ in der ECC-Eingabewarteschlange
In Ausgabe verarbeitet	Tabelle „ECC-Warteschlangenstatistiken“ [ecc_queue_statistics_by_agent]	Durchschnittliche Anzahl der Einträge im Status „Verarbeitet“ in der ECC-Ausgabewarteschlange
In Eingabe verarbeitet	Tabelle „ECC-Warteschlangenstatistiken“ [ecc_queue_statistics_by_agent]	Durchschnittliche Anzahl der Einträge im Status „Verarbeitet“ in der ECC-Eingabewarteschlange

Detaildiagramme mit Sitzungsinformationen

Metrik	Quelle	Beschreibung
Durchschnittliche Transaktionsantwortzeit	`transactions` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Durchschnittliche Transaktionsverarbeitungszeit in Sekunden
Transaktionsanzahl	`transactions` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Last der Transaktionen in der Instanz
Angemeldete Anwender	`sessionsummary` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Anzahl der Benutzer, die sich im Laufe der Zeit bei der Instanz angemeldet haben
Semaphor-API_INT-Warteschlangentiefe	`semaphores` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Anzahl der Transaktionen in der Semaphorwarteschlange von API Integrations
Semaphor-Standardwarteschlangentiefe	`semaphores` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Anzahl der Transaktionen in der Standard-Semaphor-Warteschlange
Semaphor-AMB-Sendewarteschlangentiefe	`semaphores` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Anzahl der Nachrichten in der AMB-Sendewarteschlange, die an den Client gesendet werden
Semaphor-AMB-Empfangswarteschlangentiefe	`semaphores` Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Anzahl der Nachrichten in der AMB-Sendewarteschlange, die vom Client empfangen werden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Detaildiagramme mit Sitzungsinformationen (Fortsetzung)

Metrik	Quelle	Beschreibung
Semaphor-API_INT-Ablehnungen	*semaphore_api_int_rejection* Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Anzahl der Transaktionen, die von der Semaphorwarteschlange der API-Integrationen abgelehnt wurden
Semaphor-Standardablehnungen	*semaphore_default_rejected* Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Anzahl der von der Standard-Semaphor-Warteschlange abgelehnten Transaktionen
Semaphor-AMB-Sendeablehnungen	*semaphore_amb_send_rejected* Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Anzahl der von der AMB-Sendewarteschlange abgelehnten Transaktionen
Semaphor-AMB-Empfangsablehnungen	*semaphore_amb_receive_rejected* Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Anzahl der von der AMB-Empfangswarteschlange abgelehnten Transaktionen
Durchschnittliche Datenbank-Antwortzeit	*sql_response* Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Durchschnittliche Antwortzeit (in Millisekunden) für Datenbankvorgänge
Datenbankdurchsatz	*database_throughput* Geben Sie in der Spalte „Statistiken“ in der Tabelle „Knotenstatistiken“ [sys_cluster_node_stats] an	Anzahl der pro Sekunde verarbeiteten Transaktionen.

Überwachung der Benutzer und der Transaktionsleistung über App-Einblicke

Stellen Sie die Integrität und Leistung Ihrer -Instanz aufrecht, indem Sie wichtige Metriken im Zusammenhang mit Benutzern und Transaktionen im Diagramm App-Einblicke Benutzer und Transaktionen überwachen.

Sie können Anomalien und Leistungsabweichungen in Ihrer Instanz erkennen, indem Sie die Beziehung zwischen Benutzern, Transaktionen und der durchschnittlichen Transaktionsantwortzeit im Diagramm Benutzer und Transaktionen auf der Registerkarte **Übersicht** überwachen.

Im Diagramm „Benutzer und Transaktionen“ können Sie:

- Überwachen Sie die Leistung von Transaktionen in Ihrer -Instanz.
- Zeigen Sie die Transaktionslast in Ihrer -Instanz an.
- Verfolgen Sie die Anzahl der angemeldeten Benutzer.

Sie greifen auf das Diagramm zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Übersicht**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

- Analysieren Sie die Systemlangsamkeit, indem Sie die **Zahlen der Transaktionsanzahl** und **der angemeldeten Anwender** vergleichen. Beachten Sie, dass eine Spitze in der **Transaktionsanzahl**, die eine entsprechende Spitze in der Anzahl **der angemeldeten Anwender** hat, ein falscher Alarm sein kann.
- Stellen Sie fest, ob eine hohe Transaktionslast die Systemleistung beeinträchtigt, indem Sie die Zahl **Durchschnittliche Antwortzeit** mit der **Transaktionsanzahl** vergleichen. Suchen Sie nach Spitzen im Betrag **Transaktionsanzahl** relativ zur Zahl **Durchschnittliche Antwortzeit**.

Analysieren Sie potenzielle Leistungsprobleme anhand der Detaildiagramme auf der Registerkarte **Sitzungsinformationen**, indem Sie einen Drilldown ausführen, um die Probleme auf Knotenebene zu analysieren.

- Suchen Sie im Detaildiagramm **zur Transaktionsanzahl** nach Spitzen, die auf einen Engpass oder eine Schleifenbedingung hindeuten. Eine Aufwärtstrendlinie zeigt an, dass das System überlastet wird. Wählen Sie einen Datenpunkt im Diagramm aus, um eine Liste der Transaktionen im 10-Minuten-Bereich anzuzeigen.
- Suchen Sie im Detaildiagramm **der angemeldeten Benutzer** nach Spitzen, die Zeiten mit dem höchsten Datenverkehr in der Instanz anzeigen. Überwachen Sie die Trendlinien, um zu bestimmen, wann das System am ausgelastet ist.
- Ermitteln Sie, ob die Leistungsverschlechterung auf einem Knoten, bei allen Knoten oder bei einem Satz von Knoten auftritt, die mithilfe der Option **„Nach Leistung gruppieren“** konsolidiert werden. Vergleichen Sie die Knotenmetriken mit dem Betrag **des gleitenden 1-Tages-Durchschnitts**. Wenn Sie keine erkennbaren Probleme feststellen, suchen Sie auf der Registerkarte **„Langsame Muster“** nach Anomalien bei der Ausführungsanzahl oder hohen Ausführungszeiten. Wenn Sie beide sehen, starten Sie Ihre Untersuchung dort.

Überwachung der Effizienz der Semaphorwarteschlange durch App-Einblicke

Überwachen Sie die Effizienz der Semaphorwarteschlange, indem Sie die Warteschlangentiefe und die Anzahl der abgelehnten Transaktionen über die Semaphordiagramme App-Einblicke nachverfolgen.

Sie können die Leistung der Semaphor-Warteschlangen in Ihrer Instanz überwachen, indem Sie die Tiefe der Semaphor-Warteschlange und die Anzahl der Ablehnungen in den Semaphordiagrammen auf der Registerkarte **Übersicht** vergleichen.

Über die Semaphordiagramme können Sie die folgenden Metriken überwachen:

- Die Tiefe der Semaphorwarteschlange, mit der Sie Backlogs vermeiden können
- Anzahl der Ablehnungen, mit der Sie Verarbeitungsengpässe identifizieren können

Semaphore steuern die Anzahl der gleichzeitigen Transaktionen, die auf einem Knoten ausgeführt werden können. Niedrige verfügbare Semaphore zeigen an, dass die Instanz nahezu die volle Transaktionskapazität erreicht. Eingehende Transaktionen warten, bis die Semaphore verfügbar sind.

Sie greifen auf die Semaphordiagramme zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Übersicht**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überwachen Sie den Lastgrad, indem Sie die Warteschlangentiefe mit dem Warteschlangentiefengrenzwert vergleichen, der als rote Linie in jedem Semaphordiagramm angezeigt wird.
- Suchen Sie nach Korrelationen oder Trends, indem Sie die Metrik für die Warteschlangentiefe mit der Metrik für die Ablehnungsanzahl im Laufe der Zeit vergleichen.

Durchsuchen Sie die Effizienz der Semaphorverarbeitung eingehender, indem Sie einen Drilldown durchführen, um Probleme auf Knotenebene in den Detaildiagrammen auf der Registerkarte **„Sitzungsinformationen“** zu analysieren.

- Suchen Sie nach Spitzen in den Diagrammen zur Warteschlangentiefe. Eine hohe Transaktionsanzahl weist darauf hin, dass der Knoten möglicherweise überlastet ist. Wählen Sie einen Datenpunkt im Detaildiagramm aus, um eine Liste der Transaktionen anzuzeigen. Suchen Sie in der Tabelle nach Transaktionen mit langer Laufzeit für das Semaphor, und stoppen Sie diese. Reduzieren Sie die Transaktionsanzahl, wenn die Warteschlangentiefe dauerhaft hoch ist.
- Suchen Sie nach Spitzen in den Diagrammen der Ablehnungsanzahl. Eine hohe Ablehnungsanzahl weist auf eine unerwartete Verbreitung von Anrufen hin. Wenn die Warteschlangentiefe erreicht ist, werden alle nachfolgenden Anforderungen abgelehnt, was zu einer Fehlermeldung für abgelehnte Anforderungen (HTTP 429) führt. Reduzieren Sie die Anzahl der Anrufe, oder stoppen Sie Transaktionen mit langer Laufzeit, die die Warteschlange möglicherweise zurückwerfen.

Überwachen der Datenbankleistung über App-Einblicke

Erhalten Sie den Zustand und die Leistung Ihrer Datenbank, indem Sie das Volumen der Datenbanktransaktionen und die durchschnittliche Antwortzeit bis zum App-Einblickeüberwachen.

Sie können Anomalien und Probleme mit der Datenbankleistung erkennen, indem Sie die Datenbankdiagramme auf der Registerkarte **Sitzungsinformationen** überwachen.

Verwenden Sie die Datenbankdiagramme, um die folgenden Metriken zu überwachen:

- Durchschnittliche Antwortzeit
- Transaktionsvolumen nach Analyse des Datenbankdurchsatzes

Sie greifen auf die Diagramme zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Sitzungsinformationen**.

- Suchen Sie im Diagramm **„Durchschnittliche Datenbank-Antwortzeit“** nach Spitzen, die auf Verzögerungen in der Antwortzeit für die einzelnen Arten von Datenbankvorgängen (Löschen, Einfügen, Aktualisieren und Auswählen) hinweisen. Zeigen Sie eine Liste der Datenbanktransaktionen an, indem Sie einen Datenpunkt in der Spitze auswählen, und suchen Sie dann nach Ausreißern in der Antwortzeit. Überprüfen Sie den Quelldatensatz, um festzustellen, ob die Transaktion optimiert werden kann.

- Suchen Sie im Diagramm **„Datenbankdurchsatz“** nach Spitzen oder Perioden hoher Nutzung für jede Art von Datenbankvorgang (Löschen, Einfügen, Aktualisieren und Auswählen). Zeigen Sie eine Liste der Datenbanktransaktionen an, indem Sie einen Datenpunkt in der Spitze auswählen, und suchen Sie dann nach Ausreißern in der SQL-Anzahl und Antwortzeit. Überprüfen Sie den Quelldatensatz, um zu sehen, ob Sie die Transaktion optimieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachen der Effizienz der Ereigniswarteschlange durch App-Einblicke

Sie können die Leistung der Ereigniswarteschlange in App-Einblicke überwachen, indem Sie die Rate vergleichen und analysieren, mit der Ereignisse protokolliert und verarbeitet werden.

Sie können die Beziehung zwischen protokollierten Ereignissen und verarbeiteten Ereignissen überwachen, indem Sie sich das **Ereignisdiagramm** auf der Registerkarte **Übersicht** ansehen.

Mit den **Ereignisdiagrammen** können Sie:

- Überwachen Sie die Rate eingehender Ereignisse
- Überwachen Sie die Rate der verarbeiteten Ereignisse
- Erkennen Sie Anomalien bei der Verarbeitung von Ereignissen

Sie greifen auf die Ereignisdiagramme zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Übersicht**.

- Suchen Sie nach Engpässen, indem Sie die Gesamtzahlen **der protokollierten Ereignisse** und **verarbeiteten Ereignisse** vergleichen. Eine Spitze in der Anzahl **der protokollierten Ereignisse** ohne eine entsprechende Spitze in der Anzahl der **verarbeiteten Ereignisse** weist auf ein Problem bei der Verarbeitung von Ereignissen hin.
- Eine hohe und konsistente Spitze in den Zahlen **„Protokollierte Ereignisse“** und **„Verarbeitete Ereignisse“** zeigt an, dass das System eine große Menge von Ereignissen empfängt und verarbeitet. Suchen Sie nach Schleifen oder Bedingungen, die möglicherweise einen kontinuierlichen Strom eingehender Ereignisse verursachen.

Analysieren Sie die Probleme auf Knotenebene in Detaildiagrammen, indem Sie sich eingehender mit potenziellen Leistungsproblemen befassen.

- Analysieren Sie die Verarbeitung von Ereignissen im Laufe der Zeit, indem Sie die verarbeiteten Ereignisse mit dem **gleitenden Durchschnitt für 1 Tag** vergleichen, der im Diagramm **„Verarbeitete Ereignisse“** angezeigt wird.
- Suchen Sie nach Mustern in der Ereignisprotokollierung im Laufe der Zeit. Ermitteln Sie, ob jede Woche zur gleichen Zeit die gleiche Spitze auftritt.
- Suchen Sie nach Korrelationen zwischen der Anzahl der protokollierten Ereignisse und den Systemaktivitäten, indem Sie Diagnoseereignisse im Diagramm überlagern. Wenn Sie beispielsweise eine Spitze in der Anzahl der protokollierten Ereignisse sehen und feststellen, dass dies mit der Installation eines Update Set zusammenfällt, können Sie das Update Set untersuchen, um festzustellen, warum es die Spitze bei den protokollierten Ereignissen verursacht hat.
- Untersuchen Sie die Ursache eines Problems, indem Sie einen Datenpunkt zu Beginn der Spitze auswählen, um eine Liste der Ereignisse anzuzeigen, die 5 Minuten vor und 5 Minuten nach dem Problem erstellt wurden.
- Analysieren Sie die Rate eingehender Ereignisse, indem Sie protokollierte Ereignisse mit der Summe des **gleitenden 1-Tages-Durchschnitts** im Diagramm **„Protokollierte Ereignisse“** vergleichen.
- Identifizieren Sie potenzielle Leistungsprobleme, indem Sie die Metriken für einzelne Ereigniswarteschlangen in der Ereigniswarteschlangen-Tabelle vergleichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konzentrieren Sie sich auf einen Zeitraum von 1, 7 oder 30 Tagen, indem Sie einen Tagesbereich auswählen.
- Identifizieren Sie, welche Warteschlange die meisten protokollierten Ereignisse aufwies, indem Sie in der Spalte **Protokollierte Ereignisse im Bereich** sortieren. Ereignisse werden protokolliert, wenn sie in die Ereignistabelle [sysevent] eingefügt werden.
- Identifizieren Sie, welche Warteschlange die meisten Ereignisse in der Warteschlange hatte, indem Sie nach der **Spalte Ereignisse in der** Warteschlange im Bereich sortieren. Ein Ereignis wird in der Warteschlange platziert, wenn es einer bestimmten Ereigniswarteschlange in der Ereignistabelle [sysevent] zugewiesen wird.
- Identifizieren Sie, welche Warteschlange die meisten unverarbeiteten Ereignisse hatte, indem Sie nach der Spalte **Unverarbeitete Ereignisse im Bereich** sortieren.
- Identifizieren Sie, welche Warteschlange bei der Verarbeitung von Ereignissen im ausgewählten Tagesbereich die meiste Zeit in Anspruch genommen hat, indem Sie in der Spalte **Verarbeitungsdauer im Bereich** sortieren.
- Identifizieren Sie, welche Warteschlange die meisten Ereignisse im ausgewählten Tagesbereich verarbeitet hat, indem Sie in der Spalte **Verarbeitete Ereignisse im Bereich** sortieren.
- Identifizieren Sie, welche Warteschlange im ausgewählten Tagesbereich durchschnittlich die meiste Zeit für die Verarbeitung von Ereignissen benötigt hat, indem Sie in der Spalte **Durchschnittliche Verarbeitungsdauer im Bereich** sortieren.

Überwachen der Leistung des MID-Servers über App-Einblicke

Sie können die Leistung eines MID-Servers überwachen, indem Sie den Status der Einträge in der ECC-Warteschlange nachverfolgen.

App-Einblicke Mit können Sie die Leistung der ECC-Warteschlange überwachen, bei der es sich um ein Kommunikationsprotokoll zwischen Ihrer -Instanz und einem MID Server handelt. Einzelheiten hierzu finden Sie unter MID-Server-ECC-Warteschlange .

Sie können die Beziehung zwischen der Anzahl der Datensätze „bereit“, „in Bearbeitung“ und „verarbeitet“ überwachen, indem Sie sich die ECC-Warteschlangendiagramme ansehen. Mit den ECC-Warteschlangendiagrammen können Sie Folgendes überwachen:

- Lastverarbeitung, Anzeige der Anzahl der Einträge in Ihren ECC-Eingabe- und Ausgabewarteschlangen
- Verarbeitungseffizienz durch Nachverfolgung von Einträgen in den Status „Bereit“, „In Verarbeitung“ und „Verarbeitet“ in beiden ECC-Warteschlangen

Sie greifen auf die Diagramme zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Übersicht**.

- Suchen Sie nach einer Spitze im Status „Bereit“ ohne eine entsprechende Spitze in den Status „In Verarbeitung“ und „Verarbeitet“. Dieses Muster weist auf ein potenzielles Problem beim Lesen der Warteschlange hin.
- Achten Sie auf Muster oder Trends, die darauf hindeuten, dass sich die Leistung im Laufe der Zeit verschlechtert. Ein gleichmäßiger Anstieg der Anzahl von fertigen Einträgen bei einer stagnierenden oder rückläufigen Verarbeitungsrate weist auf einen Engpass oder ein Leistungsproblem hin, das bzw. der weitere Untersuchungen erfordert.

Einblicke in potenzielle Leistungsprobleme durch Detaildiagramme erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erhöhen Sie die Lesbarkeit der Detaildiagramme, indem Sie Service Desk-Mitarbeiter mit ähnlichen Leistungsmetriken gruppieren, indem Sie das Kontrollkästchen **Nach Leistung** gruppieren aktivieren. Suchen Sie nach Gruppen mit höheren Anzahlen oder Spitzen im ausgewählten Zeitraum. Zeigen Sie Trendlinien für eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern in einem separaten Diagramm an, und vergleichen Sie sie, indem Sie einen Datenpunkt auswählen. Suchen Sie nach Anomalien, indem Sie die einzelnen Service Desk-Mitarbeiter mit der Zahl des **gleitenden Durchschnitts für 1 Tag** vergleichen.
- Analysieren Sie die Effizienz der ECC-Warteschlange, indem Sie die Anzahl der Einträge im Status „Bereit“, „In Verarbeitung“ und „Verarbeitet“ im Zeitverlauf nachverfolgen. Ausgabemetriken messen die Anzahl der Aufträge, die die Instanz verlassen. Eingabemetriken messen die Anzahl der Aufträge, die vom MID Server oder einem anderen System an die Instanz gesendet werden.

Langsame Muster werden gelöst

Sie können Leistungsprobleme im Zusammenhang mit langsamen Mustern in Ihrer Instanz erkennen, priorisieren und beheben.

Identifizieren Sie Leistungsprobleme im Zusammenhang mit langsamen Mustern, z. B. schlecht funktionierende Skripts, Abfragen, Transaktionen oder Ereignisse, indem Sie die Informationen auf der Registerkarte **„Langsame Muster“** verwenden.

- Identifizieren Sie langsame Muster, die innerhalb eines bestimmten Zeitbereichs häufig ausgeführt werden.
- Analysieren Sie die Leistung langsamer Ereignisse, Transaktionen, Abfragen und Skripts im Zeitverlauf.
- Identifizieren Sie die Quelle eines langsamen Musters.
- Priorisieren Sie potenzielle Leistungsverbesserungen.

Die Tabelle „Langsame Abfragen“ zeigt beispielsweise, welche Abfragen innerhalb des ausgewählten Zeitbereichs hohe durchschnittliche Ausführungszeiten im Vergleich zur durchschnittlichen Gesamtausführungszeit aufweisen. Eine hohe durchschnittliche Ausführungszeit zeigt an, dass ein Eintrag eine schlechte Leistung erbringt. Sobald Sie eine langsame Abfrage identifiziert haben, die untersucht werden muss, wählen Sie die Abfrage aus, um ein Diagramm der Leistung im Zeitverlauf anzuzeigen, und greifen Sie dann auf den Datensatz der langsamen Abfrage zu, um Details anzuzeigen.

Beheben Sie Probleme mit einem langsamen Muster

Identifizieren Sie die Quelle eines langsamen Musters, und priorisieren Sie potenzielle Leistungsverbesserungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_app_insights.admin oder admin

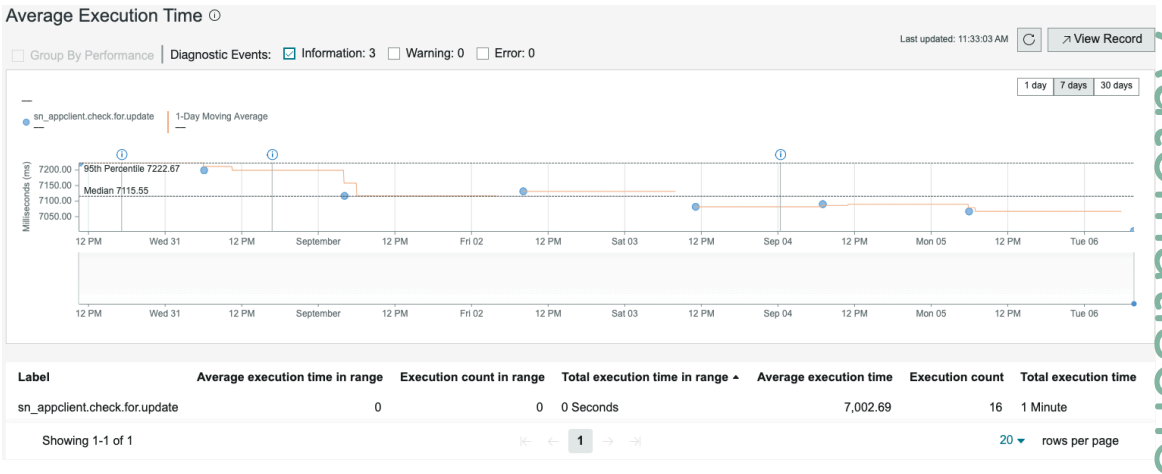
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Langsame Muster**.
2. Suchen Sie nach potenziellen Leistungsproblemen, indem Sie sich die Tabellen „Langsame Ereignisse“, „Langsame Transaktionen“, „Langsame Abfragen“ und „Langsame Skripts“ ansehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konzentrieren Sie sich auf einen Zeitraum von 1, 7 oder 30 Tagen, indem Sie einen Tagesbereich auswählen.
- Identifizieren Sie Muster mit konsistent hohen Ausführungszeiten, indem Sie nach der Spalte **Durchschnittliche Ausführungszeit im Bereich** sortieren.
- Finden Sie heraus, welche Muster am häufigsten ausgeführt werden, indem Sie nach der Spalte **Ausführungsanzahl in Bereich** sortieren.

3. Wählen Sie ein langsames Muster mit hoher Ausführungszeit und hoher Ausführungsanzahl aus.
   Das Detaildiagramm **„Durchschnittliche Ausführungszeit"** zeigt die Ausführungszeit des langsamen Musters und seinen gleitenden Durchschnitt von 1 Tag.
4. Zeigen Sie die Leistung für das langsame Muster im Zeitverlauf an, indem Sie das Detaildiagramm **Durchschnittliche Ausführungszeit** analysieren.



- Suchen Sie nach Spitzen innerhalb des ausgewählten Zeitbereichs. Suchen Sie nach Korrelationen mit wichtigen Systemereignissen, die auf einen falschen Alarm hindeuten, indem Diagnoseereignisse überlagert werden.
- Zeigen Sie an, wie oft das Muster im ausgewählten Zeitraum ausgeführt wurde.
- Ermitteln Sie, ob sich die Leistung im Laufe der Zeit verschlechtert, indem Sie die Richtung der Trendlinie für den 1-Tages-Gleitenden Durchschnitt betrachten.

5. Finden Sie heraus, was das langsame Muster auslöst, indem Sie **Datensatz anzeigen**auswählen.
   Der langsame Musterdatensatz wird angezeigt und enthält zusätzliche Details, einschließlich des Abfrage- oder Skriptinhalts, des Zeitpunkts der ersten Ausführung und des Zeitpunkts der letzten Ausführung.
6. Fügen Sie die zugehörigen Listen Referenzierte Skripts und Zugehörige langsame Muster hinzu, um auf weitere hilfreiche Informationen für die Problembehandlung zuzugreifen.

Option	Bezeichnung
Langsame Skripts	**a.** Wählen Sie das Formular-Kontextmenü (☰). **b.** Ändern Sie die Formularansicht, in– dem Sie **Ansicht** > **Einblicke in langsame Skripts**auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Bezeichnung
Langsame Abfragen	**a.** Wählen Sie das Formular-Kontextmenü (☰). **b.** Ändern Sie die Formularansicht, indem Sie **Ansicht** > **Einblicke in langsame Abfragen**auswählen.

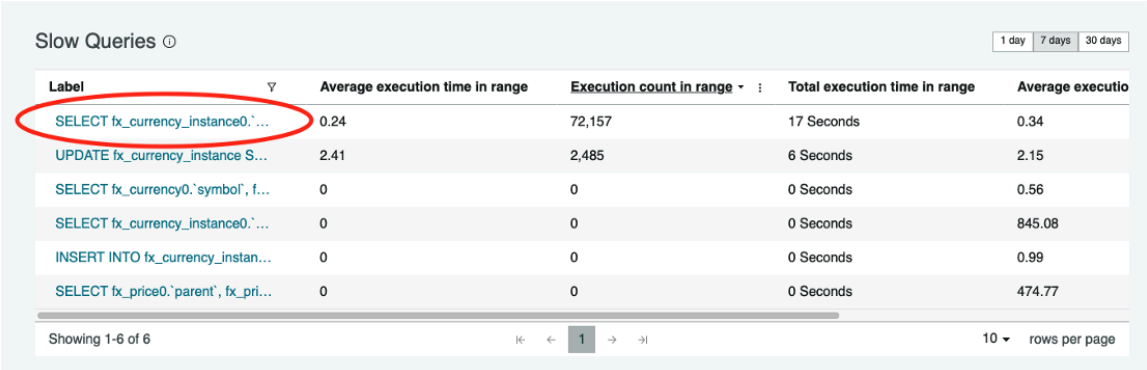
7. Bestimmen Sie die Ursache für die Verlangsamungen.
   - Bei der Untersuchung einer langsamen Abfrage ermitteln Sie, welches Skript oder welche Geschäftsregel die Verlangsamung ausgelöst hat, indem Sie den Eintrag mit der höchsten Aufrufreihenfolge in der zugehörigen Liste Referenzierte Skripts suchen. Angenommen, eine langsame Abfrage wird von einem Skript mit der Aufrufreihenfolge 2 ausgelöst, das von einer Geschäftsregel mit der Aufrufreihenfolge 1 aufgerufen wird. Dieses Skript hat die langsame Abfrage direkt ausgelöst, da es die höchste Aufrufreihenfolge hat.
   - Wenn Sie ein langsames Skript untersuchen, identifizieren Sie die vom Skript ausgelösten langsamen Muster anhand der Muster in der zugehörigen Liste Zugehörige langsame Muster. Bestimmen Sie, welche langsamen Muster zuerst untersucht werden sollen, indem Sie nach den **Spalten „Durchschnittliche Ausführungszeit im Bereich“** und **„Durchschnittliche Ausführungsanzahl im Bereich“** sortieren. Untersuchen Sie zuerst die langsamen Muster mit den höchsten Werten in jeder Spalte.
   - Bestätigen Sie ein potenzielles Problem, indem Sie sich die Liste Zugehörige langsame Muster ansehen, die eine Liste anderer langsamer Muster enthält, auf die verwiesene Skripts gemeinsam haben. Wenn mehrere langsame Muster auf dieselbe Skripteinbindung oder Geschäftsregel verweisen, können Sie sicher sein, dass das Problem darin liegt.
8. **Wahlweise:** Zur Problembehandlung bei mehreren langsamen Mustern öffnen Sie jeden Datensatz, überprüfen Sie die Anzahl der Einträge in der zugehörigen Liste Zugehörige langsame Muster, und priorisieren Sie das Debuggen oder Beheben des langsamen Musters mit der höheren Anzahl.
   Das Debuggen des langsamen Musters mit einer höheren Anzahl führt mit größerer Wahrscheinlichkeit zu einer größeren Leistungsverbesserung.
9. Ergreifen Sie Maßnahmen, um das Leistungsproblem zu lösen.
   - Optimieren oder entfernen Sie die fehlerhafte Skripteinbindung oder Business-Regel.
   - Bestimmen Sie, ob Sie die Verwendung der langsamen Abfrage vermeiden können. Wenn die Abfrage erforderlich ist, versuchen Sie, sie mit zusätzlichen Abfragebedingungen oder einer sys_id-Abfrage zu optimieren, damit nur die Informationen zurückgegeben werden, die benötigt werden.
   - Bestimmt, ob ein Index die Leistung der langsamen Abfrage optimieren kann.

Example: Problembehandlung bei einer langsamen Abfrage

Nachdem Sie die Tabelle „Langsame Abfragen“ nach dem Feld **„Ausführungsanzahl im Bereich“** sortiert haben, sehen Sie eine SELECT-Anweisung mit einer hohen Ausführungsanzahl in den letzten 7 Tagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um herauszufinden, was diese langsame Abfrage auslöst, wählen Sie den Abfragenamen aus, um das Detaildiagramm zu öffnen, und wählen Sie dann **Datensatz anzeigen**aus.

In der zugehörigen Liste „Referenzierte Skripts“ werden drei Skripts angezeigt. Das Skript DeprecationCalculations weist die höchste Aufrufreihenfolge aller referenzierten Skripts auf, was darauf hinweist, dass es das langsame Muster direkt ausgelöst hat.

So beheben Sie das Problem:

- Untersuchen Sie die Skripteinbindung DeprecationCalculations, und bestimmen Sie, ob Sie die Verwendung dieser Abfrage vermeiden können. In diesem Beispiel bezieht sich die Abfrage auf die Tabelle „fx_currency“, was impliziert, dass eine Währungsberechnung stattfindet. Versuchen Sie, diese Berechnung zu umgehen oder zu entfernen, wenn sie nicht erforderlich ist.
- Wenn die Abfrage in DeprecationCalculations nicht vermieden werden kann, bestimmen Sie, ob der Aufruf an die anderen Skripts mit niedrigeren Aufrufreihenfolgen vermieden oder in der Ausführungsanzahl verringert werden konnte. In diesem Beispiel muss DeprecationUtils DeprecationCalculations aufrufen, aber Sie können die geplante Aufgabe Abschreibung berechnen so festlegen, dass sie weniger häufig ausgeführt wird.
- Wenn Anpassungen an den Skripts weiter unten in der Aufrufreihenfolge nicht möglich sind, sollten Sie einen Index hinzufügen, um die Leistung zu verbessern.

Beheben Sie über eine Problembehandlung für eine geplante Aufgabe App-Einblicke

Identifizieren Sie mithilfe der Tabelle „Geplante Aufgaben“ eine geplante Aufgabe, die eine langsame Leistung verursacht oder häufiger als nötig ausgeführt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_app_insights.admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Geplante Aufgaben**.
2. Identifizieren Sie potenzielle Leistungsprobleme, indem Sie die ausgeführten Skripteinbindungen in der Tabelle „Geplante Aufgaben“ anzeigen.
   - Konzentrieren Sie sich auf einen Zeitraum von 1, 7 oder 30 Tagen, indem Sie einen Tagesbereich auswählen.
   - Identifizieren Sie langlaufende Aufträge durch Sortieren nach der Spalte **Durchschnittliche Verarbeitungsdauer im Bereich**.
   - Finden Sie heraus, welche Aufgaben am häufigsten ausgeführt werden, indem Sie in der Spalte **Anzahl der Ausführungen im Bereich** sortieren.
   - Identifizieren Sie die Aufträge mit den meisten Fehlern, indem Sie nach der Spalte **Fehleranzahl im Bereich** sortieren.
3. Untersuchen Sie ein potenzielles Problem, indem Sie eine geplante Aufgabe auswählen.
   Das Detaildiagramm **„Verarbeitungsdauer“** zeigt die durchschnittliche Ausführungszeit der geplanten Aufgabe und den gleitenden Durchschnitt von 1 Tag an.
4. Zeigen Sie die Leistung für die geplante Aufgabe im Zeitverlauf an, indem Sie das Detaildiagramm **zur Verarbeitungsdauer** analysieren.

   Ermitteln Sie, ob die Aufgabe unerwartet, während der Geschäftszeiten oder in Zeiten mit Spitzenauslastung ausgeführt wird.
5. Zeigen Sie die Details und den Zeitplan des Auftrags an, um festzustellen, welche Verbesserungen Sie vornehmen können, indem Sie **Datensatz anzeigen**auswählen.
   - Ändern Sie den Zeitplan der Aufgabe, wenn sie zu häufig oder zu Zeiten hoher Auslastung ausgeführt wird.
   - Bestimmen Sie den besten Zeitpunkt für die Ausführung einer geplanten Aufgabe, indem Sie im Diagramm **Angemeldete Benutzer** auf der Registerkarte **Sitzungsinformationen** nach Zeiträumen mit geringer Benutzeraktivität suchen.
   - Überprüfen Sie das geplante Skript oder den Bericht, und bestimmen Sie, ob es optimiert oder entfernt werden kann.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
7. Überprüfen Sie die Leistung der geplanten Aufgabe im Laufe der Zeit, indem Sie sich das Detaildiagramm **zur Verarbeitungsdauer** ansehen.
8. Nehmen Sie weitere Anpassungen am Zeitplan oder an den Aufgabendetails vor, bis sich die durchschnittliche Verarbeitungsdauer verbessert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachen der API-Leistung

Überwachen Sie die Leistung Ihrer Integrationen mit den Graphen der Application Insights-API-Metriken. Sie können die Leistung dieser Integrationen im Zeitverlauf und die Leistung dieser APIs überwachen.

Hinweis:
„admin“ und „sn_app_insights.admin“ sind die Rollen, die erforderlich sind, um diese verbesserte Transparenz zu nutzen.

Wenn Sie die Registerkarte **API-Metriken** auswählen, wird die Liste der Endpunkte im Tabellenformat angezeigt. Für jeden API-Endpunkt und jede Anforderungsmethode (GET, POST, PUT, PATCH und DELETE) werden die folgenden Metriken erfasst:

- Antwortzeit (ms)
- Anforderungen pro Minute
- Nutzlastgröße (Byte)
- Fehlerrate (%)

Konfigurieren Sie API-Metriken

Konfigurieren Sie die Funktion „API-Metriken“ in Application Insights, damit Instanzadministratoren die Leistung der Instanz proaktiv überwachen können.

Vorbereitungen

Die Registerkarte **„API-Metriken“** wird unter „Applikationseinblicke“ angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Das Plugin „API metric com.glide.rest.analytics.metricbase“ ist installiert.

  Hinweis:
  Standardmäßig wird das API-Metrik-Plugin zusammen mit dem Versions-Upgrade für Application Insights installiert.

- Application Insights ist in Ihrer Instanz installiert.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Anwendungsmanager und suchen Sie nach com.glide.rest.analytics.metricbase.
2. Wählen Sie Ihre Zielinstanz aus dem Menü aus, in dem Application Insights installiert ist und in dem das API-Metriken-Plugin aktiviert werden soll.
3. Geben Sie die folgenden Details ein.
   - Plugin-ID: com.glide.rest.analytics.metricbase
   - Name: API-Metriken

App-Einblicke p1-Vorhersagemodell

App-Einblicke Mit können Sie eine Warnung erhalten, wenn in Ihrer -Instanz ein Ereignis der Priorität 1 (p1) bevorsteht.

Wenn die p1-Vorhersagefunktion aktiviert ist, überwacht das System die Systemleistung und modelliert sie, um vorherzusagen, wann eine p1-Bedingung wahrscheinlich ist. Wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das System feststellt, dass eine p1-Bedingung wahrscheinlich ist, wird in den Diagrammen in der Anwendung App-Einblicke ein Warnsymbol (⚠) angezeigt.

Sie müssen das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) und die Anwendung App-Einblicke installieren, um die p1-Vorhersagefunktion zu aktivieren.

Um die Warnmeldung anzuzeigen, zeigen Sie mit dem Cursor auf das Warnsymbol in einem beliebigen Diagramm. Ein Bereich mit einer Nachricht ähnlich der folgenden wird angezeigt:

P1 vorhergesagt: Eintritt in einen P1-Warnungsstatus. Wir haben vorhergesagt, dass innerhalb von 20 Minuten ein p1 mit einer Konfidenz von 99,0 % auftreten könnte. Dies kann an der Erschöpfung des Standardsemaphorsatzes und/oder einer ungewöhnlich hohen Anzahl von Transaktionen liegen. Ausgeführt in der Instanz am 2021-07-28 11:12:26</P>

Mit der Warnung können Sie Korrekturmaßnahmen ergreifen und das Eintreten einer p1-Bedingung vermeiden.

Nachdem Sie Korrekturmaßnahmen ergriffen haben, um das Eintreten der p1-Bedingung erfolgreich zu vermeiden, zeigt das System einen zweiten Warnindikator an, um das Ende des Ereignisse anzuzeigen. Zeigen Sie mit dem Cursor auf das Warnsymbol. Ein Bereich mit einer Nachricht ähnlich der folgenden wird angezeigt:

P1 vorhergesagt: Der aktuelle p1-Warnungsstatus wird beendet. Wir prognostizieren nicht mehr, dass ein p1 auftreten könnte. Ausgeführt in der Instanz am 16.07.2021 12:11:26

Die Einstellungen für die Standardsystemeigenschaften für das p1-Vorhersagemodell sind für die meisten Umgebungen geeignet. Sie können die Eigenschaften für Ihre Umgebung ändern. Weitere Informationen zum Ändern der Standardeinstellungen finden Sie unter App-Einblicke -Eigenschaften.

Konfigurieren Sie App-Einblicke Schwellenwerte

Konfigurieren Sie bedingte Schwellenwerte, um eine Warnung auszulösen, wenn eine oder mehrere Metriken (z. B. Antwortzeit) außerhalb des gewünschten Bereichs liegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_app_insights.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights**.
2. Wählen Sie **Schwellenwerte**aus.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie einen Namen ein.
5. Wählen Sie eine Metrik aus.
6. Wählen Sie einen Operator aus.
7. Geben Sie einen Wert in das Feld **Schwellenwert** ein.
8. Geben Sie die Anzahl der Minuten im Feld **Sustained for (min) (Anzahl der Minuten)** ein.
9. Um eine zusätzliche Metrik hinzuzufügen, wählen Sie **und**.
10. Um eine alternative Metrik hinzuzufügen, wählen Sie **oder**.
11. Wählen Sie **Speichern**.
12. Um einen Schwellenwert zu bearbeiten, wählen Sie ihn in der Liste Schwellenwerte aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Bearbeiten Sie den Schwellenwert, und wählen Sie **Speichern**aus.
14. Um eine Auslöseraktion zu erstellen, wählen Sie den Schwellenwert in der Liste „Schwellenwerte“ und dann in den Auslassungspunkten **Flow erstellen**aus.
    ServiceNow® Workflow-Studio wird mit einer Standardvorlage geöffnet. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Auslösern finden Sie unter Konfigurieren Sie die Schwellenwertauslöser App-Einblicke ..
15. Um einen Schwellenwert zu löschen, wählen Sie ihn in der Liste Schwellenwerte aus, und wählen Sie in den Auslassungspunkten **Löschen aus**.
16. So erstellen Sie einen neuen Schwellenwert basierend auf einem vorhandenen Schwellenwert:
    a. Wählen Sie den vorhandenen Schwellenwert aus der Liste Schwellenwerte aus.
    b. Bearbeiten Sie den Namen und andere Werte.
    c. Wählen Sie in den Ellipsen **Einfügen und beibehalten aus**.

Ergebnisse
Der Schwellenwert ist auf der Registerkarte **Schwellenwerte** aufgeführt und wird im zugehörigen Diagramm als horizontale gestrichelte rote Linie angezeigt.

Konfigurieren Sie die Schwellenwertauslöser App-Einblicke .

Erkennen Sie, dass ein Schwellenwert überschritten wurde, und erstellen Sie einen Auslöser, um eine Folge von Aktionen auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_app_insights.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
App-Einblicke verwendet ServiceNow® Workflow-Studio, um den Auslöser und die Aktion zu erstellen. Sie können einen Flow pro Schwellenwert konfigurieren. Sie können alle Aktionen verwenden, die in den Workflow-Studio - und den -Spokes in IntegrationHubverfügbar sind. In diesem Beispiel wird ein Auslöser zum Senden einer E-Mail konfiguriert.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Application Insights** > **Application Insights**.
2. Wählen Sie **Schwellenwerte**aus.
3. Wählen Sie einen vorhandenen Schwellenwert aus der Liste Schwellenwerte aus.
4. Wählen Sie in den Auslassungspunkten **Flow erstellen aus**.
   Workflow-Studio wird geöffnet. Das System füllt automatisch eine Basisvorlage mit einem Auslöser und drei Aktionen aus.

   Ändern Sie die Basisvorlage entsprechend Ihren Anforderungen.

   Weitere Informationen zur Verwendung von Workflow-Studiofinden Sie unter Flow Designer .
5. Wählen Sie **E-Mail senden aus**.
6. Geben Sie in den Zeilen An, CC und BCC die E-Mail-Adressen ein, an die Sie die Benachrichtigung senden möchten.
7. Geben Sie in den Feldern **Betreff** und **Textkörper** den gewünschten Text ein.
8. Wählen Sie **Fertig**.
9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Um den Auslöser zu aktivieren, wählen Sie **Aktivieren**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. So bearbeiten Sie einen vorhandenen Auslöser:
    a. Wählen Sie **Schwellenwerte**aus.
    b. Wählen Sie in der Liste Schwellenwerte einen vorhandenen Schwellenwert aus.
    c. Wählen Sie in den Auslassungspunkten **Flow bearbeiten**aus.
    d. Ändern Sie die Einstellungen.
    e. Wählen Sie **Speichern**.

App-Einblicke installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung App-Einblicke (sn_app_insights) installieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- App-Einblicke erfordert das folgende Plugin.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  MetricBase (com.snc.textil)

  Sie müssen das Plugin MetricBase (com.snc.textil) von Now Support anfordern, bevor Sie App-Einblicke installieren.

Wichtig:
Das Plugin MetricBase muss von Mitarbeitern ServiceNow von über eine Katalogelementanforderung aktiviert werden, um ClothoDB ordnungsgemäß zu installieren und zu konfigurieren. Wenn Sie versuchen, MetricBase in der Instanz selbst zu aktivieren, wird ClothoDB nicht bereitgestellt, und App-Einblicke zeigt 500: Interner Serverfehler an.

Wenn dieses Plugin in mehr als einer Instanz aktiviert sein soll, müssen Sie für jede Instanz separate Anforderungen senden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit App-Einblicke installiert:

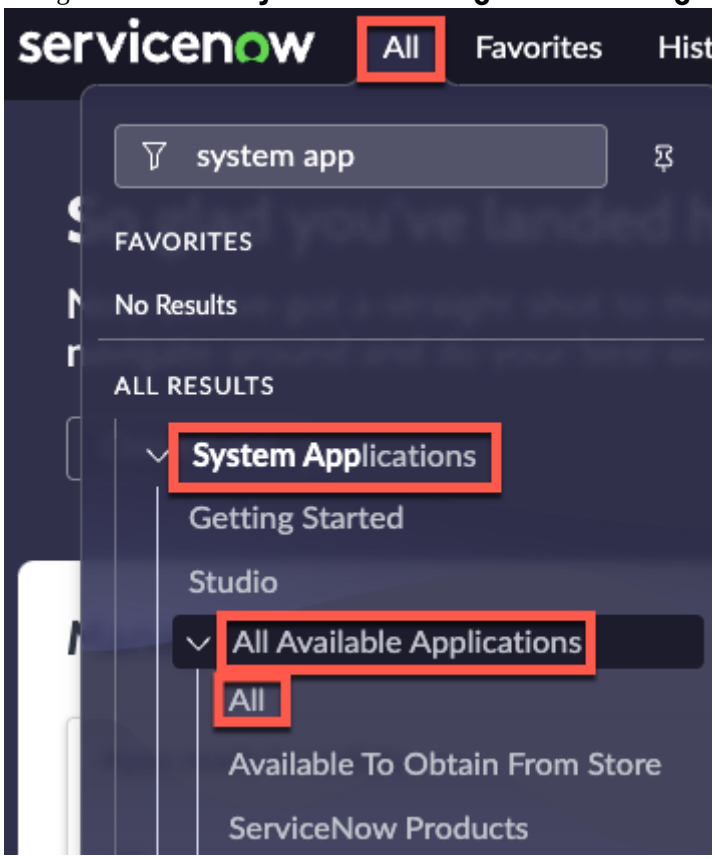
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit App-Einblicke installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung App-Einblicke (sn_app_insights).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit App-Einblicke installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung App-Einblicke werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien" sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Application Insights-Administrator [sn_app_insights.admin]	Benutzer der Anwendung App-Einblicke können nicht: • Wenden Sie Filter auf Diagramme für Ereignisse oder Transaktionen an. • Zeigen Sie die Datensätze „syslog_transaction“ und „sysauto“ an. • Erstellen Sie Warnungen.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Application Insights-Aggregate sn_app_insights_aggregates	Speichert vorübergehend Aggregate für Durchschnitt, Median und 95. Perzentil verschiedener Statistiken, z. B. verarbeitete Ereignisse und Transaktionen.
Application Insights ECC-Warteschlangenaggregate sn_app_insights_ecc_queue	Speichert vorübergehend ECC-Warteschlangenaggregate für Durchschnitt, Median und 95. Perzentil verschiedener ECC-bezogener Statistiken wie eingehende und ausgehende Verarbeitung.
Metric-Auslöser sn_app_insights_metric_trigger	Protokoll der ausgelösten Metrikschwellenwert-Ereignisse.
Metrikauslöserprotokoll [sn_app_insights_metric_trigger_log]	Protokoll der Metrikauslöser-Ereignisse.
P1-Vorhersage sn_app_insights_p1_predict	Speichert die Werte des Vorhersagemodells, um zu bestimmen, ob in einem System ein P1-Ereignis auftritt.
Zuordnung langsamer Muster zu Skripts [sn_app_insights_slow_patterns_to_scripts_mapping]	Speichert die Zuordnung langsamer Muster zu Skripts.
Auf Skript verwiesenes langsames Muster [sn_app_insights_st_slow_pattern_referenced_script]	Hält vorübergehend die Anzahl der Skripts fest, auf die von der Quelle eines langsamen Musters verwiesen wird.
Langsame Mustermetriken sn_app_insights_st_slow_patterns	Speichert vorübergehend Metriken langsamer Muster wie Ausführungsanzahlen und -zeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Langsame Zuordnung von Mustern zu Skripts ST [sn_app_insights_st_slow_patterns_to_scripts_mapping]	Speichert vorübergehend eine zusätzliche berechnete Beziehungszuordnung von langsamen Mustern zu Skripts mit Ausführungsanzahl und -zeit.
Geplante Aufgaben sn_app_insights_st_sysauto]	Speichert Metriken geplanter Aufgaben vorübergehend, einschließlich Verarbeitungsdauer, Fehler und Ausführungsanzahl.
Bedingter Schwellenwert sn_app_insights_trigger_condition]	Speichert die Konfiguration von Metrikschwellenwerten, die eine logische Kombination der einzelnen Auslöser in der Tabelle sn_app_insights_metric_trigger sind.

App-Einblicke -Eigenschaften

Diese Systemeigenschaften steuern das Verhalten der Anwendung App-Einblicke.

Eigenschaften von Application Insights

Um die Eigenschaften App-Einblicke von zu ändern, navigieren Sie zu **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.

Diese Eigenschaften können verwendet werden, um das Verhalten des Schwellenwertauslösers und die Funktion des p1-Vorhersagemodells zu steuern.

Systemeigenschaften

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
sn_app_insights.minutes_between_triggers	Ganzzahl	Wie viele Minuten gewartet werden, bis eine Benachrichtigung für einen identischen Metrikauslöser gesendet wird. Standard: **30**
sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores	Ganzzahl	Der Normalisierungsfaktor für Daten für die Semaphormetrik im p1-Vorhersagemodell. Standard: **21**
sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load	Ganzzahl	Der Normalisierungsfaktor für Daten für die Metrik „sys_load“ im p1-Vorhersagemodell.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Typ	Beschreibung
		Standard: **923**
sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown	Zeichenfolge	Die Anzahl der aufeinanderfolgenden Minuten mit dem Status „kein p1 vorhergesagt“, die zum Verlassen des p1-Warnungsstatus erforderlich sind. Standard: **5**
sn_app_insights.p1_predict_threshold	Ganzzahl	Die minimale Konfidenz, die erforderlich ist, damit das p1-Vorhersagemodell einen p1-Warnungsstatus vorhersagen kann. Standard: **90**
sn_app_insights.default_load_duration_in_days	Ganzzahl	Die Standarddauer für Metrikdiagramme, einschließlich Übersichtsdiagrammen, einzelnen Metrikdiagrammen und langsamen Drilldown-Musterdiagrammen. Standard: **1**

App-Einblicke Rollen

App-Einblicke wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

App-Einblicke -Administrator [sn_app_insights.admin]

Visualisieren und überwachen Sie die Systemintegrität mit App-Einblicke.

Enthält Rollen

App-Einblicke -Administrator [sn_app_insights.admin] enthält die Rolle Clotho_admin.

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besondere Überlegungen

Hinweis:
Vermeiden Sie das Gewähren einer Administratorrolle, wenn spezialisiertere Rollen verfügbar sind.

Fügen Sie ein Modul hinzu, um die Verbindungsgeschwindigkeit zu testen

Ein Verbindungstest kann die Verbindungsgeschwindigkeit zwischen Ihrem Computer und Ihrer -Instanz anzeigen. Ein Verbindungsgeschwindigkeitstest (/connection_test.do) ist als UI-Seite verfügbar.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verbindungstestseite

Prozedur

1. Führen Sie die entsprechende Aktion für Ihre Version der Benutzeroberfläche aus:

Core-UI	**a.** Navigieren zu **Systemdefinition** > **Anwendungsmenüs**. **b.** Öffnen Sie das Anwendungsmenü, dem Sie das Modul hinzufügen möchten, z. B. **Systemdiagnose**.
UI15	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf ein Anwendungsmenü, z. B. **Systemdiagnose**, und wählen Sie **Anwendungsmenü bearbeiten**, oder klicken Sie auf das Bleistiftsymbol.

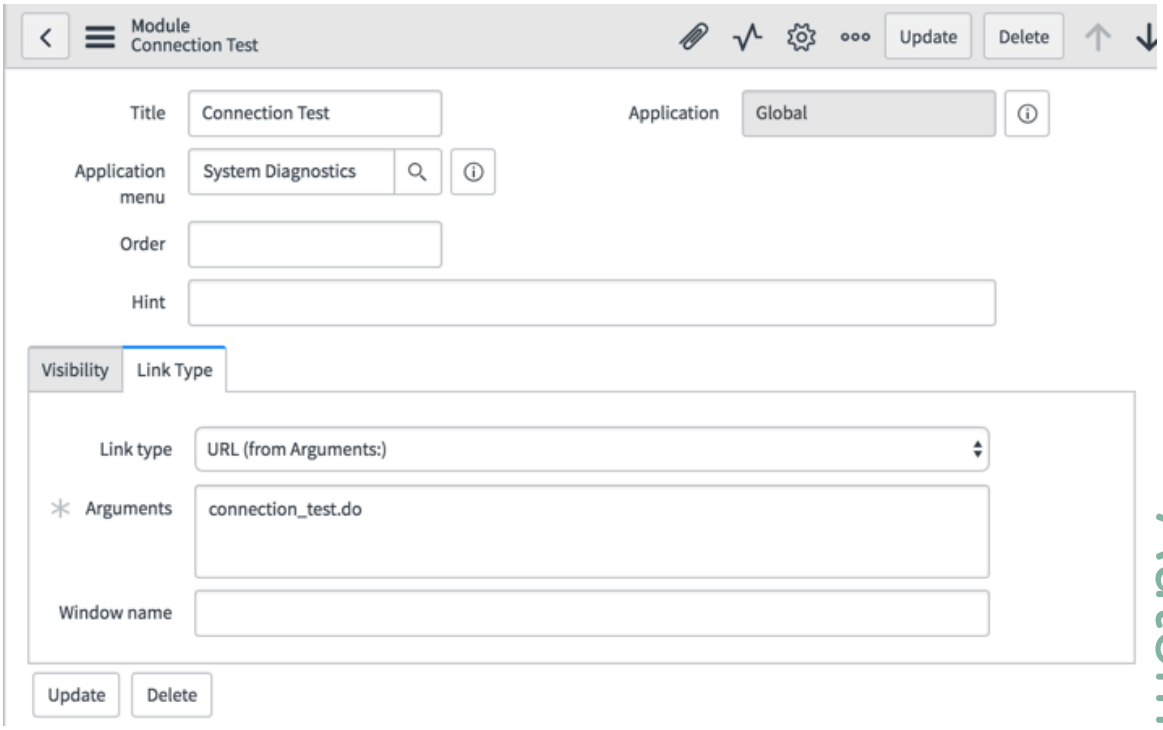
2. Klicken Sie in der Liste der Module **auf Neu**.

3. Füllen Sie das Formular „Modul“ mit den folgenden Werten aus:

- **Titel**: Eindeutiger Name, z. B. „Verbindungstest“.
- **Linktyp**: **URL (aus Parametern)**
- **Argumente**: connection_test.do

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



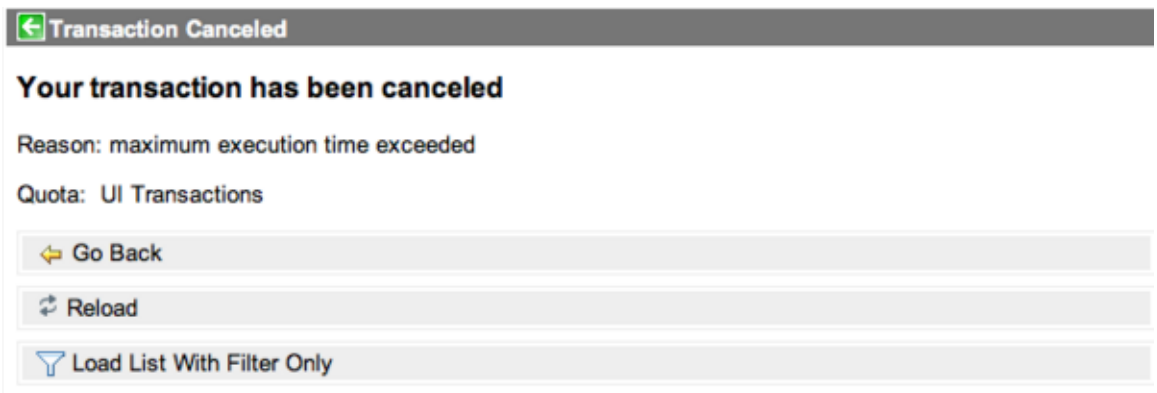
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Transaktionskontingente

Mit Transaktionskontingenten können Sie eine Kontingentrichtlinie für verschiedene Arten von Transaktionen definieren. Ein Transaktionskontingent bricht alle Transaktionen ab, die gegen die Richtlinie verstoßen, und benachrichtigt den Benutzer über den Abbruch.

Das Plugin „Transaction Quotes“ ist standardmäßig bei allen neuen und aktualisierten Instanzen aktiv.

Transaktion storniert

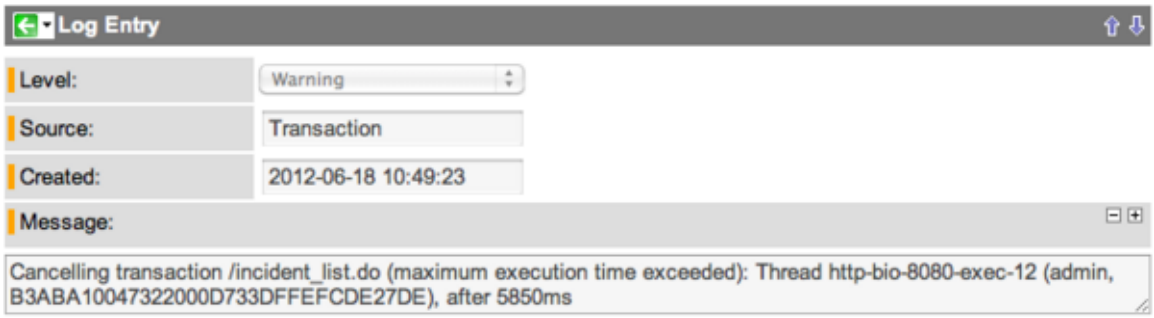


Das Transaktionskontingent schreibt auch die Abbruchnachricht als Warnung in die Protokolldatei.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Protokoll für Transaktionsabbruch



In der Regel legen Administratoren Transaktionskontingente fest, um zu verhindern, dass Abfragen und Skripts mit schlechter Leistung Systemressourcen verbrauchen. Dadurch wird sichergestellt, dass keine Transaktion genügend Ressourcen verbraucht, um die Ausführung anderer Transaktionen zu verhindern. Administratoren können auch Abbruchprotokollnachrichten anzeigen, um Transaktionen zu identifizieren, die möglicherweise übermäßige Ressourcen verbrauchen.

Funktionsweise von Transaktionsmengen

Für Transaktionen wird der Quotenmanager verwendet, ein Hintergrund-Thread, der Transaktionen abbricht. Der Quotenmanager führt die folgenden Aktionen aus.

1. Ruft eine Liste aktiver Transaktionen ab, ähnlich der Liste unter **Anwenderadministration** > **Aktive Transaktionen**.
2. Durchläuft jede Transaktion und prüft alle Mengenregeln mit Bedingungen, die mit der Transaktion übereinstimmen. Das erste Vorkommen, das eine der Kontingentbeschränkungen überschreitet, löst einen Transaktionsabbruch aus. Wenn sich eine Transaktion ändert oder eine neue Mengenregel vorliegt, wertet der Mengenmanager die Transaktion neu aus.

   Hinweis:
   Das Feld **Reihenfolge** in einer Mengenregel wirkt sich auf die Reihenfolge aus, in der die Mengenregeln überprüft werden. Der Mengenmanager prüft zuerst die Regeln niedrigerer Ordnung (z. B. Reihenfolge 80 vor Reihenfolge 90), aber letztendlich prüft er alle Regeln. Dies kann je nach den Bedingungen der beteiligten Regeln geringfügige Auswirkungen auf die Leistung haben.
3. Bricht die Transaktion ab, wenn sie länger als das angegebene maximale Kontingent ausgeführt wurde.
4. Protokolliert die laufenden Transaktionen.
5. Schläft bis zum nächsten Takt, was durch die `glide.quota.manager.heartbeat` Systemeigenschaftgesteuert wird.

Beispiele für Transaktionsabbruch

Transaktionen können aus mehr als einem Grund storniert werden. Suchen Sie nach den folgenden Indikatoren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **maximale Ausführungszeit überschritten**: Diese Nachricht wird angezeigt, wenn die glide.quota.manager-Threads die Transaktion abbrechen.
- **von anderer Transaktion abgebrochen**: Diese Nachricht wird angezeigt, wenn die Transaktion von dem Sitzungs-Thread abgebrochen wurde, der sie ursprünglich ausgegeben hat, und nicht vom Thread „glide.quota.manager“.
- **Auf Anwenderanfrage abgebrochen**: Diese Nachricht wird angezeigt, wenn der Anwender auf die rote Schaltfläche „X“ geklickt hat, um die laufende Transaktion abzubrechen.

Wenn Sie nach Transaktionen suchen, die von glide.quota.manager abgebrochen wurden, suchen Sie nach der Kombination **[Nachricht] [Enthält] [maximale Ausführungszeit überschritten]**. Zum Beispiel:

```
Cancelling transaction /home.do - Default-thread-11.0 (maximum execution time exceeded):
 Thread Default-thread-11.0 (Default-thread-11.0, F530DD111B11111111FC031767DA158E),
 after 30000ms
```

.

Fügen Sie der Stornierungsnachricht variable Informationen hinzu

Sie können die folgenden Methoden der Variablen *`jvar_transaction`* verwenden, um der Abbruchnachricht Informationen hinzuzufügen.

Der Abbruchnachricht werden variable Informationen hinzugefügt

Methode	Beschreibung
getURL()	Gibt die URL für die Transaktion zurück.
abrufenGrund ()	Gibt den Grund für den Seitenabbruch zurück, lokalisiert in der Sprache des Anwenders.
abrufenQuotaId ()	Gibt die sys_id der Mengenregel zurück.
abrufenKontingentname ()	Gibt den Namen der Mengenregel zurück.
abrufenLaufzeit ()	Gibt die Gesamtausführungszeit für die Seite bis zu diesem Punkt zurück.
abrufenTyp()	Gibt den Typ der Transaktion zurück, z. B. Formular, Liste, Bericht usw.
abrufenBenutzer ()	Gibt die sys_id des Anwenders zurück.
Homepage abrufen ()	Gibt die sys_id der Homepage zurück.
abrufenHomepageWidget()	Gibt den Namen des Homepage-Widgets zurück.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Seite zum Abbrechen von Transaktionen

Transaktionsmengeneigenschaften

Ein Administrator kann die folgenden Systemeigenschaften hinzufügen, um Transaktionskontingente zu verwalten.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften des Transaktionskontingents

Eigenschaft	Beschreibung
glide.quota.manager.heartbeat	Die Anzahl der Sekunden zwischen dem Start jedes Quota Manager-Takts. Dieser Wert bestimmt, wie oft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Eigenschaften des Transaktionskontingents (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	der Mengenmanager nach Transaktionen sucht, die ein Kontingent überschreiten, und wie oft er den Status in die Protokolldatei schreibt. Typ: Ganzzahl Standardwert: 1 Speicherort: Fügen Sie der Tabelle [sys_properties] hinzu
glide.quota.manager.minimum_transaction_time	Die Mindestanzahl von Sekunden, die eine Transaktion ausgeführt werden muss, bevor der Quotenmanager sie einem Transaktionskontingent zuordnet. ServiceNow empfiehlt, diesen Wert auf mindestens 1 Sekunde festzulegen, um Leistungsprobleme zu vermeiden. Um eine optimale Leistung zu erzielen, setzen Sie diesen Wert auf den Wert Ihres restriktivsten Kontingents. Wenn beispielsweise Ihr restriktivstes Kontingent Transaktionen über 1 Minute abbricht, legen Sie die Mindesttransaktionszeit auf 60 Sekunden fest. Typ: Ganzzahl Standardwert: 1 Speicherort: Fügen Sie der Tabelle [sys_properties] hinzu
glide.quota.manager.debug	Steuert, ob zusätzliche Debugging-Informationen im Zusammenhang mit dem Quota Manager angezeigt (wahr) oder ausgeblendet (falsch) werden sollen. Zu den Debugging-Informationen gehören laufende Transaktionen, abgebrochene Transaktionen und Angaben dazu, welche Kontingente mit Transaktionen übereinstimmen. Typ: wahr | falsch Standardwert: True Speicherort: Fügen Sie der Tabelle [sys_properties] hinzu

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

Aktivieren Sie das Debugging von Transaktionskontingenten

Sie können die Protokollierung von Debugging-Informationen des Transaktionskontingents aktivieren, indem Sie die Systemeigenschaft aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Fügen Sie die Systemeigenschaft `„glide.quota.manager.debug“` hinzu, und legen Sie den Wert auf „wahr“ fest.
2. Navigieren zu **Systemdiagnostik** > **Sitzung debuggen** > **Mengen debuggen**.
   Das Skript Debug Kontingent wird ausgeführt, um das Debugging zu aktivieren.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die obige Systemeigenschaft auf **true**festgelegt haben, wechseln Sie zu Ihrem Systemprotokoll, um Nachrichten vom Quota Manager anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Systemeigenschaft hinzufügen

Standardmäßige Quotenregeln

Im Basissystem sind verschiedene Regeln für Transaktionsmengen verfügbar.

Korrekturskriptprozessor

Ermöglicht die Ausführung des Korrekturskriptprozessors für vier Stunden.

Anwesenheit

Bricht Anwesenheitsanfragen schnell ab, wenn das System ausgelastet ist.

Zeitüberschreitung bei der REST-Importsatz-API-Anforderung

Verhindert, dass eingehende REST-Importsatz-API-Transaktionen länger als 60 Sekunden ausgeführt werden.

Zeitüberschreitung bei der REST-Tabellen-API-Anforderung

Verhindert, dass eingehende REST-Tabellen-API-Transaktionen länger als 60 Sekunden ausgeführt werden.

AMB-Transaktionen

Bricht AMB-Transaktionen ab, die länger als die angegebene maximale Dauer dauern. Gilt für alle AMB-Transaktionstypen: Nachricht senden und Nachricht empfangen.

Referenzvervollständiger

Stoppt die Referenzabschlusstransaktion nach fünf Sekunden.

Zeitüberschreitung bei der REST-Aggregat-API-Anforderung

Verhindert, dass eingehende REST-Aggregieren-API-Transaktionen länger als 60 Sekunden ausgeführt werden.

Homepage-Widgets

Verhindert, dass Homepage-Widgets länger als 30 Sekunden ausgeführt werden.

Zeitüberschreitung bei der REST-Anhang-API-Anforderung

Verhindert, dass eingehende REST-Importsatz-API-Transaktionen länger als 60 Sekunden ausgeführt werden.

UA-Anzahl Persistorkontingent

Verhindert, dass geplante Aufgaben des UA-Zählungspersistors länger als eine Stunde ausgeführt werden.

UI-Transaktionen

Bricht UI-Transaktionen ab, die zwei Sekunden nach der 5-minütigen Servertrennung erfolgen. ServiceNow -Lastenausgleichsmodule für Rechenzentren zeigen Benutzern nach fünf Minuten einen internen Serverfehler (HTTP-Fehler 500) an. Diese Mengenregel gibt anstelle eines Fehlers

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Seite „Transaktion abgebrochen“ zurück. Diese Regel enthält eine Ausnahme, um den Abbruch von Hintergrundskripts zu verhindern.

PA-Diagnose Alle

Verhindert, dass Diagnosetransaktionen, die außerhalb des Bereichs der Diagnoseanwendung entstehen, länger als 30 Minuten ausgeführt werden. Diagnosetransaktionen beziehen sich auf das Ausführen einer Diagnose, das Öffnen eines Diagnoseformulars oder das Öffnen einer Diagnoseliste.

Normale Transaktionsaktivitäten

Navigieren Sie vor dem Festlegen von Transaktionskontingenten zu **Anwenderadministration** > **Aktive Transaktionen** um die normalen Transaktionsaktivitäten für Ihre Instanz zu überprüfen. Sie können langlaufende Transaktionen bei Bedarf anzeigen und beenden. Im Laufe der Zeit können Sie die normale Transaktionslast für Ihre Instanz ermitteln und Ihre Kontingente so festlegen, dass sie diesen Normen entsprechen.

Konfigurieren Sie eine Transaktionsmengenregel

Mit Transaktionsmengenregeln können Sie eine Mengenrichtlinie für verschiedene Arten von Transaktionen definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit den Regeln für Transaktionsmengen können Sie die folgenden Bedingungen angeben.

- Die Bedingungen, unter denen die Richtlinie gilt.
- Die Reihenfolge, in der Transaktionskontingente gelten.
- Die maximale Dauer einer Transaktion, bevor der Kontingentmanager sie abbricht.

Warnung:
Wenn Sie zu niedrige Transaktionskontingente festlegen, kann dies schwerwiegende Auswirkungen auf Ihre Anwender haben und den normalen Instanzbetrieb verhindern. Testen Sie Ihre Transaktionskontingente gründlich, bevor Sie sie in der Produktion implementieren.

Prozedur

1. Aktivieren Sie bei Bedarf das Plugin Transaction Quotes.
2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Mengenregeln**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Transaktionsmengenregel-Felder

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name zur Identifizierung der Regel.
Aktiv	Ein Kontrollkästchen, das bestimmt, ob diese Regel aktiv (ausgewählt) ist.
Maximale Dauer	Die Anzahl der Sekunden, die eine Transaktion abschließen muss, bevor das Kontingent die Transaktion abbricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Maximum Business-Regeln	Die Anzahl der zulässigen Ausführungen von Business-Regeln.
Maximale Datenbankzeit	Die Gesamtdauer in Sekunden für alle SQL-Anforderungen.
Maximale Zeit für SQL-Anweisung	Die Anzahl der Sekunden, die eine SQL-Anweisung ausgeführt werden kann.
Maximum ausgehende Anforderungen	Die Anzahl der zulässigen ausgehenden HTTPS-Anforderungen.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Priorität der Kontingenttransaktion in Bezug auf andere Kontingente darstellt. Das Transaktionskontingent mit der niedrigsten Zeitüberschreitung, dem niedrigsten Auftragswert und übereinstimmenden Bedingungen bestimmen die angewendete Kontingentrichtlinie.
Maximale Ereignisse	Die Anzahl der zulässigen Sysevent-Einfügungen.
Maximale Aufträge	Die Anzahl der zulässigen sys_trigger-Einfügungen.
Maximum SQL-Abfragen	Die Anzahl der zulässigen SQL-Abfragen.
Maximale Dauer von ausgehenden Anforderungen	Die Anzahl der Sekunden für eine ausgehende HTTP-Anforderung.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Transaktionsmengenregel.

5. Legen Sie eine Bedingung fest, um anzugeben, wann das Transaktionskontingent wirksam werden soll. Der Bedingungsgenerator für Transaktionsmengenregel zeigt Bedingungen an, die nur für Transaktionen gelten, wie in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Feld	Beschreibung
URL	Die URL der Seite.
Thread-Name	Der Name des Ausführungsthreads, der die Transaktion ausführt. Vordergrund-Threads haben Namen wie http- bio-8080-exec-1. Hintergrund-Threads können verschiedene Namen haben und sind nützlich, wenn die URL nicht ausreichend beschreibend ist.
Vordergrund	Ob die Transaktion im Vordergrund oder Hintergrund abgeschlossen wurde: ○ **True**: eine Vordergrundtransaktion. ○ **False**: eine Hintergrundtransaktion.
Typ	Der Typ der Transaktion: ○ **Liste**: Beliebige Listentransaktion, z. B. incident_list.do. ○ **Formular**: Alle Formulare, UI-Seiten, CMS-Seiten usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **XMLHttp**: Transaktionen, die über GlideAjax ausgeführt werden, wobei die URL xmlhttp.do ist. ○ **Bericht**: Seite sys_report_template.do. ○ **SOAP**: SOAP-Transaktionen. ○ **Export**: Wenn eine Liste in einem Format wie XML oder Excel exportiert wird. ○ **Planer**: Wenn eine geplante Aufgabe ausgeführt wird. ○ **Textsuche**: Die Textsuchtransaktion oder einer ihrer zugehörigen Vorgänge. ○ **Sonstige**: Jeder Typ, der nicht die Eigenschaften eines anderen Typs erfüllt. **Hinweis:** Passen Sie den **Typ** des Transaktionskontingents an den Transaktionstyp an, der im Protokolleintrag des Kontingentmanagers für die Transaktionaufgeführt ist.
Anwender	Der Anwender, der die Transaktion durchführt.
Homepage	Die Homepage, die ausgeführt wird. Diese Bedingung wird nur ausgefüllt, wenn die URL home.dolautet.
Homepage-Widget	Das Widget, das in der Transaktion gerendert wird. Wenn eine Homepage oder ein nicht reagierendes Dashboard gerendert wird, werden alle Widgets parallel gerendert. Wenn ein reaktionsfähiges Dashboard gerendert wird, werden die Widgets nacheinander gerendert. Wenn das Kontingent überschritten wird, sehen Anwender die folgende Meldung: Widget abgebrochen – maximale Ausführungszeit überschritten. Erhöhen Sie den Kontingentwert, wenn diese Nachricht nicht angezeigt werden soll.
Attribute	Verschiedene Attribute, die sich auf die Transaktion beziehen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Widget-Rendering-Zeit in interaktiven Dashboards optimieren

Zeigen Sie eine stornierte Transaktion an

Der Mengenmanager protokolliert jede abgebrochene Transaktion als Warnmeldung im Systemprotokoll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

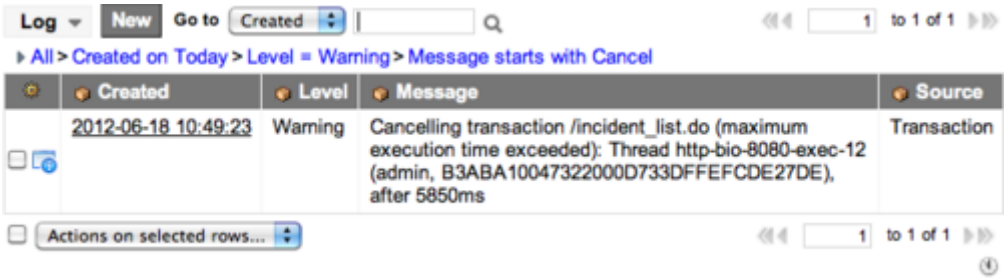
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gehen Sie wie folgt vor, um im Systemprotokoll nach Transaktionswarnungen zu suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Warnungen**.
2. Bearbeiten Sie den Filter, um die Bedingung **[Nachricht] [beginnt mit] [Abbrechen]**hinzuzufügen.
3. Klicken Sie auf **Ausführen**.



Beispiel für Systemprotokollnachrichten

Ein Beispiel für Systemprotokollnachrichten für Transaktionen.

- Bei jedem Taktintervall (standardmäßig eine Sekunde) gibt der Quota Manager die laufenden Transaktionen aus:

```
2012-02-13 12:34:08 (096) glide.quota.manager SYSTEM URL= /incident_list.do?
sysparm_userpref_module=b55fbec4c0a800090088e83d7ff500de&active=true&sysparm_quer
y=active=true^EQ,
THREAD= http-bio-8080-exec-3, FG= true, TYPE= 1, STATE= 2, USER= null, TIME= 8,807,
 MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Jedes Mal, wenn der Quota Manager ein Kontingent mit einer Transaktion abgleicht, gibt er eine Nachricht ähnlich dem folgenden Beispiel aus:

```
2012-02-13 13:25:31 (900) glide.quota.manager SYSTEM QuotaFinder: Assigning quota
"TEST PROBLEM FORM" with filter:
 type=form^urlLIKEsys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb^EQ to
transaction: URL= /problem.do?sys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb, THREAD=
 http-bio-8080-exec-1,
FG= true, TYPE= 1, STATE= 4, USER= null, TIME= 1,121, MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Jedes Mal, wenn der Quotenmanager eine Transaktion abbricht, gibt er eine Nachricht ähnlich dem folgenden Beispiel aus:

```
2012-02-13 13:25:33 (930) glide.quota.manager SYSTEM WARNING *** WARNING ***
Transaction: Cancelling transaction /problem.do (maximum execution time exceeded):
Thread http-bio-8080-exec-1
```

Ändern Sie die Seite zum Abbrechen von Transaktionen

Der Quotenmanager verwendet eine UI-Seite, um den Inhalt der Transaktionsabbruchnachricht zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kenntnisse in Apache Jelly werden für das Ändern der UI-Seite dringend empfohlen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungen für Jelly-Syntax .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Seiten**.
2. Öffnen Sie die UI-Seite mit dem Namen **Transaction_cancelId_quota**.
3. Fügen Sie im **HTML-** Feld die neue Stornierungsnachricht hinzu, oder ändern Sie sie.
   In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Variablen beschrieben.

Variablen der Stornierungsnachricht

Methode	Beschreibung
getURL()	Gibt die URL für die Transaktion zurück.
abrufenGrund ()	Gibt den Grund für den Seitenabbruch zurück, lokalisiert in der Sprache des Anwenders.
abrufenQuotaId ()	Gibt die sys_id der Mengenregel zurück.
abrufenKontingentname ()	Gibt den Namen der Mengenregel zurück.
abrufenLaufzeit ()	Gibt die Gesamtausführungszeit für die Seite bis zu diesem Punkt zurück.
abrufenTyp()	Gibt den Typ der Transaktion zurück, z. B. Formular, Liste, Bericht usw.
abrufenBenutzer ()	Gibt die sys_id des Anwenders zurück.
Homepage abrufen ()	Gibt die sys_id der Homepage zurück.
abrufenHomepageWidget()	Gibt den Namen des Homepage-Widgets zurück.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anwendungskontingente

Sie können einen Grenzwert für die Anzahl der Ereignisse oder Aufgaben festlegen, die innerhalb einer bestimmten Zeit im Anwendungsbereich einer Anwendung ausgeführt werden können.

Anwendungsquotenregeln legen Anwendungsquoten fest. Jede bereichsbezogene Anwendung kann eine Anwendungsmengenregel haben. Wenn eine Anwendung das Kontingentlimit überschreitet, werden alle im Anwendungsbereich ausgeführten Transaktionen abgebrochen. Neue Transaktionen werden abgebrochen, wenn sie bis zum nächsten Aktualisierungszeitraum beginnen. Diese Aktionen blockieren effektiv die Ausführung von Transaktionen aus einem Anwendungsbereich für den Aktualisierungszeitraum.

Eine Anwendungsmengenregel gilt für Transaktionen, die von allen Instanzen einer Anwendung erstellt wurden, sowie für alle Transaktionen, die durch Methoden der Anwendung erstellt wurden, die von anderen Anwendungen aufgerufen wurden.

Wenn zwei Benutzer dieselbe Anwendung ausführen, unterscheidet die Regel für das Anwendungsquoten nicht zwischen Transaktionen für jede Instanz der Anwendung. Wenn sie zusammen das Kontingent verletzen, werden alle Transaktionen im Anwendungsbereich abgebrochen.

Wenn Sie die Option **„Nur Protokoll“** aktivieren, werden Transaktionen nicht durch eine Quotenverletzung abgebrochen. Stattdessen werden dem Protokoll des lokalen Hosts Einträge hinzugefügt, die darauf hinweisen, dass die Transaktionen unter Verstoß ausgeführt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transaktions- und Anwendungsquotenregeln werden separat ausgewertet. Durch das Definieren einer Anwendungsquotenregel führen Sie einfach eine weitere Einschränkung ein. Eine Transaktion wird abgebrochen, wenn sie gegen eine Transaktionsmengenregel verstößt oder zusammen mit anderen Anwendungstransaktionen gegen deren Anwendungsmengenregel verstößt.

Sie können keine Regel für die Anwendungsquotenregel für die globale Anwendung definieren.

Eigenschaft „Anwendungsquota“.

Ein Administrator kann eine Systemeigenschaft hinzufügen, um anzugeben, wie häufig Regeln für Anwendungsquoten ausgewertet werden.

Eigenschaft für das Anwendungsquoten

Eigenschaft	Beschreibung
glide.quota.manager.cluster.update.seconds	Gibt den Aktualisierungszeitraum für Anwendungskontingente in Sekunden an. Wenn dieser Wert kleiner als die Eigenschaft glide.quota.manager.Heartbeat ist, wird der Wert glide.quota.manager.Heartbeat verwendet. Typ: Nummer Standardwert: 300 (5 Minuten) Speicherort:Fügen Sie der Tabelle „Systemeigenschaften “ [sys_properties] hinzu

Konfigurieren Sie eine Regel für Anwendungsquoten

Sie können eine Anwendungsquotenregel konfigurieren, um die Anzahl der Ereignisse oder Aufgaben zu begrenzen, die im Anwendungsbereich einer Anwendung innerhalb einer bestimmten Zeit ausgeführt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen sich im Anwendungsbereich der Anwendung befinden, für die Sie eine Regel erstellen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Regeln für Anwendungsquoten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das Formular „Anwendungsmengenregel“ wird angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder aus.

Konfigurieren Sie Regeln für Anwendungsquoten

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name zur Identifizierung der Regel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Der Name der bereichsbezogenen Anwendung. Verwenden Sie zum Ändern dieses Felds die Anwendungsauswahl, um die Anwendung zu ändern. Dieses Feld darf nicht „Global“ sein.
Reihenfolge	Eine Zahl, die die Priorität der Kontingenttransaktion in Bezug auf andere Kontingente darstellt.
Aktiv	Ein Kontrollkästchen, das bestimmt, ob diese Regel aktiv (ausgewählt) ist.
Nur Protokoll	Wenn diese Option aktiviert ist, werden Transaktionen nicht durch eine Quotenverletzung abgebrochen, aber dem lokalen Hostprotokoll werden Einträge hinzugefügt, die angeben, dass die Transaktionen gegen die Quotenregel verstoßen. Dem Transaktionsabbruchsprotokoll, in dem das Feld „Nur Protokoll“ festgelegt ist, wird ein Eintrag hinzugefügt.
Maximale Ereignisse	Die maximale Anzahl von Ereignissen, die während des Aktualisierungszeitraums zulässig sind.
Maximale Aufträge	Die maximale Anzahl von Aufträgen, die während des Aktualisierungszeitraums zulässig sind.
Bedingung	Die Bedingungen, die bestimmen, wann das Transaktionskontingent gilt. Der Bedingungsgenerator zeigt Bedingungen an, die nur für Transaktionen gelten. Beispiel: Vordergrund ist true.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Transaktionskontingents.

4. Legen Sie eine Bedingung fest, um anzugeben, wann die Anwendungsquotenregel wirksam werden soll. Der Bedingungsgenerator für Regeln für das Anwendungsquotenregel zeigt Bedingungen an, die nur für Transaktionen gelten, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Feld	Beschreibung
Attribute	Verschiedene Attribute, die sich auf die Transaktion beziehen.
Erstellt	Wann die Transaktion erstellt wurde.
Erstellt von	Ersteller der Transaktion.
Vordergrund	Ob die Transaktion im Vordergrund oder Hintergrund abgeschlossen wurde: ○ True: eine Transaktion im Vordergrund. ○ False: eine Hintergrundtransaktion.
Homepage	Die Homepage, die ausgeführt wird. Dieser Wert wird nur ausgefüllt, wenn die URL home.dolautet.
Homepage-Widget	Das Homepage-Widget, das in der Transaktion gerendert wird. Wenn eine Homepage zum ersten Mal gerendert wird, werden alle Homepage-Widgets parallel gerendert.
Anfänglicher Bereichsname	Umfang, in dem die Methode definiert ist, die die Transaktion erstellt hat. Wenn Sie diesen Namen auf einen anderen Namen als die ausgewählte Anwendung festlegen, wird die Regel nie verwendet. Die Regel berücksichtigt nur Transaktionen der ausgewählten Anwendung. Bei diesem Wert sucht die Regel nach einer anderen Anwendung, sodass die Bedingung nie erfüllt wird.
Bereichsname	Umfang der Anwendung, die die Methode aufgerufen hat, die die Transaktion erstellt hat.
Sys-ID	Eine sys_id der Transaktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Thread-Name	Der Name des Ausführungsthreads, der die Transaktion ausführt. Vordergrund-Threads haben Namen wie http- bio-8080-exec-1. Hintergrund-Threads können verschiedene Namen haben und können nützlich sein, wenn die URL nicht ausreichend beschreibend ist.
Typ	Der Typ der Transaktion: ○ **Liste**: Beliebige Listentransaktion, z. B. incident_list.do. ○ **Formular**: Alle Formulare, UI-Seiten, CMS-Seiten usw. ○ **XMLHttp**: Transaktionen, die über GlideAjax ausgeführt werden, wobei die URL xmlhttp.do ist. ○ **Bericht**: Seite sys_report_template.do. ○ **SOAP**: SOAP-Transaktionen. ○ **Export**: Wenn eine Liste in einem Format wie XML, Excel exportiert wird. ○ **Planer**: Wenn eine geplante Aufgabe ausgeführt wird. ○ **Textsuche**: Die Textsuchtransaktion oder einer ihrer zugehörigen Vorgänge. ○ **Sonstige**: Jeder Typ, der nicht die Eigenschaften eines anderen Typs erfüllt. **Hinweis:** Passen Sie den **Typ** des Transaktionskontingents an den Transaktionstyp an, der im Protokolleintrag des Kontingentmanagers für die Transaktionaufgeführt ist.
URL	Die URL der Seite.
Aktualisiert	Zeitpunkt der Aktualisierung der Transaktion
Aktualisiert von	Wer die Transaktion aktualisiert hat.
Updates	Was aktualisiert wurde.
Anwender	Der Anwender, der die Transaktion durchführt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Operative Umschalter

Sie können steuern, wie viel Bandbreite eine Anwendung auf Ihrem System verwendet, indem Sie die System-Runlevels den Betriebsschaltern zuordnen. Eine zu hohe Bandbreite kann sich auf die Systemleistung und die Anwender-Experience auswirken.

Übersicht über operative Umschalter

Sie können Systemausführungsebenen verwenden, um beschreibende Namen den operativen Umschaltebenen zuzuordnen. Die Systemausführungsebene ist die Ebene, auf der Sie das System für den Betrieb definiert haben, indem Sie Ihre Umschalter und Umschaltebenen verwendet haben. Möglicherweise möchten Sie die Leistung Ihrer Anwendung drosseln, wenn in Ihrer Instanz ein hohes Datenverkehrsvolumen auftritt. Ein Beispiel für einen operativen Umschalter, den Sie erstellen können, ist ein Typeahead-Suchabfrage-Umschalter, mit dem der Benutzer Suchvorgänge schneller abschließen kann. Sie können Vorgänge festlegen, damit Benutzer eine Typeahead-Suche basierend auf Tastenanschlagswerten durchführen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Operative Umschaltebenen

Sie können verschiedene Ebenen des gewünschten Umschalters erstellen. Beispielsweise können Sie bei jedem Tastenanschlag oder bei jedem fünften Tastenanschlag eine Typeahead-Suche durchführen. Weitere Informationen zu Umschaltebenen finden Sie unter Operative Umschaltebene erstellen.

Umschalterzuordnung der Ausführungsebene

Sie können die Systemausführungsebene der Umschaltebene mit Umschalterzuordnung zuordnen. Abhängig von der Integrität Ihrer Instanz gibt die API den entsprechenden Wert für die Umschaltebene und die Ausnahmerollen zurück. Weitere Informationen zur Zuordnung von Umschaltern auf Ausführungsebene finden Sie unter. Erstellen Sie eine Umschalterzuordnung für die Ausführungsebene.

Erstellen Sie einen funktionsfähigen Umschalter

Erstellen Sie einen operativen Umschalter, um Systemausführungsebenen aufrechtzuerhalten, die den Anwendungsbetrieb drosseln. Operative Umschalter verbessern die Experience Ihrer Anwender.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemausführungsebene** > **Operative Umschalter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Operative Umschalter“.

Feld	Beschreibung
Name ein/aus	Eindeutiger Name für den operativen Umschalter.
ID ein/aus	ID-Feld ein/aus, das inaktiv ist.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Funktion des Umschalters. **Hinweis:** Ein Beispiel hierfür ist ein Umschalter für die Typeahead-Suchabfrage, der bei jedem 10. Tastenanschlag eine Typeaheadsuche durchführt.
Anwendung	Bereich, der sich auf eine bestimmte Anwendung bezieht oder ein globaler Bereich ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine operative Umschaltebene, um Schwellenwerte zu definieren

Erstellen Sie Umschaltebenen für den Vorgang, damit Sie die Schwellenwerte definieren können, innerhalb derer Ihre Anwendung funktionieren kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispiel für das Umschalten von Operativen Ebenen

Ebene ein/aus	Beschreibung
Voll funktionsfähig	Der Umschalter wird bei jedem Tastenanschlag ausgeführt.
Geringfügig verschlechtert	Der Umschalter wird bei jedem fünften Tastenanschlag ausgeführt.
Moderat verschlechtert	Der Umschalter wird bei jedem 10. Tastenanschlag ausgeführt.
Schwerwiegend verschlechtert	Der Umschalter ist inaktiv.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemausführungsebene** > **Operative Umschaltebenen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Operative Ebene umschalten“.

Feld	Beschreibung
Umschalten	Umschalter, für den Sie Ebenen erstellen. **Hinweis:** Ein Beispiel für einen Umschalter ist ein Typeahead-Suchabruf.
Kurzbeschreibung	Funktion der von Ihnen erstellten Umschaltebene. **Hinweis:** Ein Beispiel für eine Ebene ist ein Typeahead-Suchabruf bei jedem 10. Tastenanschlag.
Anwendung	Bereich, der sich auf eine bestimmte Anwendung bezieht oder ein globaler Bereich ist.
Wert	Verhalten der Umschaltebene.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellt eine Umschalterzuordnung für die Ausführungsebene

Erstellen Sie eine Umschalterzuordnung für die Ausführungsebene, damit Sie die Systemausführungsebene der Umschaltebene zuordnen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemausführungsebene** > **Umschalterzuordnung der Ausführungsebene**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zuordnung des Umschalters auf Ausführungsebene“.

Feld	Beschreibung
Systemausführungsebene	Schalten Sie die Ebene um, der die Systemausführungsebene zugeordnet werden soll.
Umschalten	Verhalten des Umschalters.
Ebene ein/aus	Grad, in dem der Umschalter funktioniert.
Anwendung	Umfang der Umschaltebene auf bestimmte Anwendung oder global.
Wert	Verhalten der Ausführungsebene. **Hinweis:** Ein Beispiel für einen Wert ist: 1 oder bei jedem Tastenanschlag, mit dem das System eine Typeahead-Suche durchführt.
Ausnahmerollen	Ausnahmerollen, für die die Einschränkungen nicht gelten. **Hinweis:** Ein Beispiel für diese Ausnahmerollen lautet wie folgt: ○ activity_admin ○ activity_creator ○ Administrator

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Überwachung der Instanznutzung

Verfolgen Sie die Anwendungsnutzung in Ihrer Instanz über die Dashboards „Übersicht über die Anwendungsnutzung“ und ServiceNow Store „ Übersicht über Nutzung von.

Im Rahmen des Nutzungs-Analytics-Prozesses werden Daten zu allen Ihren Instanzen gesammelt. Außerdem werden die Berichte in den Dashboards „Nutzungsübersicht“ und ServiceNow Store „ Übersicht über die Nutzung“ regelmäßig aktualisiert. Daten zur Anwendungsnutzung werden bei jedem Öffnen einer Anwendung erfasst, und die Anzahl der Tabellen wird einmal pro Tag erfasst. Daten werden erfasst am:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Anzahl der aktiven Benutzer im System
- Die erkannten Hardware-CIs (für Instanzen, die Discovery verwenden)
- Die Anzahl der Servicekatalogelemente für Cloud-Management, die für Benutzer in Instanzen verfügbar sind, die Cloud-Management verwenden

Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „usage_admin“ können die Dashboards „Übersicht über die Anwendungsnutzung“ und „Nutzungsübersicht ServiceNow Store “ anzeigen.

Übersichts-Dashboard über die Anwendungsnutzung

Das Dashboard „Übersicht über die Anwendungsnutzung“ zeigt Berichte zur Verwendung von ServiceNow -Anwendungen in Ihrer Instanz an.

Navigieren zu **Selfservice** > **Dashboards**. Wählen Sie in der Liste Dashboards **die Option Nutzungsübersicht**aus.

Um Dashboards zu verwalten, Registerkarten zu erstellen, Filter zurückzusetzen oder einen Favoriten zu erstellen, wählen Sie das Menüsymbol ( ). Um Dashboards anzuzeigen, die Sie besitzen oder die für Sie freigegeben sind, wählen Sie das Dashboard-Übersichtssymbol ( ). Um ein Widget hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol zum Hinzufügen von Widgets ( ). Um das Dashboard-Layout oder die Hintergrundfarbe zu ändern, wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ). Um das Dashboard für einen anderen Administrator freizugeben, wählen Sie das Freigabesymbol ( ).

Übersichtsberichte über die Anwendungsnutzung

Diagramm oder Bericht	Beschreibung
Nutzung von ServiceNow-Anwendungen	Zeigt die Anzahl der Ansichten oder Vorgänge an, die für jede der aufgeführten Anwendungen ausgeführt werden, gruppiert nach Monat.
Anwender von ServiceNow-Anwendungen	Zeigt die Anzahl der aktiven Benutzer, die die Instanz verwendet haben, gruppiert nach Monat. Ein aktiver Benutzer ist jeder Benutzer, der auf die Anwendungen zugreifen konnte, und nicht nur Benutzer, die tatsächlich auf die Anwendungen zugegriffen haben.
Nutzung von anwenderdefinierten Anwendungen	Zeigt die Anzahl der Ansichten oder Vorgänge an, die für jede der aufgeführten anwenderdefinierten Anwendungen ausgeführt werden, gruppiert nach Monat.
Anwender von anwenderdefinierten Anwendungen	Zeigt die Anzahl der aktiven Benutzer, die anwenderdefinierte Anwendungen verwendet haben, gruppiert nach Monat. Ein aktiver Benutzer ist jeder Benutzer, der auf die anwenderdefinierten Anwendungen zugreifen konnte, und nicht nur Benutzer, die tatsächlich auf die Anwendungen zugegriffen haben.
Google **Ordnet Nutzung nach Monat zu**	Zeigt die Anzahl der Ansichten oder Vorgänge an, die für die Kartenanwendung Google ausgeführt wurden.

Automatische Übersetzung

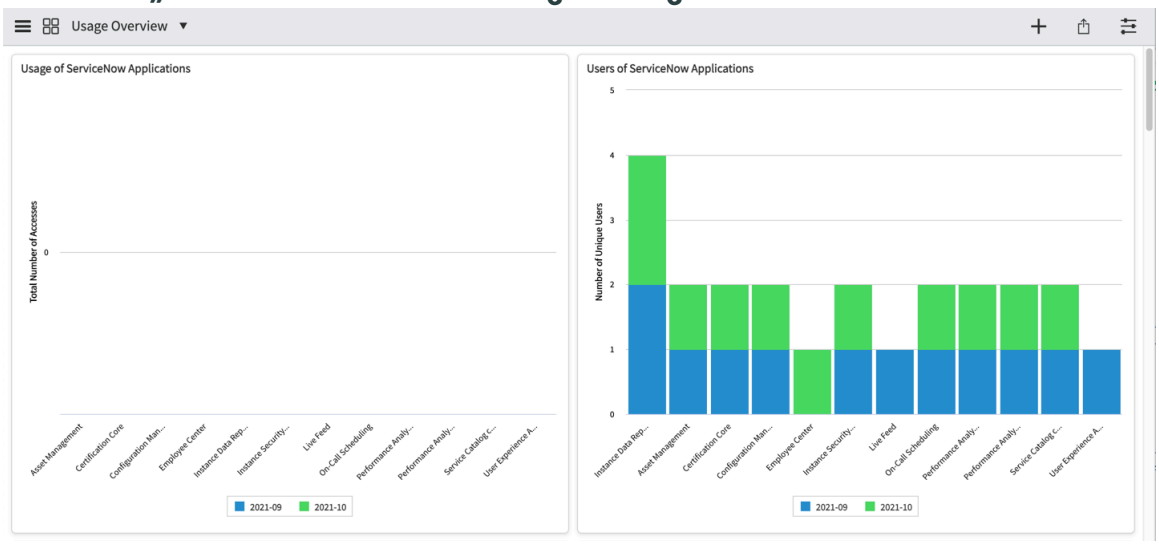
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersichtsberichte über die Anwendungsnutzung (Fortsetzung)

Diagramm oder Bericht	Beschreibung
Zusätzliche Metriken	Zeigt abhängig von Ihrer Lizenzvereinbarung eines der folgenden Elemente an: • Größe der primären Datenbank dieser Instanz in Megabyte • ServiceNow® Performance Analytics aller Indizes • NotifyNow-Telefonkonferenzen • ServiceNow® Cloud Provisioning Plugins aktiv • ServiceNow® Discovery Plugin aktiv • ServiceNow® Passwortzurücksetzung Plugin aktiv • ServiceNow® Cloud-Management – Instanz VMware. • Anwenderdefinierte Anwendungen des Lieferanten • Anwenderdefinierte Anwendungen • ServiceNow® Ereignismanagement Plugin aktiv • Aktive Benchmark-Indikatoren • Vom Kunden aktualisierter PA-Indikator • Aktive Anwender • ServiceNow® Cloud-Management — EC2-Instanzen • ServiceNow® Orchestration Core-Plugins aktiv • Anwenderdefinierte Tabellen, die andere Basissystemtabellen als Aufgabe erweitern • Anzahl der virtuellen Knoten • Aktive Benutzer für Abonnements • NotifyNow-Nachrichten • ServiceNow® Edge Encryption Plugin aktiv • Anzahl der Zugriffe auf die Kartenseite Google während des aktuellen Monats – seit gestern • Anzahl physischer Knoten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „Übersicht über die Anwendungsnutzung“.



ServiceNow Store Übersichts-Dashboard für die Nutzung

Im Dashboard „Nutzungsübersicht“ ServiceNow Store werden Berichte zur Verwendung von ServiceNow Store -Anwendungen in Ihrer -Instanz angezeigt.

Navigieren zu **Selfservice** > **Dashboards**. Wählen Sie in der Liste der Dashboards **die Option ServiceNow Store-Nutzungsübersicht**aus.

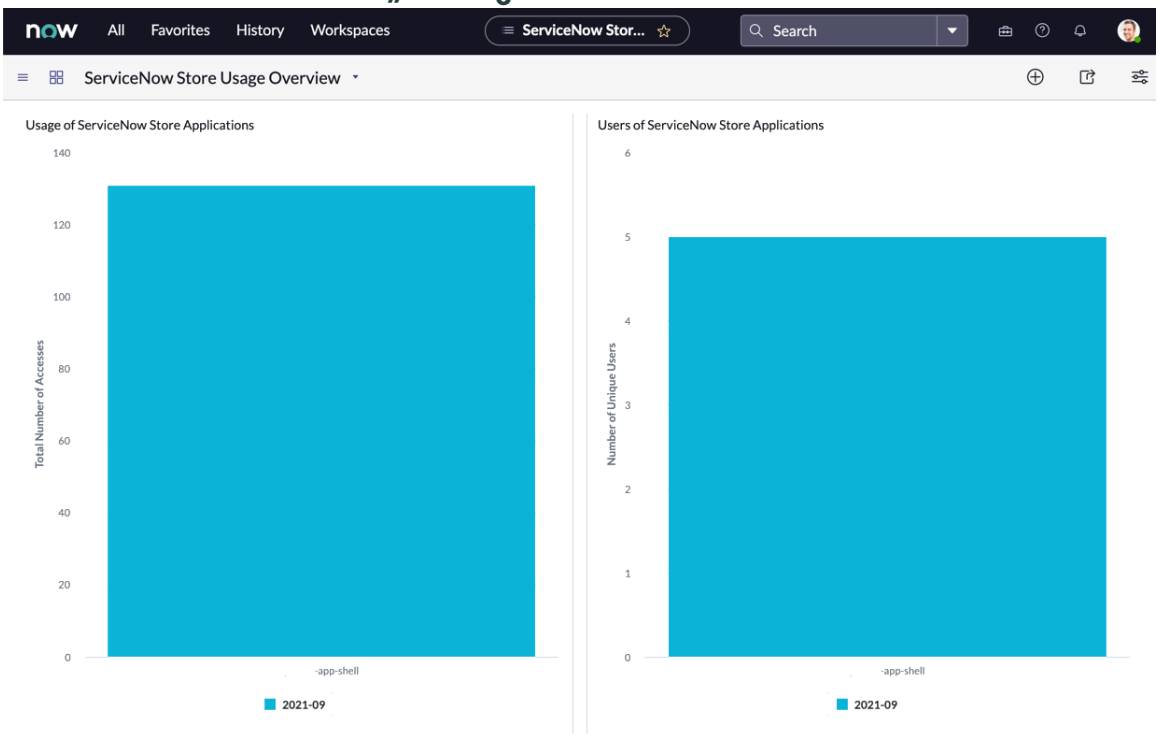
Um Dashboards zu verwalten, Registerkarten zu erstellen, Filter zurückzusetzen oder einen Favoriten zu erstellen, wählen Sie das Menüsymbol ( ). Um Dashboards anzuzeigen, die Sie besitzen oder die für Sie freigegeben sind, wählen Sie das Dashboard-Übersichtssymbol ( ). Um ein Widget hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol „Widgets hinzufügen“ ( ). Um das Dashboard-Layout oder die Hintergrundfarbe zu ändern, wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ). Um das Dashboard für einen anderen Administrator freizugeben, wählen Sie das Freigabesymbol ( ).

ServiceNow Store Nutzungsübersichtsberichte

Diagramm oder Bericht	Beschreibung
Verwendung von ServiceNow Store Anwendungen	Zeigt die Anzahl der Ansichten oder Vorgänge an, die für jede der aufgeführten Anwendungen ausgeführt werden, gruppiert nach Monat.
Benutzer von ServiceNow Store Anwendungen	Zeigt die Anzahl der aktiven Benutzer, die die Instanz verwendet haben, gruppiert nach Monat. Ein aktiver Benutzer ist jeder Benutzer, der auf die Anwendungen zugreifen konnte, und nicht nur Benutzer, die tatsächlich auf die Anwendungen zugegriffen haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow Store Dashboard „Nutzungsübersicht“.



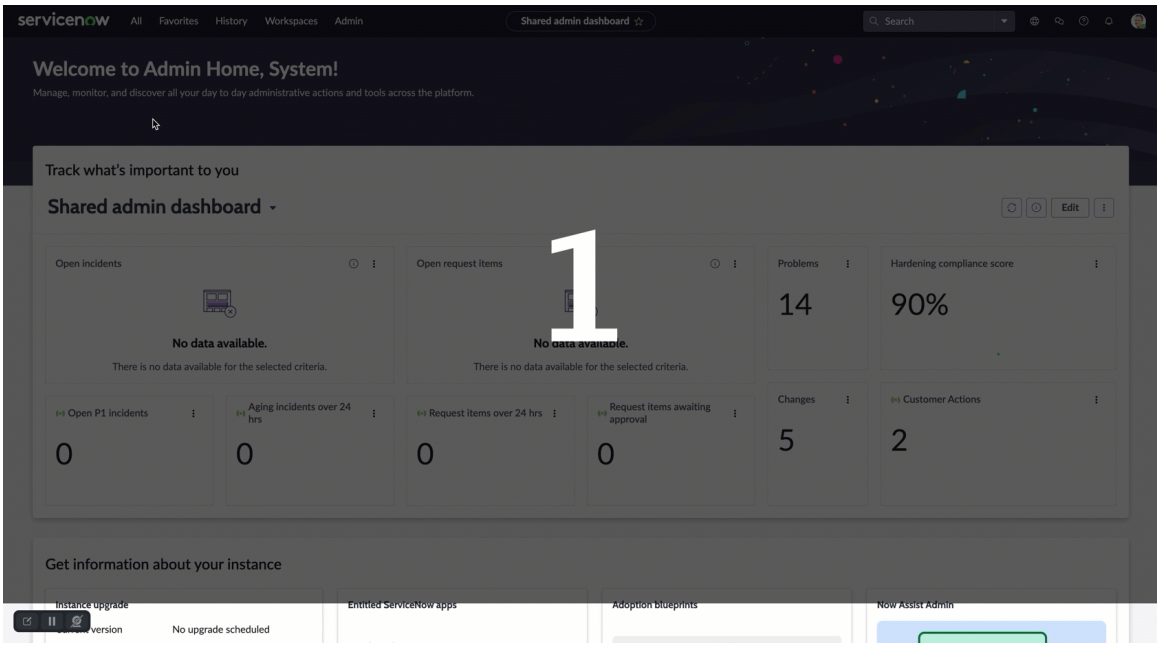
Systemdiagnostik

Überprüfen Sie die Systemdiagnose, um den Zustand und die Leistung Ihrer Instanz zu überwachen.

Verwenden Sie die folgenden Tools und Module, um die Integrität Ihrer Instanz zu diagnostizieren:

- Systemereignisse und Dashboard „Aufträge“
  - Systemereignisse-Dashboard: Verwenden Sie das Systemereignisse-Dashboard, um die Filter zum Anzeigen von Informationen zu Ereignissen in Ihrer Instanz festzulegen.
  - Dashboard „Geplante Aufgaben“: Verwenden Sie das Dashboard „Geplante Aufgaben“, um die Details der abgeschlossenen Aufgaben auf Instanzebene anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Statistiktools: Verwenden Sie Statistiktools für die Leistungsbewertung, indem Sie auf die Systemaktivitätsstatistiken zugreifen.

Statistiktools

Zur Unterstützung der Leistungsbewertung zeichnen die Statistiktools Statistiken für Systemaktivitäten auf, die sich auf die Leistung auswirken, z. B. die Ausführung von Abfragen, Skripts und Transaktionen.

Hinweis:
Das Plugin „Stats Tools“ ist standardmäßig aktiviert. Zum Aktivieren oder Upgraden ist die Administratorrolle sowie com.snc.jrobin erforderlich.

Statistiktools fügt Module unter hinzu **Systemdiagnostik** > **Statistiken**, einschließlich **langsame Abfragen**, **langsame Skripts**und **langsame Transaktionen**. Jedes Modul greift auf eine Tabelle mit Aktivitätsmustern [sys_query_pattern], [sys_script_pattern], [sys_transaction_pattern] zu. Jede Mustertabelle stellt eine Sammlung eindeutiger Aktivitäten dar. Jede Sammlung ist eine Zusammenfassung der Ausführungen dieser eindeutigen Aktivität im gesamten Zeitraum. Jeder Datensatz enthält eine grundlegende Zeitanalyse mit Beispielen für identifizierbare Details der Aktivität.

Hinweis:
Zur Unterstützung des Debugging können Sie die meisten dieser Protokolle nach Anwendungsbereich filtern und so die Transaktionen (z. B. langsame Skripts oder Ereignisse) auf die Transaktionen beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

Aktivitätsmuster werden sofort in einem Cache aufgezeichnet und später in ihrer Mustertabelle gespeichert. Wenn Sie Server-Caches leeren, werden aufgezeichnete Aktivitäten, die nicht beibehalten wurden, gelöscht. Im Folgenden finden Sie Beispiele für Musterdatensätze.

- Jedes Mal, wenn eine Abfrage ausgeführt wird, die den Schwellenwert für Aufzeichnung und Persistenz erfüllt, wird sie aggregiert und als Abfragemuster-Datensatz gespeichert.
- Jedes Mal, wenn eine bestimmte Geschäftsregel ausgeführt wird, wird sie zu einem Skriptmuster-Datensatz zusammengefasst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Jedes Mal, wenn ein bestimmter Hintergrundauftrag ausgeführt wird, wird er zu einem eindeutigen Transaktionsmuster-Datensatz zusammengefasst.
- Jedes Klicken auf die Schaltfläche **Neu** in der Incidents-Liste zählt als Transaktionsmuster vom Typ Liste mit bestimmter Formularaktion.

Metriken

Zu den Metriken gehören die Gesamt- und durchschnittlichen Zeiten des Interesses pro eindeutigem Ausführungsmuster für die Gesamtausführungsanzahl. Metriken werden mit jeder neuen Instanz der eindeutigen Aktivität aggregiert und im Musterdatensatz gespeichert.

Metadaten

Jedes Muster enthält Beispieldaten aus bestimmten Ausführungen, um Ausführungsdetails zu identifizieren.

Merkmale jedes Aktivitätstyps

Transaktionen	Jeder Transaktionstyp umfasst serverseitige und zugehörige clientseitige Transaktionen. Zu den Metriken gehört **die Serverladezeit gesamt**, die die serverseitige Gesamtzeit ohne Semaphor- und Sitzungswartezeiten aggregiert. Außerdem werden relevante Servertransaktionszeiten zusammengefasst, die in der Tabelle „syslog_transaction“ zu finden sind. Transaktionstypen: • Eine HTTP-Anforderungstransaktion wird durch eine URL, einen Transaktionstyp, einen Prozessor, eine Formular-/Listenaktion, eine URL-Abfrage (Filter) und den zugehörigen Tabellennamen identifiziert. • Jede andere Transaktion wird durch Transaktions-URL/Seite/Name, Transaktionstyp und Prozessor- oder Thread-Name identifiziert.
Skripte	Jeder Skriptaktivitätstyp enthält Skripts, die vom GlideScopedEvaluator ausgewertet wurden. Skripttypen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)

	• Ein Jelly-Skript wird durch die Tabelle „sys_jelly_file“, den Jelly-Dateipfad, die Zeilennummer und das ausgeführte Skript identifiziert. • Alle anderen Skripts werden anhand der Tabelle und der sys_id identifiziert.
Abfragen	Jede Abfrageaktivität enthält von GlideDBI ausgeführte vorbereitete Anweisungen (prepared statements). Abfragetypen: Alle Abfragen werden durch MongoDB-Abfrage- oder Einfüge-, Aktualisierungs- oder Auswahlanweisungen sowie durch andere Komponenten der Anweisung wie ausgewählte Spalten, wobei Klauseln, Vereinigungen, Spaltensätze und Grenzwerte identifiziert werden.

Datensatzdetails zu langsamen Mutex-Sperren

Administratoren können langsame Mutex-Protokolle verwenden, um Einblicke in die Auswirkungen von Mutex-Sperren auf die Plattformleistung zu erhalten.

Feld	Beschreibung
Mutex-Name	Der Name der Mutex-Sperre für diesen Datensatz.
Ist schnelle Sperre	Bei **„false“**wurde die Sperre auf einen Datensatz auf der Plattform ServiceNow gesetzt. Bei **„wahr“**wurde die Sperre auf einen Datensatz in der zugrunde liegenden Datenbank gesetzt.
Durchschnittliche Ausführungszeit	Die durchschnittliche Zeit, für die die Mutex-Sperre gehalten wurde.
2 Stunden Verschiebungsdurchschnitt (ms)	Der Durchschnitt der gleitenden Durchschnittswerte der Ausführungszeit, berechnet über Zeiträume von zwei Stunden.
Tag Verschiebungsdurchschnitt (ms)	Der Durchschnitt der gleitenden Durchschnittswerte der Ausführungszeit, berechnet über Zeiträume von einem Tag.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Monatlicher Verschiebungsdurchschnitt (ms)	Der Durchschnitt der gleitenden Durchschnittswerte der Ausführungszeit, berechnet über Zeiträume von einem Monat.
Ausführungsanzahl	Die Anzahl der ähnlichen Vorkommen, die zusammengefasst werden.
Letzte Sichtung	Uhrzeit und Datum, an dem bzw. zu der das letzte Vorkommen notiert wurde.
Erste Sichtung	Uhrzeit und Datum, an dem/der das erste Vorkommen notiert wurde.
Beispiel für Stack Trace	Ein Stack Trace für eine einzelne Mutex-Sperre.
Gesamte Ausführungszeit	Summe der Ausführungszeit für die aggregierten Vorkommen.
Hat	Der Hash-Wert für diesen Datensatz.
Bezeichnung	Die Mutex-Sperrbezeichnung.
Beispiel-URL	Die URL für eine einzelne Mutex-Sperre.
Ereignis-Ausführungszeit/Ereignis-Anzahl-Trenddiagramme	Die Diagramme des Mutex-Ausführungszeittrends zeigen die Gesamtausführungszeit dieser Mutex-Sperren im letzten Zeitraum von zwei Stunden, einem Tag oder einem Monat an. Die Mutex-Anzahl-Trenddiagramme zeigen die Anzahl der Mutex-Sperren im letzten Zeitraum von zwei Stunden, einem Tag oder einem Monat.

Detail zum Datensatz des langsamen Ereignisprotokolls

Als Administrator können Sie Protokolle für langsame Ereignisse verwenden, um Einblicke in die Auswirkungen von Ereignissen auf die Plattformleistung zu erhalten. Zur Unterstützung des Debugging können Sie die Details des langsamen Ereignisprotokolls nach Anwendungsbereich filtern und so Ereignisse auf Ereignisse beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

Feld	Beschreibung
Ereignisname	Name des Ereignisses für diesen Datensatz.
Warteschlange	Ereigniswarteschlange, die dieses Ereignis enthält.
Event-Anwendung	Anwendungsbereich, aus dem das langsame Ereignis stammt. Global wird angezeigt, wenn das langsame Ereignis aus dem globalen Bereich stammt.
Ausführungsanzahl	Anzahl der ähnlichen Vorkommen, die zusammengefasst werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Mittlere Ausführungszeit (ms)	Durchschnittliche Dauer für die Ausführung des Ereignisses bei einem einzelnen Vorkommen in Millisekunden.
Tag Verschiebungsdurchschnitt (ms)	Durchschnitt der gleitenden Durchschnittswerte der Ausführungszeit, berechnet über Zeiträume von einem Tag.
Letzte Sichtung	Uhrzeit und Datum, zu der das letzte Vorkommen notiert wurde.
Erste Sichtung	Uhrzeit und Datum, an dem das erste Vorkommen notiert wurde.
Hash	Hash-Wert für diesen Datensatz.
Monatlicher Verschiebungsdurchschnitt (ms)	Durchschnitt der gleitenden Durchschnittswerte der Ausführungszeit, berechnet über Zeiträume von einem Monat.
Bezeichnung	Bezeichnung für das Ereignis.
Beispiel-URL	URL für ein einzelnes Ereignis.
Beispiel für Stack Trace	Beispiel für Stack Trace für ein einzelnes Ereignis.
Gesamte Ausführungszeit	Gesamtsumme der Ereignisausführungszeiten für die zusammengefassten Vorkommen.
Ereignis-Ausführungszeit/Ereignis-Anzahl-Trenddiagramme	Trenddiagramme zur Ereignisausführungszeit zeigen die Gesamtausführungszeit dieser Ereignisse im letzten Zeitraum von zwei Stunden, einem Tag oder einem Monat an. Trenddiagramme zur Ereignisanzahl zeigen die Ereignisanzahl im letzten Zeitraum von zwei Stunden, einem Tag oder einem Monat an.

Details zu Protokolldatensätzen für langsame Skripts

Als Administrator können Sie Protokolle für langsame Skripts verwenden, um Einblicke in die Auswirkungen von Ereignissen auf die Plattformleistung zu erhalten. Zur Unterstützung des Debugging können Sie langsame Skriptprotokolle nach Anwendungsbereich filtern und so die Anzahl der Skripts auf diejenigen beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die dem Skript zugewiesen ist.
Skriptquelle	Quelle des Skripts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Skriptanwendung	Anwendungsbereich, aus dem das langsame Skript stammt. Global wird angezeigt, wenn das Skript aus dem globalen Bereich stammt.
Mittlere Ausführungszeit (ms)	Durchschnittliche Dauer für die Ausführung des Skripts bei einem einzelnen Vorkommen in Millisekunden.
Ausführungsanzahl	Anzahl der ähnlichen Vorkommen, die zusammengefasst werden.
Tag Verschiebungsdurchschnitt (ms)	Durchschnitt der gleitenden Durchschnittswerte der Ausführungszeit, berechnet über Zeiträume von einem Tag.
Ursprüngliche Anwendung	Gesamtsumme der Skriptausführungszeiten für die aggregierten Vorkommen.
Letzte Sichtung	Uhrzeit und Datum der letzten Ausführung des Skripts.

Details zu Protokolldatensätzen für langsame Interaktionen

Administratoren können Protokolle für langsame Interaktionen verwenden, um Einblicke in die Auswirkungen von Interaktionen auf die Leistung der Plattform zu erhalten.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die der Interaktion zugewiesen ist.
Mittlere Ausführungszeit (ms)	Durchschnittliche Dauer für die Ausführung der Interaktion bei einem einzelnen Vorkommen in Millisekunden.
Ausführungsanzahl	Anzahl der ähnlichen Vorkommen, die zusammengefasst werden.
Gesamte Ausführungszeit	Gesamtsumme der Ausführungszeiten für die aggregierten Ausführungen der Interaktion.
Erste Sichtung	Uhrzeit und Datum, an dem das erste Vorkommen notiert wurde.
Hash	Hash-Wert für diesen Datensatz.
Letzte Sichtung	Uhrzeit und Datum, zu der das letzte Vorkommen notiert wurde.
Beispiel für Java Stack Trace	Beispiel für Stack Trace für ein einzelnes Ereignis.
Startfenster	Startzeit
Endfenster	Endzeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zu Protokolldatensätzen für langsame Transaktionen

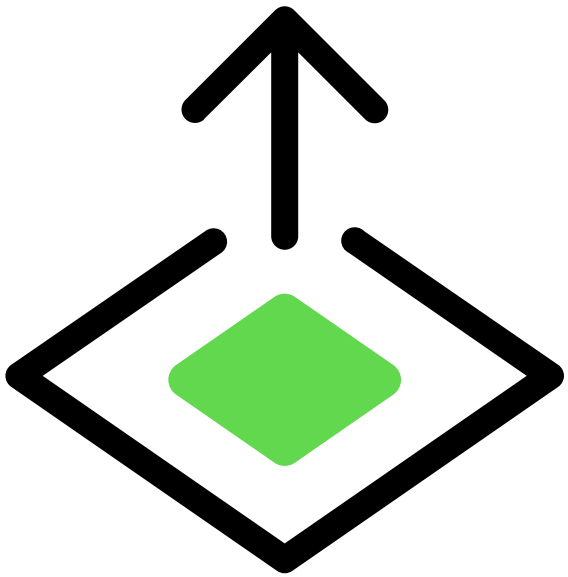
Als Administrator können Sie Protokolle langsamer Transaktionen verwenden, um Einblicke in die Auswirkungen von Transaktionen auf die Plattformleistung zu erhalten. Zur Unterstützung des Debugging können Sie Transaktionsprotokolldetails nach Anwendungsbereich filtern und so Transaktionen auf Transaktionen beschränken, die aus bestimmten Bereichen stammen.

Feld	Beschreibung
Mittlere Ausführungszeit (ms)	Durchschnittliche Dauer für die Ausführung der Transaktion bei einem einzelnen Vorkommen in Millisekunden.
Ausführungsanzahl	Anzahl der ähnlichen Vorkommen, die zusammengefasst werden.
Gesamte Ausführungszeit	Gesamtsumme der Ausführungszeiten für die aggregierten Ausführungen der Transaktion.
Durchschnittliche Client-Zeit	Durchschnittliche Dauer für die Ausführung der Transaktion auf dem Client bei einem einzigen Vorkommen in Millisekunden.
Client-Zeiten gesamt	Gesamtsumme der Transaktionsausführungszeiten für die aggregierten Vorkommen auf dem Client in Millisekunden.
Ursprungsanwendung	Anwendungsbereich, aus dem die Transaktion stammt. Global wird angezeigt, wenn die Transaktion aus dem globalen Bereich stammt.
Beispieltyp	Beispieltransaktionstyp ausgeführt.
Beispielprozessor	Beispielprozessor für eine einzelne Transaktion.

Verwenden von Now Platform-Upgrade-Tools

Rufen Sie die neuesten Produkte und Services von ServiceNow® im Now Platform®ab. Das System hilft Ihnen bei der Planung von Updates und der Überwachung und Arbeit mit Ihren Anwendungen vor, während und nach dem Upgrade.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upgrade Center	Upgrades und Konvertierungen
	
Planen und verwalten Sie alle Ihre Upgrades, frühere und aktuelle, an einem Ort, mit Datenvisualisierungen, Upgrade-Verläufen und mehr.	Nutzen Sie die -Tools, um die neuesten Releases für Ihre Instanz von zu erhalten Now Platform

Upgrade Center

Planen Sie alle Ihre Upgrades für Now Platform, und verschaffen Sie sich bei jedem Schritt einen Überblick über den Prozess. Das Upgrade Center enthält mehrere Optionen für jeden Aspekt Ihres Upgradeplans. Erkunden Sie mit der Upgrade-Vorschau verschiedene Updates, die für Ihre Infrastruktur verfügbar sind, einschließlich detaillierter Einblicke vor dem tatsächlichen Upgrade. Visuelle Taskboards (VTB) im Upgrade Center enthalten alle erforderlichen Informationen zur Verwaltung Ihres Workflows nach dem Upgrade, und vergangene Updates werden im Modul „Upgrade-Verlauf“ detailliert beschrieben. Verbinden Sie alles mit Upgradeüberwachung, um Upgrades zu planen, zu planen, zu beobachten und zu debuggen.

Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade Center.

Upgrades und Konvertierungen

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Instanz während und nach dem Upgrade reibungslos läuft. Die Tools für Upgrades und KonvertierungenNow Platform® von vereinfachen den Prozess mit Informationen zu Upgrades, Patches und Releases sowie Optionen für Sicherungen, Instanztests nach dem Upgrade und die Migration von ServiceNow® Express-Liste zur Plattform Servicemanagement.

Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Management.

Upgrade Center

Verwenden ServiceNow® Upgrade Center

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

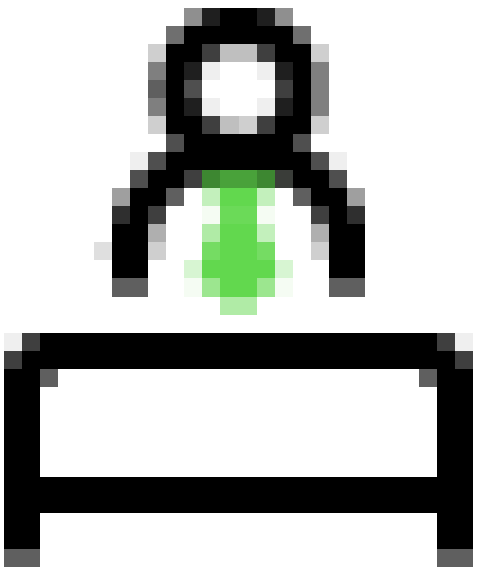
Untersuchen

Erfahren Sie mehr über Upgrade Center

Verwenden

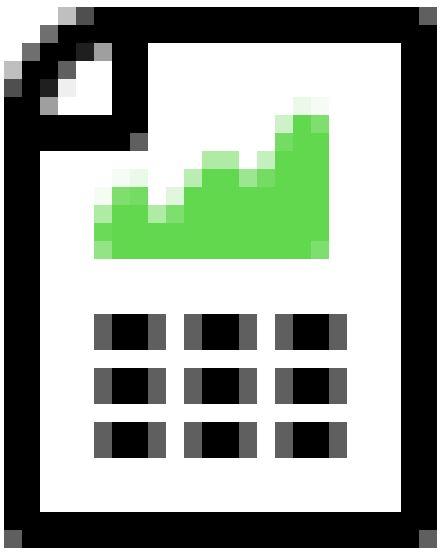
Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Upgrades an, planen Sie es, überwachen Sie es, und überprüfen Sie es

Verwalten



Upgrade Center wird verwaltet

Referenz



Erfahren Sie verschiedene Informationen über Upgrade Center

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu Upgrade Center in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen

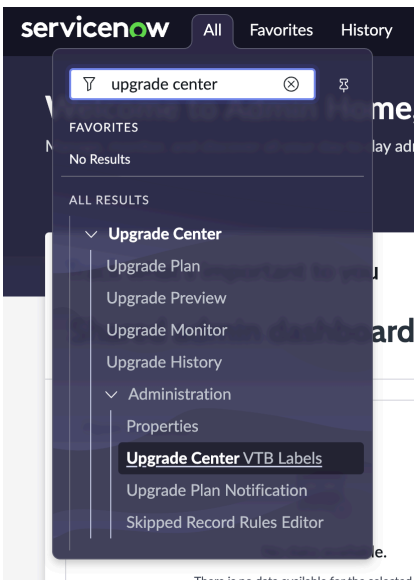
Upgrade Center erkunden

Verschaffen Sie sich einen Überblick über Upgrade Center, damit Sie Ihr Upgrade vorausplanen können.

Upgrade Center – Übersicht

Experience aus einer Hand

Optimieren Sie Ihren Upgrade-Prozess mit Upgrade Center. Erkunden Sie bevorstehende Releases und zeigen Sie eine Vorschau der Funktionen an, ohne Ihre aktuelle Instanz zu beeinträchtigen. Überwachen Sie aktive Upgrades, und überprüfen Sie den Upgradeverlauf der Vergangenheit. Verwenden Sie das visuelle Taskboard (VTB), um Aufgaben nach dem Upgrade effizient zu verwalten.



Upgrade Center Anwender

Upgrade Center hat die folgenden Anwender.

Anwender	Beschreibung
Systemadministrator [admin]	Um auf Upgrade Centerzuzugreifen und es zu verwenden, ist der Systemadministrator erforderlich.

Upgrade Center – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Vorschau zum Upgrade anzeigen	Upgradevorschaumodul	Systemadministrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteil	Funktion	Anwender
Überwachen Sie Ihr Upgrade	Upgrade des Überwachungsmoduls	Systemadministrator
Details zum vorherigen Upgrade überprüfen	Modul Upgradeverlauf	Systemadministrator
Erstellen Sie einen Upgrade-Plan	Übersicht über den Upgrade-Plan	Systemadministrator
Erstellen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze, und führen Sie sie aus	• Erstellen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze • Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze aus	Systemadministrator

Empfehlungen für weitere Themen

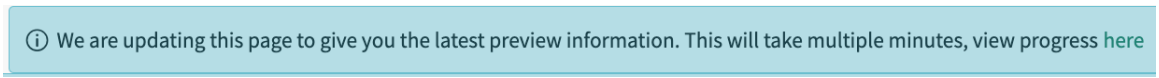
Weitere Informationen zur Verwendung von Upgrade Centerfinden Sie unter:

- Mithilfe von Upgrade Center
- Er verwaltet das Upgrade Center
- Upgrade Center-Referenzen

Upgradevorschaumodul

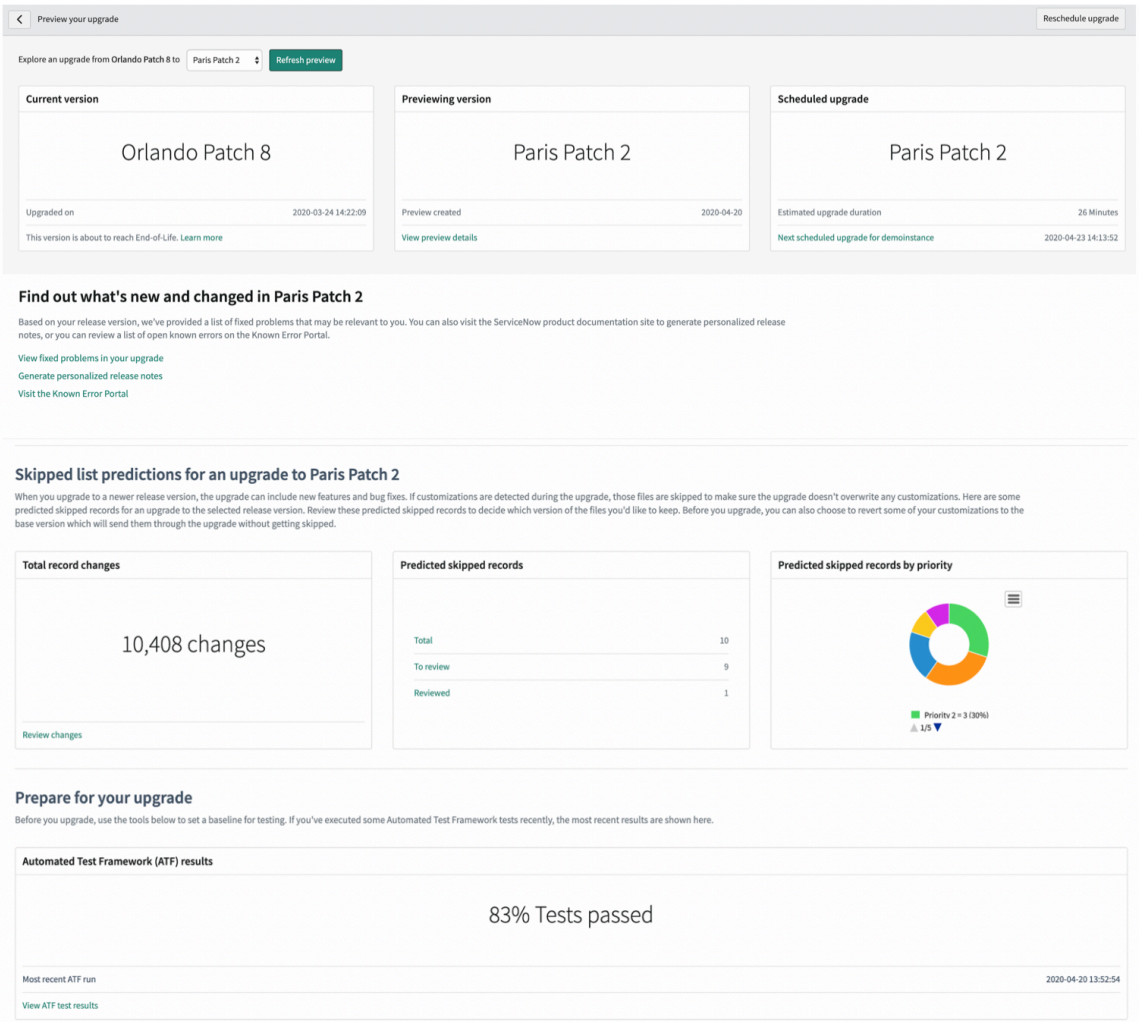
Das Modul Upgrade-Vorschau ermöglicht Ihnen einen beispiellosen Einblick in eine Instanz vor einem tatsächlichen Upgrade. Sie können Upgrades auf verschiedene ServiceNow-Release-Versionen erkunden und in der Vorschau anzeigen und sehen, wie sich Ihre Instanz durch Ihre aktuellen Konfigurationen auswirken könnte. Das Dienstprogramm „Upgradevorschau“ hilft Ihnen bei der Planung, Planung und Vorbereitung eines Upgrades.

Die Informationen zum Vorschaustatus und der Link in der Meldung, die oben auf der Seite „Upgradevorschau“ angezeigt wird, geben den aktuellen Status des laufenden Vorschauprozesses an. Da Sie eine genaue Vorhersage der neuen und vorhandenen Anwendungen und ihrer übersprungenen Datensätze erhalten können, hat sich die Ausführungszeit der Vorschau erheblich erhöht. Wählen Sie den Link in der Nachricht aus, um den Status des Vorschauvorgangs anzuzeigen.



Der Ausführungstracker-Datensatz wird angezeigt, wenn Sie den Fortschrittslink in der Nachricht auswählen. Wählen Sie Statusbezogene Liste anzeigen aus, um den aktuellen Status des ausgeführten Vorschauprozesses anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Je nach Berechtigung Ihrer Instanz variiert die Liste der für die Vorschau verfügbaren Zielversionen. In der Liste werden nur Versionen angezeigt, die für eine bestimmte Instanz, auf die aktualisiert werden soll, zulässig sind. Wenn Ihre Instanz nicht für ein Upgrade auf eine beliebige Version geeignet ist, ist das Dropdown-Menü leer.

Die folgenden Karten enthalten weitere Informationen.

Kartennamen	Beschreibung
Aktuelle Version	Name der aktuellen Version. • Aktualisiert am: Datum, an dem das Upgrade der Instanz auf die aktuelle Version durchgeführt wurde • Ende der Lebensdauer: Link zu KB0610454, um weitere Informationen zum Ende der Lebensdauer zu erhalten
Versionsvorschau wird angezeigt …	Informationen zur Vorschauversion werden angezeigt. Wenn Sie keine Version in der Vorschau angezeigt haben, müssen Sie eine Version für die Vorschau auswählen und **Start**wählen. Wenn Sie bereits die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartennamen	Beschreibung
	Vorschau einer Version angezeigt haben, werden die folgenden Informationen angezeigt. • Vorschau erstellt: Datum, an dem die Vorschau erstellt wurde • Vorschaudetails anzeigen: Link zum Formular „Upgradevorschau“. **Hinweis:** Wählen Sie **Vorschau neu laden** aus, wenn Sie eine neue Vorschau derselben Zielversion erneut generieren möchten. Durch Auswahl von **„Vorschau neu laden“** wird die Liste der übersprungenen Elemente zwar neu generiert, die rückgängig gemachten Datensätze werden jedoch nicht übersprungen. Wenn Sie Datensätze überprüft und aufbewahrt haben, werden sie ersetzt, sobald Sie **Vorschau neu laden**auswählen.
Geplantes Upgrade	Name des nächsten Upgrades, dessen Start geplant ist. Wenn derzeit kein Upgrade geplant ist, zeigt die Karte Kein Upgrade geplant an. **Hinweis:** Diese Karte kann je nach Zeitplan des Upgrades unterschiedliche Nachrichten enthalten. Wenn ein Upgrade geplant ist, werden die folgenden Informationen angezeigt. • Geschätzte Upgrade-Dauer: Geschätzte Dauer bis zum Abschluss des geplanten Upgrades. **Hinweis:** Wenn dies Ihr erstes Upgrade ist, werden keine Informationen zur geschätzten Upgrade-Dauer angezeigt. • Nächstes geplantes Upgrade: Datum und Uhrzeit für den Start des nächsten Upgrades.
Finden Sie heraus, was es Neues und Geändertes gibt	Links zum Anzeigen der neuen und geänderten Funktionen in der aktuellen Upgrade-Version. Die folgenden drei Links werden angezeigt, wenn Sie Zur Vorschau der Upgrade-Version **wechseln** wählen.

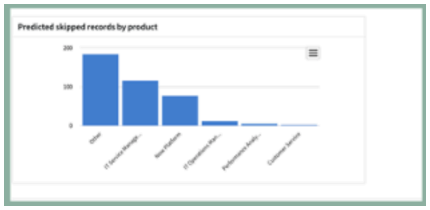
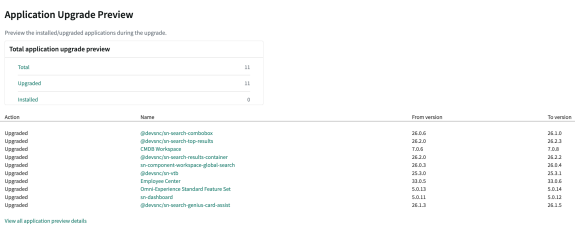
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartennamen	Beschreibung
	• Problembehebungen: Korrekturen, die seit der letzten Upgrade-Version vorgenommen wurden • Personalisierte Versionshinweise: Zusammenfassung der Versionshinweise für die angezeigte Version • Known Error-Artikel: Fehler, die identifiziert, aber noch nicht gelöst wurden **Hinweis:** Diese Links werden nicht angezeigt, wenn Sie keine Vorschau der Upgrades angezeigt haben.
Listenvorhersage übersprungen **Hinweis:** Wenn Sie Upgrade-Plan verwenden, ändert sich der Kartenname in Vorhersage übersprungene Liste mit Plänen.	Informationen zu den vorhergesagten übersprungenen Datensätzen. Unter Zeigen Sie eine Vorschau der vorhergesagten Changes an finden Sie weitere Details. • Changes gesamt: Gesamtzahl der Datensätze, die sich voraussichtlich ändern werden, wenn das Upgrade auftritt. Die Gesamtzahl der Datensatzänderungen umfasst auch mögliche vorhergesagte übersprungene Dateien, die als vorhergesagte übersprungene Datensätze bezeichnet werden. Änderungen überprüfen: Link zur Liste der Datensätze, die geändert wurden und überprüft werden können. • Vorhergesagte übersprungene Datensätze: Gesamtzahl der Datensätze, deren Übersprungen vorhergesagt wurde. ◦ Gesamt: Gesamtzahl der vorhergesagten übersprungenen Datensätze ◦ Zu überprüfen: Vorhergesagte übersprungene, zu überprüfende Datensätze ◦ Überprüft: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die überprüft wurden ◦ Gelöst: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die durch die

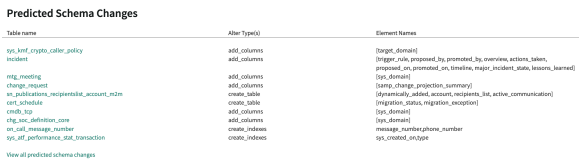
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartennamen	Beschreibung
	Implementierung der Regeln gelöst wurden **Hinweis:** Dieser Eintrag wird auf der Karte nur angezeigt, wenn Regeln für die übersprungenen Datensätze ausgeführt werden. Sie sehen auch einen Link zum Erstellen einer Regel für übersprungene Datensätze, wenn entweder keine Regeln vorhanden sind oder die vorhandenen Regeln nicht ausgeführt werden. **Hinweis:** Regeln für übersprungene Datensätze und Upgrade-Pläne können nicht zusammen implementiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Führt eine Regel für übersprungene Datensätze automatisch aus. • Vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Priorität: Kreisdiagramm zur Darstellung der vorhergesagten übersprungenen Datensätze nach Priorität. **Hinweis:** Wählen Sie das Kreisdiagramm aus, um die Liste der vorhergesagten übersprungenen Datensätze anzuzeigen. ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: ◦ Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr ◦ Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr ◦ Priorität 3: Berichte und mehr ◦ Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr ◦ Priorität 5 (niedrigste Priorität): alles andere
Vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Produkt	Datensätze, von denen vorhergesagt wurde, dass sie übersprungen werden; sind nach ihren Produktfamilien sortiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartennamen	Beschreibung
	 **Hinweis:** Die in der Kategorie „Andere“ sortierten Produkte haben keine bestimmte Produktfamilie.
Vorschau auf Anwendungs-Upgrade	Genaue Vorhersage der Installationen und Upgrades für neue und vorhandene Anwendungen und für ihre spezifischen übersprungenen Datensätze. Gibt die Gesamtzahl der Anwendungen an, die aktualisiert oder installiert wurden. **Hinweis:** Die Vorhersage der übersprungenen Datensätze wird auf der Karte Vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Produkt angezeigt.  Standardmäßig werden 10 Anwendungsvorschaudetails angezeigt. Wählen Sie den Link Details der Anwendungsvorschau anzeigen, um die gesamte Liste anzuzeigen. Sie enthält den Namen der Anwendung und folgende Informationen: • Aktion: Die für die spezifische Anwendung ausgeführte Aktion. Es kann entweder für die vorhandenen Anwendungen aktualisiert oder für die neuen Anwendungen installiert werden. • Von Version: Gibt die vorherige Version der aktualisierten Anwendung an (vorhandene Anwendung). **Hinweis:** Dieses Feld ist leer, wenn die Anwendung neu installiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartennamen	Beschreibung
	• Auf Version: Gibt die aktuelle Version an, auf die die vorhandene Anwendung aktualisiert wurde. **Hinweis:** Dieses Feld zeigt die aktuelle Version der neu installierten Anwendung an.
Vorhergesagte Schema-Changes	Vorhersage über die Art der Changes in der Datenbank basierend auf dem Upgrade für Ihre Instanz.  Predicted Schema Changes Table name / Alter Type(s) / Element Names sys_kmf_crypto_caller_policy — add_columns — [target_domain] incident — add_columns — [trigger_rule, proposed_by, promoted_by, overview, actions_taken, proposed_on, promoted_on, timeline, major_incident_state, lessons_learned] mtg_meeting — add_columns — [sys_domain] change_request — add_columns — [samp_change_projection_summary] sn_publications_recipientslist_account_m2m — create_table — [dynamically_added, account, recipients_list, active_communication] cert_schedule — create_table — [migration_status, migration_exception] cmdb_ktp — add_columns — [sys_domain] chg_soc_definition_core — add_columns — [sys_domain] on_call_message_number — create_indexes — message_number,phone_number sys_atf_performance_stat_transaction — create_indexes — sys_created_on,type View all predicted schema changes Standardmäßig werden 10 vorhergesagte Schemaänderungen angezeigt. Wählen Sie den Link Alle vorhergesagten Schemaänderungen anzeigen aus, um die gesamte Liste anzuzeigen. Änderungen wie neue Spalten, neue Tabellen und neue Indizes werden in diesem Abschnitt erfasst.
Automated Test Framework (ATF)-Ergebnisse	Prozentsatz der bestandenen ATF-Tests, die in den letzten 30 Tagen ausgeführt wurden. • Letzte ATF-Ausführung: Datum und Uhrzeit der Ausführung der letzten ATF-Tests • ATF-Ergebnisse anzeigen: Link zum Anzeigen weiterer Informationen zu den aktuellen ATF-Ergebnissen **Hinweis:** Nur die abgeschlossenen und bestandenen Tests werden für die ATF-Ergebnisse berücksichtigt. Wenn ein Test mehrmals ausgeführt wird, wird nur die letzte Ausführung in den Ergebnissen berücksichtigt.

Upgrade des Überwachungsmoduls

Planen Sie ein Upgrade, und überwachen Sie den Status eines laufenden Upgrades mit dem Upgrade-Monitor-Modul. Sobald das Upgrade abgeschlossen ist, können Sie auch die Upgrade-Zusammenfassung und die Liste der Datensätze anzeigen, die Konflikte in Ihrer Instanz verursachen.

Greifen Sie auf den Upgrade-Monitor zu

Wenn Sie sich während eines laufenden Upgrades mit der Administratorrolle anmelden, zeigt das System automatisch den Bildschirm Upgrade-Fortschritt an. Wenn gerade kein Upgrade durchgeführt wird, können Sie zu navigieren **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeüberwachung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wie der Upgrade-Monitor in den Upgrade-Prozess integriert wird

Hinweis:
Ausführliche Informationen zum Upgrade-Vorgang finden Sie unter Instanz upgraden .

Die Upgradeüberwachung betrifft nur einen Teil des größeren Upgradeprozesses:

1. Klonen Sie die Produktionsinstanz in eine Testinstanz und eine Instanz außerhalb der Produktion.
2. Wenden Sie das Upgrade auf die Instanz außerhalb der Produktion an.
3. Verarbeiten Sie in der aktualisierten Instanz außerhalb der Produktion die Liste der übersprungenen Elemente.
4. Testen Sie die Instanz außerhalb der Produktion, um sicherzustellen, dass die Instanz weiterhin funktioniert und eine ausreichende Leistung erbringt. Mit Benchmark-Daten aus der Produktionsinstanz vor dem Upgrade vergleichen.
5. Wenden Sie das Upgrade auf die Testinstanz an. Importieren Sie die Update-Sätze, die in der Instanz außerhalb der Produktion erstellt wurden, als Sie die Liste der übersprungenen Elemente verarbeitet haben. Wiederholen Sie den Test, um sicherzustellen, dass der Prozess funktioniert.
6. Wenden Sie das Upgrade auf die Produktionsinstanz an. Importieren Sie die Update-Sätze, die in der Instanz außerhalb der Produktion erstellt wurden, als Sie die Liste der übersprungenen Elemente verarbeitet haben. Überprüft mithilfe eines Tests, ob die Instanz ordnungsgemäß funktioniert und eine ausreichende Leistung erbringt.

Im Rahmen dieses größeren Prozesses hilft Ihnen die Upgradeüberwachung beim Upgrade einzelner Instanzen:

- Während des Upgrades zeigt sie an, an welcher Stelle im Prozess sich das System befindet
- Nach dem Upgrade wird angezeigt, was das Upgrade für wie lange getan hat
- Wenn Sie die erste Instanz außerhalb der Produktion aktualisieren, hilft sie Ihnen, Konflikte zwischen Anpassungen und Changes zu lösen, die Teil des Upgrades sind
- Bei Instanzen außerhalb der Produktion erhalten Sie Informationen, anhand derer Sie abschätzen können, wie lange das Upgrade in der Produktionsinstanz dauern kann

Hinweis:
Upgrade debuggen bietet detaillierte Debugging-Ausgaben für Transaktionen, die Artefakte enthalten, die vom letzten Upgrade betroffen sind, und soll bei der Behebung von Upgrade-Fehlern helfen.

Überwachen einer einzelnen Instanz während des Upgrades

Während das Upgrade ausgeführt wird, zeigt der Upgrade-Fortschritt an, was der Upgrade-Prozess getan hat, was er tut und was noch getan werden muss.

Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, zeigt das System den Upgrade-Zusammenfassungsbericht an. Der Upgrade-Zusammenfassungsbericht enthält Informationen zu Konflikten zwischen Anpassungen und Änderungen im Upgrade und enthält einen Link zum Ausgleichen dieser Konflikte. Informationen zum Verständnis und zur Lösung dieser Konflikte finden Sie unter Liste übersprungener Datensätze verarbeiten.

Wenn Sie das Upgrade einer Instanz außerhalb der Produktion durchführen, können Sie mithilfe des Upgrade-Zusammenfassungsberichts einschätzen, wie lange das gleiche Upgrade in einer Produktionsinstanz dauern könnte. Einzelheiten zu den Elementen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in diesem Bericht und zur Verwendung dieser Informationen finden Sie unter Formular „Upgradedetails“.

Konflikte lösen

Um zu verhindern, dass Anpassungen verloren gehen, überspringt das System das Aktualisieren der von Ihnen angepassten Datensätze und stellt Ihnen eine Liste dieser übersprungenen Datensätze bereit.

Gehen Sie beim Upgrade Ihrer ersten Instanz außerhalb der Produktion die zugehörige Liste „Übersprungene Changes zur Überprüfung“ durch und lösen Sie diese Konflikte. Die von Ihnen während dieses Vorgangs vorgenommenen Änderungen werden vom System in Update-Sätzen aufgezeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter Übersprungene Datensätze mit zugehörigen Listen überprüfen.

Sie müssen die Liste der übersprungenen Instanzen in keiner Instanz abgleichen, für die Sie später ein Upgrade durchführen. Stattdessen können Sie das Upgrade anwenden und dann die Update Sets mit den Änderungen importieren.

Einzelheiten zum Abgleich von Konflikten finden Sie unter Liste übersprungener Datensätze verarbeiten.

Faktoren, die sich auf die Upgrade-Dauer auswirken

Verschiedene Faktoren wirken sich darauf aus, wie lange das System für ein Upgrade benötigt. Der Upgrade-Monitor in der Instanz außerhalb der Produktion hilft Ihnen dabei, diese Faktoren zu verstehen und einzuschätzen, wie lange das Upgrade auf Ihre Produktionsinstanz dauert.

Viele Faktoren können sich auf die Dauer des Upgrade-Prozesses auswirken:

- Die Anzahl der Datensätze in der Datenbank
- Die Anzahl der Anpassungen in der Datenbank
- Die Anzahl der Knoten in der Instanz
- Die Größe von Tabellen in der Instanz, die eine Schemaänderung in der Instanz erfordern
- Die Anzahl der erforderlichen Korrekturskripts und die Größe der Tabellen, die diese Korrekturskripts bearbeiten

Durch das Upgrade einer Instanz außerhalb der Produktion können Sie abschätzen, wie lange das Upgrade in der Produktion dauert. Unterschiede zwischen den Instanzen können sich jedoch erheblich auf die Dauer auswirken:

- Als Sie die Produktionsinstanz in die Instanz außerhalb der Produktion geklont haben, wurden einige Tabellen möglicherweise vom Klon ausgeschlossen. Dadurch wird die Größe der Datenbank reduziert, und das Upgrade der Instanz außerhalb der Produktion erfolgt schneller als das Upgrade der Produktionsinstanz.
- Die Produktionsinstanz verfügt möglicherweise über mehr Arbeitsspeicher und Rechenleistung.
- Die Produktionsinstanz kann mehr Knoten haben als die Instanz außerhalb der Produktion.

Überprüfen Sie nach dem Upgrade der ersten Nicht-Produktionsinstanz Upgrade für Übersichtsbericht ausführen auf Daten, um die Auswirkungen dieser Faktoren abzuschätzen.

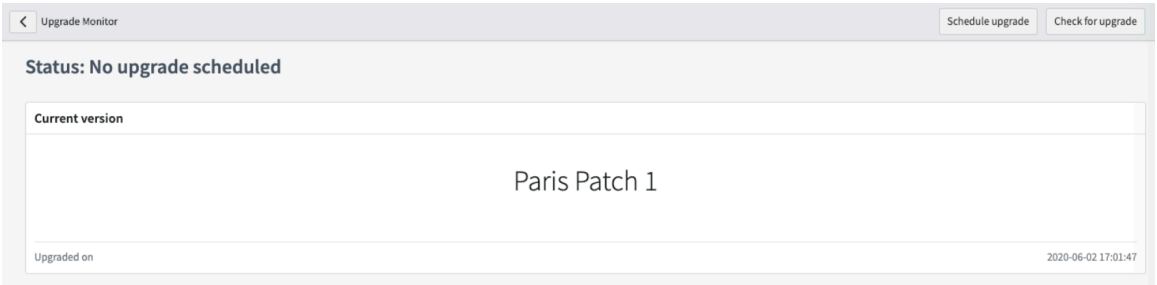
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status des Upgrade-Überwachungszeitplans

Wenn ein Upgrade geplant ist, zeigt die Upgradeüberwachung Informationen zum nächsten geplanten Upgrade an. Zeigt Datum und Uhrzeit des Starts des nächsten geplanten Upgrades an. Wenn kein Upgrade geplant ist, zeigt die Upgrade-Überwachung **Status: No upgrade detected (Kein Upgrade erkannt)**an.

Kein Upgrade geplant

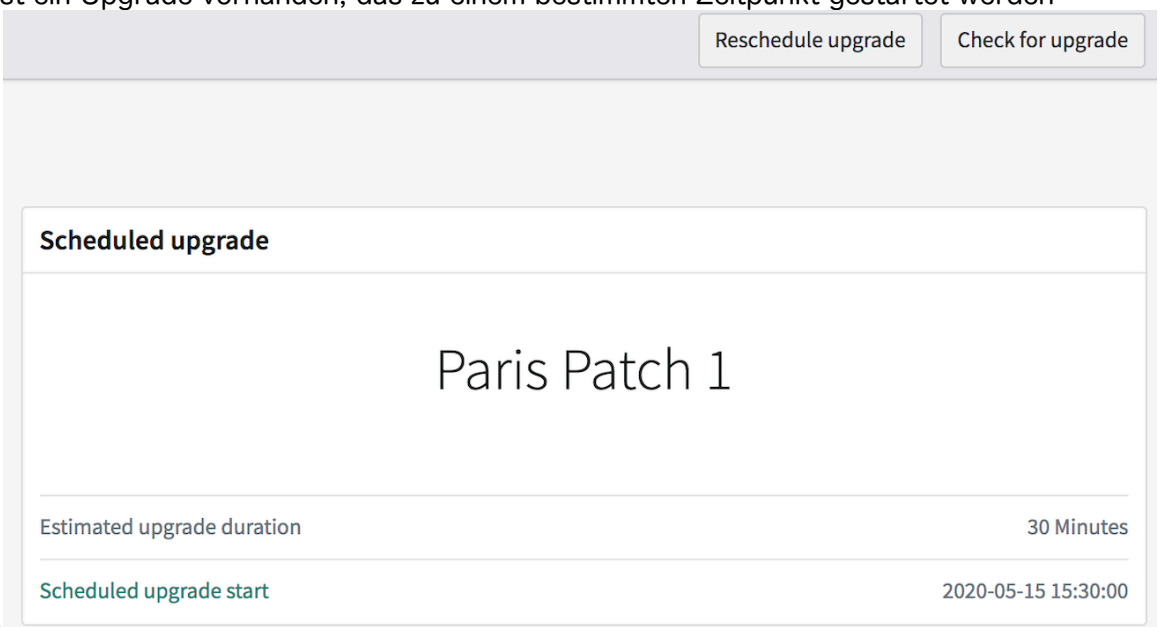
Derzeit ist kein Upgrade geplant.



Sie können ein Upgrade auch planen, indem Sie unter **Upgrade planen**auswählen. Um nach einem sofort verfügbaren Upgrade zu suchen, klicken Sie auf **Nach Upgrade suchen**. Außerdem werden die aktuelle Version Ihres Upgrades und das Datum des Upgrades angezeigt.

Upgrade geplant

Es ist ein Upgrade vorhanden, das zu einem bestimmten Zeitpunkt gestartet werden soll.



Sie können das Upgrade auch neu planen, indem Sieauswählen, indem Sie **Upgrade neu planen**auswählen. Um nach einem sofort verfügbaren Upgrade zu suchen, klicken Sie auf **Nach Upgrade suchen**. Wenn Siedie Option **Upgrade neu planen** oder **Upgrade planen**auswählen, werden Sie zum HI Upgrade-Assistenten weitergeleitet.

Beim Upgrade der Überwachung wurde ein Problem erkannt

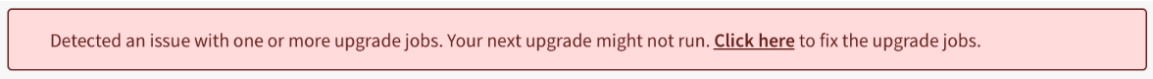
Wenn einer oder beide Auslöser für ein Upgrade des Systems („Verteilung auf mögliches Upgrade prüfen“ und „Datenbank auf mögliches Upgrade prüfen“) angepasst wurden oder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

fehlen, zeigt die Upgradeüberwachung eine Warnung an und stellt eine Schaltfläche zur Lösung der Probleme bereit.

Hinweis:
Wenn Ihre Instanz selbst gehostet wird (nicht von ServiceNow gehostet wird), weist diese Meldung nicht unbedingt auf ein Problem hin. Wenn Sie den Upgrade-Auftrag angepasst oder deaktiviert haben und diese Anpassung oder den deaktivierten Status beibehalten möchten, klicken Sie nicht auf die Schaltfläche, um das Upgrade-Problem zu beheben.



Um die Probleme mit den Upgrade-Aufträgen zu beheben,wählen Sie den Link in der Nachricht. Diese Aktion setzt beide Upgrade-Auslöser („Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ und „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“) auf ihre Basisversionen zurück.

Hinweis:
Der Auftrag „Upgrade“ wurde ab Parisdem in „Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ umbenannt. Der Auftrag „Upgrade-Skript überprüfen“ wurde ab Parisdem in „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“ umbenannt.

Übersicht über den Upgrade-Plan

Beschleunigen Sie Ihre Upgrades mit dem Upgrade-Plan, der die Installation von Anwendungen während Upgrades automatisiert und Ihnen ein nahtloses Upgrade-Experience bietet. Er hilft Ihnen, Anwendungen und Zielversionen zu definieren, die in Ihrer Instanz installiert werden sollen.

Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeplan**.

Sie benötigen die folgenden Instanzen, um den Upgrade-Plan zu verwenden.

- Builder-Instanz: Erstellen Sie Ihren Upgrade-Plan
- Verbraucherinstanz: Implementieren Sie Ihren erstellten Upgrade-Plan

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Instanz auf die neueste verfügbare Version aktualisiert haben, um den Upgrade-Plan zu erstellen. Es wird empfohlen, Ihre Entwicklerinstanz als Builder-Instanz zu konfigurieren. Sie müssen den Upgrade-Plan installieren, bevor Sie Ihre Verbraucherinstanz aktualisieren. Unter Planeigenschaften upgraden finden Sie weitere Details.

Beim Upgrade einer Instanz werden Lösungen übersprungen, und Anpassungen werden häufig nach dem Upgrade geladen. Dies führt zu einem vorübergehenden Ausfall der Funktionen, bis sie vollständig geladen sind. Aufgaben wie das Bestätigen von Update-Sätzen, das Installieren neuer Plugins und Anwendungen sowie mehrere Updates sind ebenfalls zeitaufwändig. Verwenden Sie die Funktion „Upgradeplan“, um diese Aufgaben nach dem Upgrade zu automatisieren, indem Sie Ihre Aktionen nachverfolgen und die Schritte für alle erforderlichen Instanzen wiederholen. Sie müssen Aufgaben nach dem Upgrade nicht manuell anwenden, wodurch die Ausfallzeit reduziert wird.

Hinweis:
Nach dem Upgrade auf die aktuelle Version werden einige übersprungene Datensätze angezeigt. Einige dieser Datensätze sind bereits als überprüft markiert, und einige müssen noch überprüft werden.

Ab Release Yokohama sind Anpassungen und übersprungene Datensätze standardmäßig nicht Teil des Upgrade-Plans. Sie können auswählen, ob die Anpassungen und übersprungenen Datensätze zusammen mit den App-Installationen in den Upgradeplan

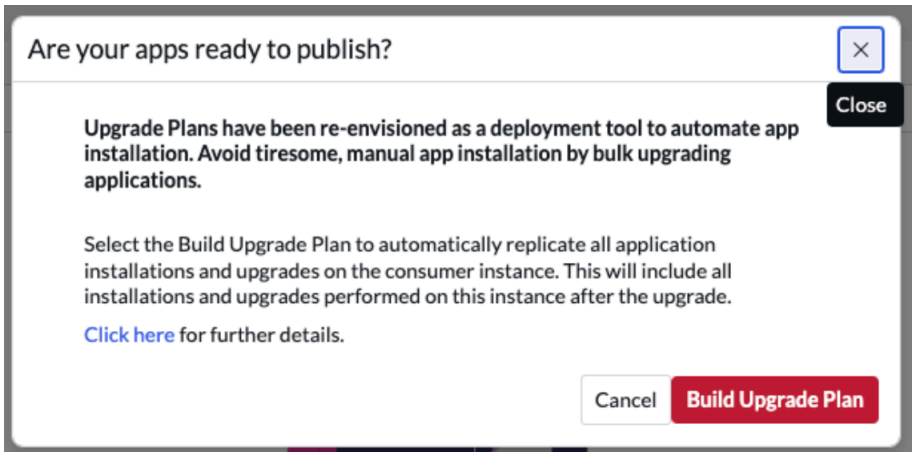
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aufgenommen werden sollen, indem Sie die Eigenschaft „glide.upgrade.plan.include.skips“ aktivieren. Diese Eigenschaft steuert, wann Überspringungen und Anpassungen beim Erstellen oder Aktualisieren eines Upgrade-Plans berücksichtigt werden.

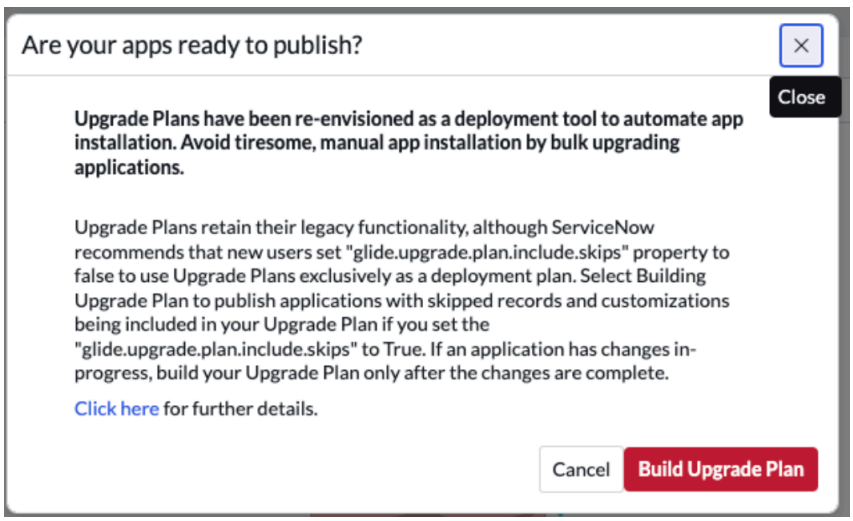
- Wenn die Eigenschaft „glide.upgrade.plan.include.skips“ **auf WAHR festgelegt**ist, werden Überspringungen und Anpassungen berücksichtigt, wenn ein Upgrade-Plan erstellt oder aktualisiert wird
- Wenn die Eigenschaft „glide.upgrade.plan.include.skips“ auf **FALSE**festgelegt ist, werden Überspringungen und Anpassungen nicht berücksichtigt, wenn ein Upgrade-Plan erstellt oder aktualisiert wird. Diese Eigenschaft wurde standardmäßig auf „falsch“ festgelegt.

Je nach Szenario wird eine der folgenden modalen Nachrichten angezeigt:

- Erstbenutzer: Wenn Sie Ihren Upgrade-Plan zum ersten Mal erstellen (Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert)

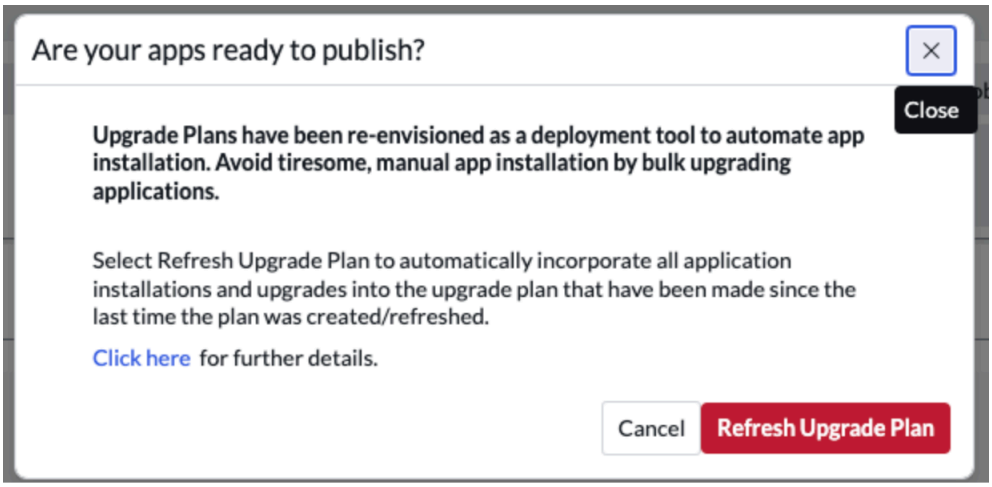


- Erstellen des Upgrade-Plans mit aktivierter Eigenschaft

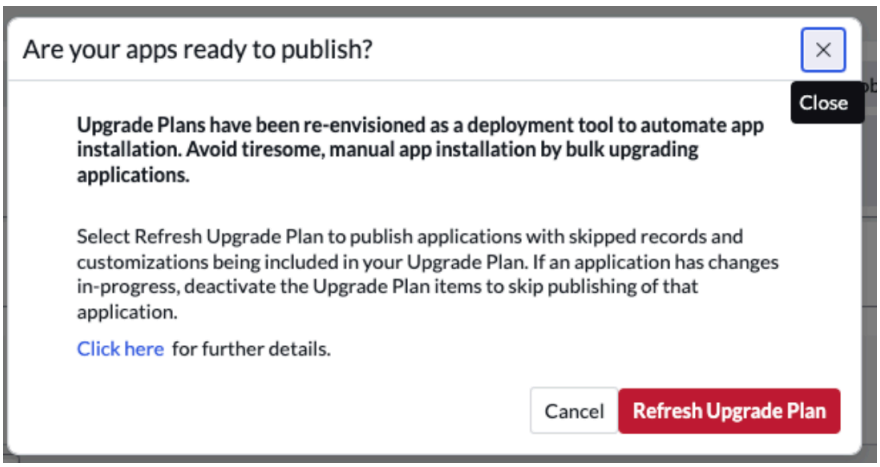


- Aktualisieren des Upgrade-Plans mit deaktivierter Eigenschaft (Standard)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Der Upgrade-Plan wird mit aktivierter Eigenschaft aktualisiert



Vorteile eines Upgrade-Plans gegenüber Update-Sätzen

Mit Upgrade-Plänen können Sie:

- Neben der Auflösung des übersprungenen Datensatzes können Sie auch die Installation von Apps und Plugins nachverfolgen

Hinweis:
Sie können die übersprungenen Datensätze, die vom Upgrade-Plan erfasst werden, nicht auswählen. Der Upgradeplan erfasst alle übersprungenen Datensätze, unabhängig davon, ob sie überprüft oder nicht und geändert wurden oder nicht. Wenn die Anpassungen aus verschiedenen Instanzen stammen, müssen die übersprungenen Datensätze überprüft werden.

- Die Tabellenänderungen werden mithilfe des Batch-Bootstrapping optimiert
- Verwalten Sie Ihre Anpassungen mit dem App-Repository

Hinweis:
Es wird empfohlen, für jedes Instanz-Upgrade einen Upgrade-Plan zu erstellen. Wenn Sie einen Upgradeplan in einer Builder-Instanz erstellen, wird er mit der Version der Builder-Instanz (einschließlich Patches und Hotfixes) erstellt. Sie können den zuvor erstellten Upgrade-Plan nicht für das neue Instanz-Upgrade verwenden. Wenn Sie Verbraucherinstanzen installieren, sollte die Version des Upgrade-Plans genau mit der Version der Verbraucherinstanz übereinstimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Persona

Wenn Sie das App-Repository für die aktive Anwendungsentwicklung verwenden, verwenden Sie den Upgrade-Plan, um Ihre Upgrades zu beschleunigen.

Hinweis:
Wenn Sie derzeit die Update Sets verwenden und Ihren Upgradeprozess katalogisieren möchten, verwenden Sie die Funktion Upgrade-Plan.

Design Überlegungen

Im Folgenden finden Sie die wichtigsten Punkte bei der Arbeit mit dem Upgrade-Plan:

- Jedes neue Instanz-Upgrade erfordert einen eigenen Upgrade-Plan. Es kann nicht über Upgrades hinweg freigegeben werden.
- Zum Erstellen des Upgrade-Plans wird nur eine Builder-Instanz unterstützt
- Der Upgrade-Plan kann auf einer Verbraucherinstanz nicht deinstalliert werden. Sie können das gesamte Upgrade zurücksetzen, jedoch nicht teilweise.
- Der Umfang der Dateien, die nach **Upgrade-Plan in die Anwendung „Globale Anpassungen – Upgrade-Plan“** verschoben werden, ist weiterhin global
- Während eines Upgrades werden nur die Elemente des Upgradeplans mit **Status=Bereit** und **Aktiv=wahr** in den Verbraucherinstanzen installiert. Der Rest der Elemente wird übersprungen.
- Upgrade-Sätze können nicht im Upgrade-Plan enthalten sein
- Nur-Wartungs-Plugins sind im Upgrade-Plan nicht zulässig
- Konfigurieren Sie Ihre -Instanz als Builder-Instanz, bevor Sie neue Anwendungen und Plugins installieren oder Lösungen überspringen. Andernfalls werden die Aktionen nicht vom Upgrade-Plan erfasst.
- Sie können die Liste der Anpassungen in der Ansicht „Elemente des Upgradeplans“ nicht anzeigen. Sie können zu den entsprechenden Tabellen navigieren, um sicherzustellen, dass die Anpassung erfasst wurde.

Weitere Informationen finden Sie in KB1271313 .

Upgrade Plan-Vorgänge im Hintergrund

Während der Erstellung des Upgrade-Plans werden die folgenden Vorgänge im Hintergrund ausgeführt:

- Übersprungene Datensätze werden paketiert und in Form von globalen Anwendungs- und App-Anpassungen in das App-Repository hochgeladen. Im Folgenden finden Sie die 3 Arten von Apps, die mit dem Upgrade-Plan in Ihrer Instanz und im App-Repository erstellt werden.

  Hinweis:
  Nach dem Packen können Sie die Elemente aus dem Upgrade-Plan auswählen. Ein Upgrade-Plan funktioniert auf Bereichsebene, erfasst also alles und veröffentlicht es im Repository.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die globalen Datensätze werden in die globale Upgrade-Plan-App für Anpassungen paketiert und im App-Repository veröffentlicht
- Die bereichsbezogenen übersprungenen Datensätze werden in die entsprechenden App-Anpassungspakete paketiert
- Wenn der Upgrade-Plan veröffentlicht wird, wird eine globale Anwendung erstellt, z. B. **Upgrade Plan - Release Name (Upgradeplan - Releasename).**

- Vorhandene ServiceNow-Funktionen wie „Globale Anwendung“ und „App-Anpassung“ werden als Anwendungscontainer verwendet, die in allen erforderlichen Instanzen installiert werden können. Siehe Legacy - Global application file management und Application scope, um weitere Informationen zu erhalten.
- Wenn Sie Anwendungen oder Plugins installieren, werden sie auch im Upgrade-Plan erfasst. Da es sich jedoch um Elemente des Anwendungslebenszyklus handelt, werden sie nie in das App-Repository verschoben.

Während der Verbrauch des Upgrade-Plans werden die folgenden Vorgänge im Hintergrund ausgeführt:

- Zuerst wird der Upgrade-Plan validiert, und dann wird die Quelle aus dem App-Repository heruntergeladen
- Sobald die Quelle heruntergeladen wurde, wird die App in den Status „Bereit“ versetzt

Hinweis:
Nur die Elemente des Upgradeplans mit **Status=Bereit** und **Aktiv=wahr** werden auf den Verbraucherinstanzen installiert. Der Rest der Elemente wird übersprungen.

- Automatische Generierung der Vorschau für den Upgrade-Plan

Modul Upgradeverlauf

Das Modul Upgrade-Verlauf verfolgt jedes Upgrade, das an einer Instanz durchgeführt wird. Sie können mit diesem Modul auch den vollständigen Bericht zu einem alten Upgrade oder einer kürzlich abgeschlossenen Upgradeversion anzeigen.

Um einen Datensatz des Upgradeverlaufs anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf** und wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus. Wenn Sie ein Upgrade aus der Liste auswählen, wird das Formular „System-Upgrades“ angezeigt.

Details des Formulars „System-Upgrades“.

Feld	Beschreibung
Von	Name der vorherigen WAR-Datei (Version).
An	Name der angewendeten WAR-Datei (Version).
Upgrade gestartet	Zeitstempel des Beginns des Upgrade-Prozesses.
Upgrade beendet	Zeitstempel für Abschluss des Upgrade-Prozesses.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularabschnitt „Upgradeverlaufdetails“.

Feld	Beschreibung
Übersprungene Änderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich vom vorherigen Upgrade unterscheiden, und die Upgrade-Komponente wurde nicht angewendet, hauptsächlich aufgrund von Anpassungen.
Angewendete Änderungen	Gesamtzahl der Änderungen, die als Teil dieses Upgrades angewendet werden **Angewendete Changes** sind die Summe von aktualisierten und anderen Datensätzen, addiert zur Anzahl der gelöschten Datensätze (bei denen der Wert von „wahr“ ist) addiert zur Anzahl der eingefügten Datensätze (bei denen der Wert von „wahr“ ist).
Änderungen verarbeitet	Gesamtzahl der Datensätze, die als Teil dieses Upgrades verarbeitet wurden. „Verarbeitete Changes“ ist die Summe der **übersprungenen Changes** und **angewendeten Changes**.
Zu überprüfende Kopien	Gesamtzahl der zu überprüfenden kopierten Datensätze, deren Basisdatensätze aktualisiert wurden

Wählen Sie den zugehörigen Link Datensatz-VTB übersprungen aus, um übersprungene Datensätze für VTB anzuzeigen und zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Visual Task Board (VTB) für übersprungene Datensätze.

Wählen Sie den zugehörigen Link Upgradeplanverlauf anzeigen aus, um die Details der Upgradeplankonfiguration anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über den Upgrade-Plan.

Wählen Sie den zugehörigen Link Upgrade-Zusammenfassungsbericht anzeigen aus, um die Zusammenfassung eines älteren Upgrade-Übersichtsmoduls Upgradeüberwachung anzuzeigen.

Weitere Informationen zu zugehörigen Listen finden Sie unter Übersprungene Datensätze mithilfe von zugehörigen Listen überprüfen.

Mithilfe von Upgrade Center

Verwenden Sie verschiedene Funktionen in Upgrade Center für die Vorschau, die Planung und die Überwachung Ihrer Upgrade-Experience. Sie können auch jedes in Ihrer Instanz durchgeführte Upgrade mit dem Modul Upgrade-Verlauf überprüfen und nachverfolgen.

- Vorschau Ihres Upgrades anzeigen: Verschaffen Sie sich einen Einblick in Ihre Upgrade-Experience für verschiedene ServiceNow-Release-Versionen und sehen Sie sich die Auswirkungen auf Ihre aktuellen Konfigurationen an.
- Planen und Überwachen Ihres Upgrades: Überwachen Sie den Status eines laufenden Upgrades mit dem Modul Upgrade-Überwachung. Sie können mit diesem Modul auch ein Upgrade planen.
- Upgradeverlauf überprüfen: Verfolgen Sie ein Upgrade und überprüfen Sie die zugehörigen Berichte mithilfe des Moduls „Upgradeverlauf“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschau auf ein Upgrade wird angezeigt

Verwenden Sie das Modul Upgradevorschau, um vor dem eigentlichen Upgrade Einblicke in die Experience eines Upgrades zu erhalten. Sie können Upgrades auf verschiedene ServiceNow-Release-Versionen erkunden und in der Vorschau anzeigen und sehen, wie sich Ihre Instanz durch Ihre aktuellen Konfigurationen auswirken könnte.

- Zeigen Sie eine Vorschau der vorhergesagten Changes an: Vorschau der Änderungen, die nach einem Upgrade vorhergesagt wurden.
- Formular „Upgradevorschau“: Alternative Ansicht eines Upgrades in der Vorschau.

Zeigen Sie das Vorschau-Upgrade an

Verwenden Sie das Formular „Upgradevorschau“, um eine alternative Ansicht eines in der Vorschau angezeigten Upgrades anzuzeigen.

Vorbereitungen

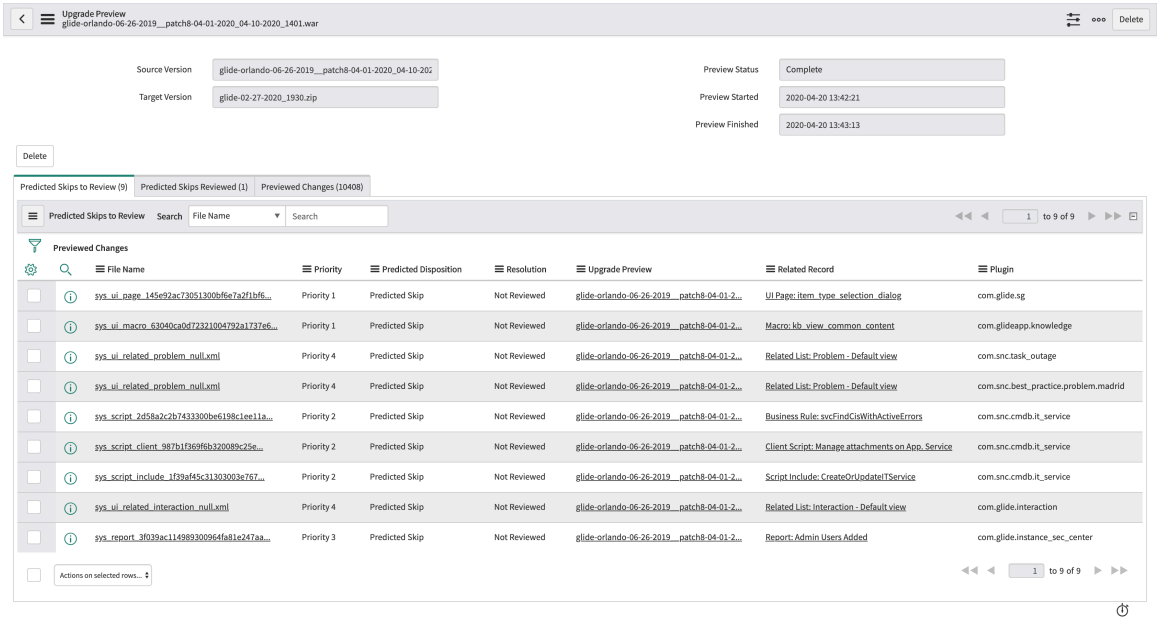
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Vorschaumodul**.
2. Wählen Sie die Zielversion aus, die in der Vorschau angezeigt werden soll.
3. Klicken Sie auf **Wechseln** oder **Vorschau aktualisieren,** um die ausgewählte Vorschau auszuführen.
4. Klicken Sie **auf Vorschaudetails anzeigen** auf der Karte **Vorschauversion,** um die folgenden zugehörigen Listen anzuzeigen.
   - **Zugehörige Liste „Übersprungen zur Überprüfung“**: Der Upgradevorschau-Prozess informiert Sie über die Anpassungen, die während eines Upgrades voraussichtlich übersprungen werden. In der Upgradevorschau werden die übersprungenen Dateien verarbeitet, die angepasst wurden. Unter Vorhergesagte Überspringungen zur Überprüfung werden alle übersprungenen Dateien aufgelistet, die noch nicht überprüft wurden.
   - **Zugehörige Liste „Voraussichtliche Überspringungen überprüft“**: Die zugehörige Liste „Vorhergesagte Überspringungen überprüft“ zeigt die Datensätze an, die zuvor in der zugehörigen Liste „Vorhergesagte Überspringungen überprüft“ angezeigt wurden und überprüft wurden. Wenn Sie einen übersprungenen Datensatz zur Überprüfung auswählen und der **Lösungsstatus** auf einen anderen Wert als **Nicht überprüft**festgelegt wurde, wird der aktualisierte Datensatz in die zugehörige Liste „Vorhergesagte Überspringungen überprüft“ verschoben.
   - **Zugehörige Liste der Changes in der Vorschau**: Die zugehörige Liste der Changes in der Vorschau gibt die Gesamtzahl der Datensätze an, deren Änderung beim Upgrade vorhergesagt wird. Die Gesamtzahl der Datensatzänderungen umfasst auch mögliche vorhergesagte Überspringungsdateien, die als vorhergesagte übersprungene Datensätze bezeichnet werden.

   Weitere Informationen zu den zugehörigen Listen finden Sie unter Changes in der Vorschau.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Feld	Eingabewert
Quellversion	Aktuelle Version der Instanz
Zielversion	Zielversion, auf die die Instanz aktualisiert wird, um eine Vorschau anzuzeigen
Vorschaustatus	Status der Vorschau. ○ Ausstehend ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen ○ Storniert ○ Fehlgeschlagen
Vorschau gestartet	Datum und Uhrzeit des Starts der Vorschau
Vorschau abgeschlossen	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Vorschau abgeschlossen wurde

Zeigen Sie eine Vorschau der vorhergesagten Changes an

Verwenden Sie die Tabelle der Changes in der Vorschau, um die Liste der Gesamtzahl der Datensätze anzuzeigen, die sich voraussichtlich ändern, wenn das Upgrade auftritt.

Zeigen Sie eine Vorschau der Vorhersage der übersprungenen Liste an

Die **Gesamtzahl der Datensatzänderungen** enthält auch Datensätze, die aus verschiedenen Gründen voraussichtlich übersprungen werden. Der häufigste Grund ist eine Anpassung. Der Grund, warum ein Upgrade Anpassungen überspringt, besteht darin, ein Überschreiben Ihrer Anpassungen zu vermeiden. Die Upgradevorschau versucht vorherzusagen, welche Datensätze beim tatsächlichen Upgrade übersprungen werden. Es sagt Überspringungen aufgrund von Anpassungen und einige andere komplexere Szenarien vorher. Es ist möglich, die Upgradevorschau zu verwenden, um diese vorhergesagten Anpassungsüberspringungen vor dem Upgrade zu beheben und so zu verhindern, dass sie übersprungen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie auf den Link **Vorschaudetails anzeigen** auf der Karte **Vorschauversion**. Das Formular „Upgradevorschau“ wird zusammen mit den folgenden zugehörigen Listendetails angezeigt.

Zugehörige Listendetails

Feld	Beschreibung
Dateiname	Datensatz, der für den Abgleich gekennzeichnet wurde.
Vorhergesagte Disposition	Vorhergesagte Aktion für diese Datei während des ausgewählten Upgrades: • Vorhergesagte Einfügung: Das System wird voraussichtlich einen neuen Datensatz einfügen. • Vorhergesagte Aktualisierung: Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich aktualisieren. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt und wird beim nächsten Upgrade nicht übersprungen. • Vorhergesagtes Überspringen: Das System ändert diesen Datensatz nicht, um Anpassungen beizubehalten. • Vorhergesagtes Überspringen (Manuelles Zusammenführen): Das System ändert diesen Datensatz nicht, da das Aktualisieren ein manuelles Eingreifen erfordert. • Vorhergesagtes Überspringen (einmal anwenden): Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich überspringen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „einmal anwenden“ angewendet wurde.
Priorität	Priorität, die zur Lösung des Konflikts zugewiesen wurde. Die Werte liegen zwischen eins und fünf, wobei eins für die höchste Priorität steht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listendetails (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Lösung	Möglichkeiten zur Lösung eines Konflikts. • **Nicht überprüft**: In Konflikt stehende Dateien, die noch nicht überprüft wurden • **Überprüft**: Überprüft, aber es wurde noch keine Aktion ausgeführt • **Überprüfung nicht erforderlich**: Die Überprüfung der übersprungenen Dateien ist nicht erforderlich • **Überprüft und beibehalten**: Belassene Anpassungen ohne Aktualisierung durch Upgrade • **Überprüft und rückgängig gemacht**: Anpassungen verworfen, Datensatz gemäß Upgrade-Version aktualisiert
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält
Zugehöriger Datensatz	Datensatz, für den der Changelist-Eintrag gilt

Planen und Überwachen eines Upgrades

Verwenden Sie das Modul Upgrade-Überwachung, um ein laufendes Upgrade in Ihrer Instanz zu planen und dessen Status zu überwachen. Sobald das Upgrade abgeschlossen ist, können Sie auch die Upgrade-Zusammenfassung und die Liste der Datensätze anzeigen, die Konflikte in Ihrer Instanz verursachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Upgrade überwachen: Überwachen Sie den Fortschritt eines laufenden Upgrades in Ihrer Instanz
- Liste der übersprungenen Datensätze verarbeiten: Beheben Sie die Unterschiede zwischen der aktualisierten und der anwenderdefinierten Version eines Datensatzes, indem Sie die Liste der übersprungenen Datensätze verarbeiten
- Konflikte eines Datensatzes lösen: Lösen Sie Konflikte zwischen Ihrem anwenderdefinierten Datensatz und den mit dem Upgrade verknüpften Changes

Überwachen Sie ein Upgrade für eine Instanz

Überwachen Sie den Fortschritt eines laufenden Upgrades in einer -Instanz mit der Upgrade-Überwachung. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, können Sie im Upgrade-Zusammenfassungsbericht eine Zusammenfassung der Ergebnisse anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Upgrade Center** > **Upgrade-Überwachung**.

   Hinweis:
   Wenn ein Upgrade ausgeführt wird, wird der Benutzer automatisch zur Seite **Upgrade-Center** > **Upgrade-Überwachung** geleitet.

2. Überwachen Sie den Fortschritt des Upgrades.
   Wenn das System das Upgrade abgeschlossen hat, zeigt es den Zusammenfassungsbericht Upgrade abschließen an.

   Hinweis:
   Sie können jetzt den Status aller Phasen im Upgrade-Prozess anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Fortschritt.

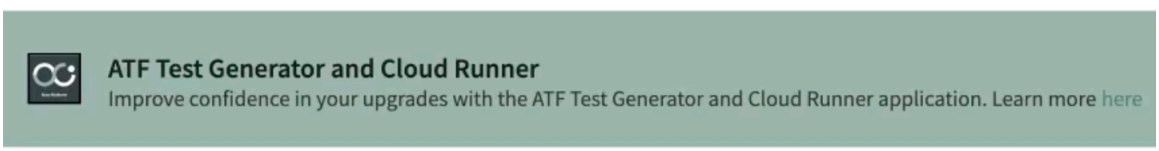
Nächste Maßnahme

Lösen Sie im Upgrade-Zusammenfassungsbericht alle Konflikte, die das System daran gehindert haben, Datensätze zu aktualisieren.

Upgrade-Fortschritt

Wenn ein Upgrade ausgeführt wird, zeigt Upgrade-Fortschritt Fortschrittsbalken und andere Informationen an, mit denen Sie den Prozess überwachen können.

Sie können den Status jeder Phase während eines Upgrade-Prozesses anzeigen. So wissen Sie zu jedem Zeitpunkt des Upgrade-Vorgangs genau, in welcher Phase Sie sich befinden.



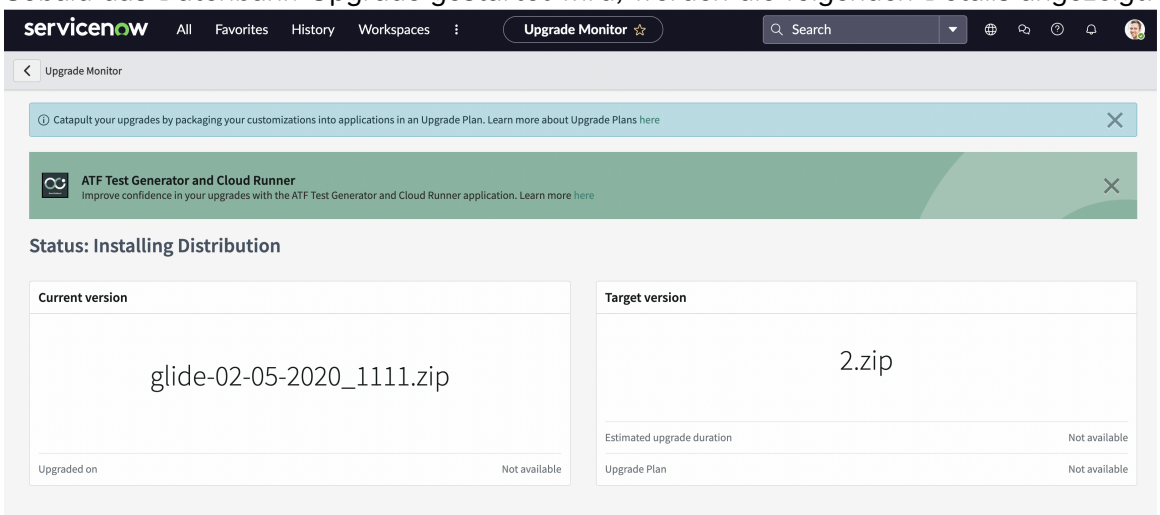
Wenn Sie die Store-Anwendung ATF Test Generator und Cloud Runner installiert haben, können Sie auf der Seite Upgradeüberwachung Testgenerierungsausführungen planen. Die obige Meldung wird während eines Upgradevorgangs angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Plugin SN_ATF_TG ist nicht aktiv.
- Die Instanz ist keine mit gespeiste Instanz.
- Die Instanz ist keine selbstgehostete Instanz.

Hinweis:
Sie können Ihre Instanz jetzt mit der Store-App ATF Test Generator und Cloud Runner sicher aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Exploring ATF Test Generator and Cloud Runner .

Sobald das Datenbank-Upgrade gestartet wird, werden die folgenden Details angezeigt.



Details zum Upgrade-Fortschritt

Feld	Eingabewert
Aktuelle Version	Aktuelle Version der Instanz
Zielversion	Ziel-Upgrade-Version der Instanz
Upgrade-Fortschritt	Ein Fortschrittsbalken, der anzeigt, wo sich das Upgrade im Gesamtprozess befindet. Die Länge eines Abschnitts in der Leiste zeigt nicht die relative Dauer dieses Prozesses an.
Upgrade-Fortschritt: Plattform wird aktualisiert	Das System wendet Upgrades auf Elemente an, die das Fundament der Plattform bilden.
Upgrade-Fortschritt: Schema wird aktualisiert	Das System scannt die Plugins, um eine Liste der Tabellen zu erstellen, die aktualisiert werden müssen. Dadurch wird verhindert, dass das System dieselbe Tabelle mehrmals aktualisiert.
Upgrade-Fortschritt: Plugins werden geladen	Das System lädt sowohl Core-Plugins als auch optionale Plugins. Einige Funktionen erfordern mehr als ein Plugin, daher stimmt die Anzahl der aufgelisteten Plugins möglicherweise nicht mit der Anzahl der installierten optionalen Funktionen überein.
Upgrade-Fortschritt: Wird abgeschlossen	Das System aktualisiert Komponenten, die nach Abschluss der vorherigen drei Phasen abgeschlossen werden müssen.

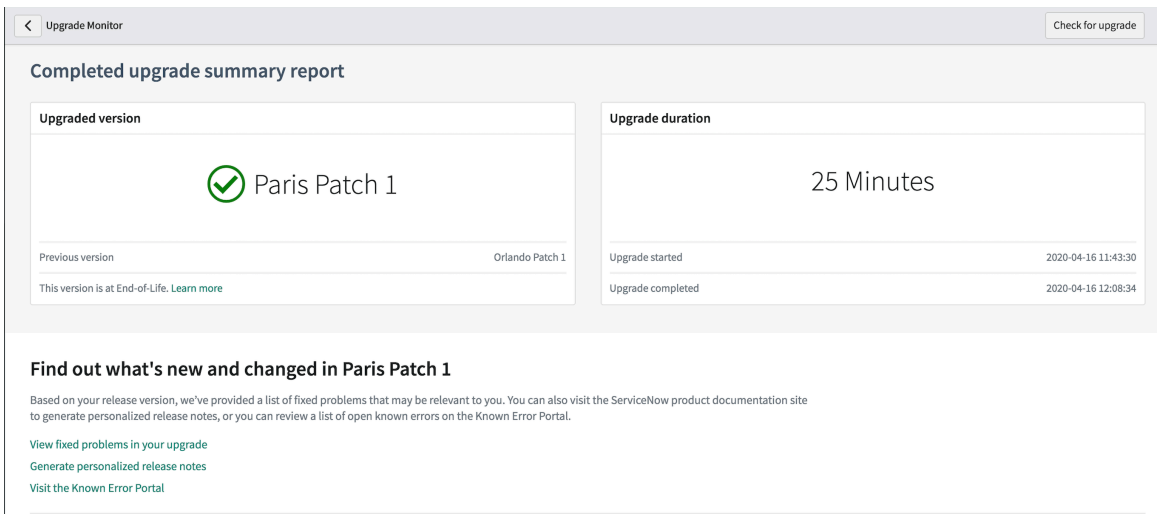
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zum Upgrade-Fortschritt (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
Details	Zeigt die aktuelle Aktivität, einen Fortschrittsbalken für die aktuelle Aktivität und die Datei an, die gerade aktualisiert wird.
Knoten-Upgrades	Die Farbe der Symbole stellt den Status jedes Knotens während dieses Upgrades dar: Ausstehend, Wird ausgeführt, Erfolgreich, Fehlgeschlagen oder Ausgefallen.
Knoten	Der durch den Pfeil angezeigte ausgewählte Knoten. Um die Auswahl zu ändern, positionieren Sie den Mauszeiger über dem Symbol für den auszuwählenden Knoten.
Laufzeit	Gibt an, wie lange der ausgewählte Knoten (durch den Pfeil angezeigt) bereits ausgeführt wird. Wenn der ausgewählte Knoten offline ist, beendet dieser Wert die Aktualisierung und zeigt an, wie lange ein Knoten online war, bevor er offline wurde.
Version	Der aktuelle Build für den ausgewählten Knoten (angezeigt durch den Pfeil).
Erfolgreiches Upgrade	Wenn der ausgewählte Knoten online ist, zeigt an, wie lange der Knoten bereits online ist. Wenn der ausgewählte Knoten offline ist, wird angezeigt, wie lange der Knoten offline ist.

Upgrade für Übersichtsbericht ausführen

Der Bericht „Upgrade-Zusammenfassung“ fasst die durchgeführten Aktionen zusammen, stellt Tools zur Lösung von Konflikten zwischen Anpassungen und Changes bereit, die Teil des Upgrades sind, und enthält Informationen zur Schätzung der Zeit für Upgrades auf andere Instanzen.

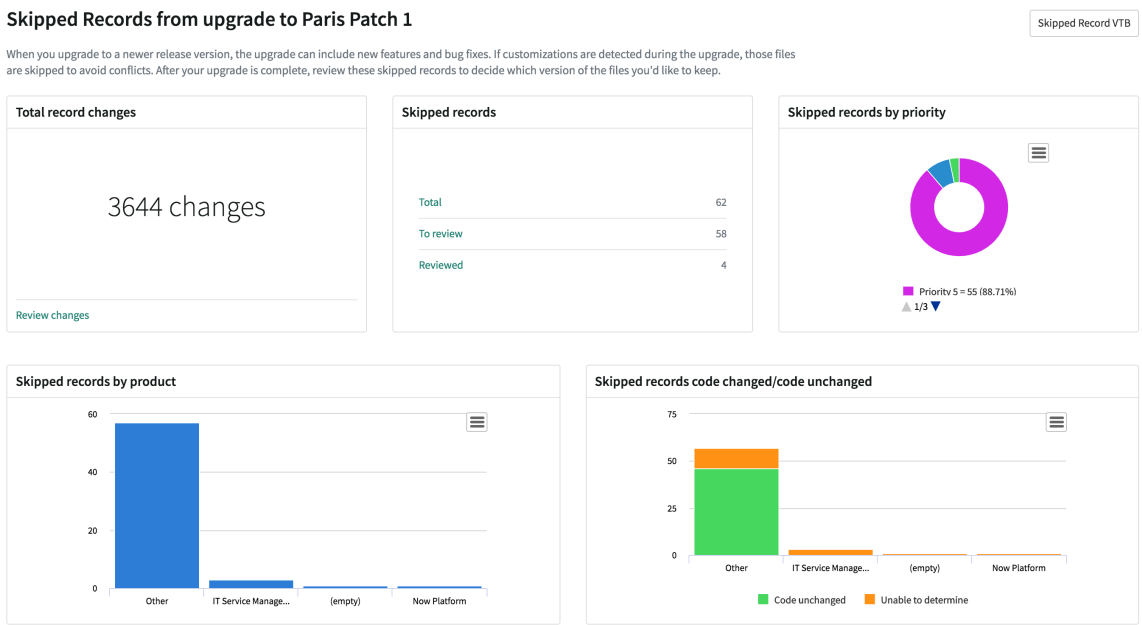


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details der Upgradezusammenfassung

Feld	Eingabewert
Aktualisierte Version	Version, auf die die Instanz aktualisiert wurde
Upgradedauer	Gesamtzeit, die für das Upgrade benötigt wurde
Finden Sie heraus, was es Neues und Geändertes gibt	Links zum Anzeigen der neuen und geänderten Funktionen in der aktuellen Upgrade-Version. Die folgenden drei Links werden angezeigt. • Problembehebungen: Korrekturen, die seit der letzten Upgrade-Version vorgenommen wurden • Personalisierte Versionshinweise: Zusammenfassung der Versionshinweise für die angezeigte Version • Known Error-Artikel: Fehler, die identifiziert, aber noch nicht gelöst wurden

Übersprungene Datensätze



Details zu übersprungenen Datensätzen

Feld	Eingabewert
Gesamtanzahl der Datensatzänderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich seit der letzten Upgrade-Version geändert haben. **Änderungen überprüfen**: Liste der Datensätze, die geändert wurden, können überprüft werden. Unter Formular „System-Upgrade“. finden Sie weitere Details.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zu übersprungenen Datensätzen (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
Übersprungene Datensätze	Datensätze übersprungen, um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen überschrieben werden. Wenn während des Upgrades in einigen Datensätzen Anpassungen gefunden werden, werden diese Datensätze übersprungen. Als Administrator können Sie jedes Update lösen, das aufgrund einer Anpassung übersprungen wurde. Um ein übersprungenes Update zu beheben, können Sie den Grund für jeden übersprungenen Datensatz überprüfen und dann die Anpassung entweder beibehalten oder auf das Basissystem zurücksetzen. Wenn Sie einige der Anpassungen auf die Basisversion zurücksetzen möchten, werden diese Datensätze durch das Upgrade gesendet, ohne übersprungen zu werden. • **Gesamt**: Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze • **Zu überprüfen**: Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze, die noch überprüft werden müssen • **Überprüft**: Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze, die überprüft wurden
Übersprungene Datensätze nach Priorität	ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Übersprungene Datensätze nach Produkt	Übersprungene Datensätze werden nach Produktnamen sortiert
Übersprungene Datensätze – Code geändert/ unverändert	Übersprungene Datensätze werden sortiert, je nachdem, ob sich der Code geändert hat oder nicht.

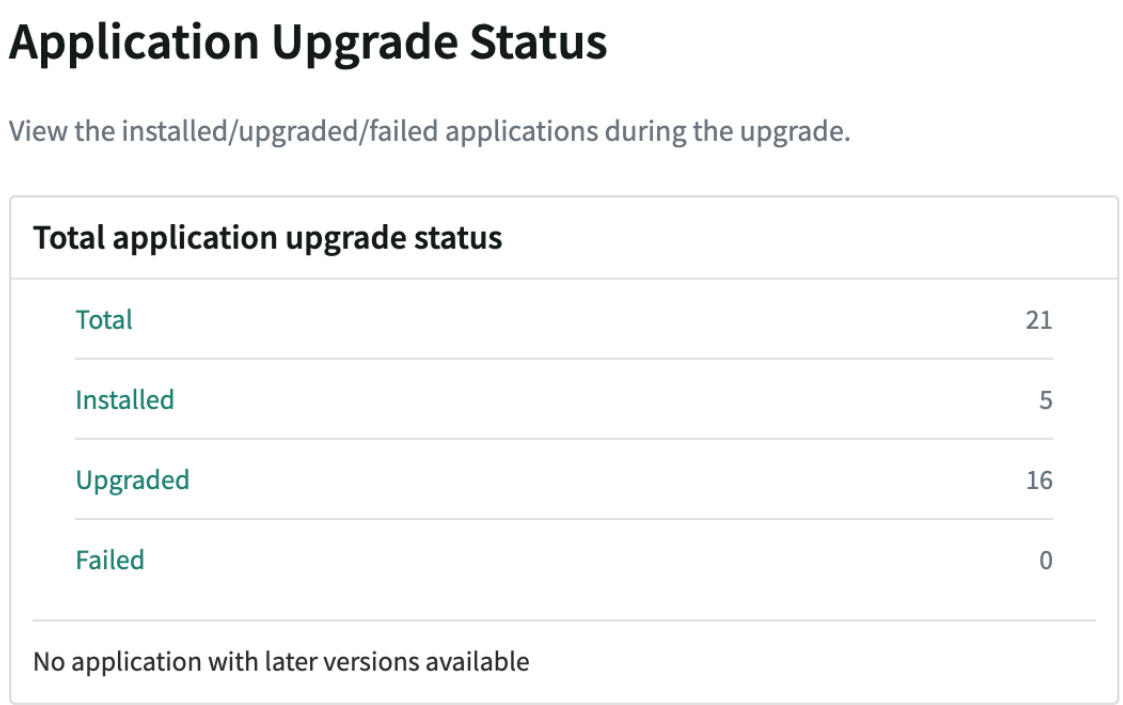
Hinweis:
Sie können auf **Datensatz-VTB übersprungen** klicken, um den Lösungsstatus des aktuellen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen in der Ansicht des visuellen Taskboards (VTB) anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Visual Task Board (VTB) für übersprungene Datensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knoten-Upgrades

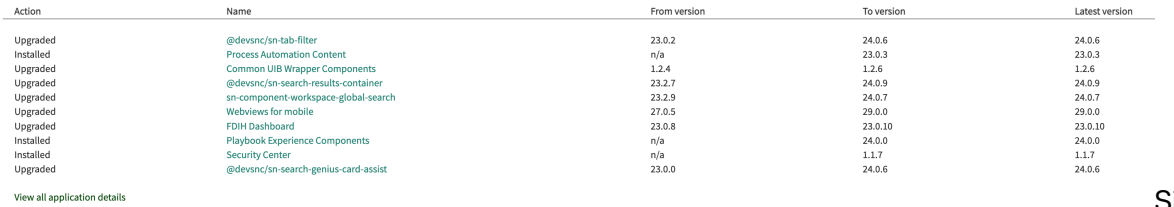
Im Abschnitt „Knoten-Upgrades“ wird der Status des Upgrades für jeden Knoten in der Instanz angezeigt. Die Farbe des Symbols gibt den Status an, wie durch die Legende (Schlüssel) und rechts neben den Knotensymbolen dargestellt. Um Details zu einem Knoten anzuzeigen, positionieren Sie den Cursor über dem Symbol für diesen Knoten. Ein Pfeil zeigt auf den ausgewählten Knoten, und die Informationen unter den Symbolen beziehen sich auf diesen Knoten.

Status des Anwendungs-Upgrade



Sie können die Liste der installierten und aktualisierten Anwendungen während eines Upgradesanzeigen. Außerdem werden die Anwendungen aufgelistet, die während des Prozesses nicht installiert werden konnten.

Hinweis:
Die Meldung **„Alle Anwendungen verfügen über die neuesten Versionen“** wird nur angezeigt, wenn alle Anwendungen über die neuesten Versionen verfügen.



Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

Sie können die ersten 10 Anwendungen anzeigen, die während des Upgrades installiert wurden. Wählen Sie **Alle Anwendungsdetails anzeigen aus**, um die Informationen zu allen

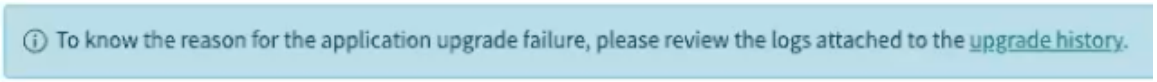
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

installierten, aktualisierten und fehlgeschlagenen Anwendungen in der Tabelle „Verläufe Upgrade-App-Version“ anzuzeigen.

Hinweis:
Sie können einen der Anwendungslinks auswählen, um zur zugehörigen Formularansicht zu wechseln. Wählen Sie in der Formularansicht **Zu Anwendung wechseln,** um zum Sys-Datensatz der Anwendung zu wechseln.

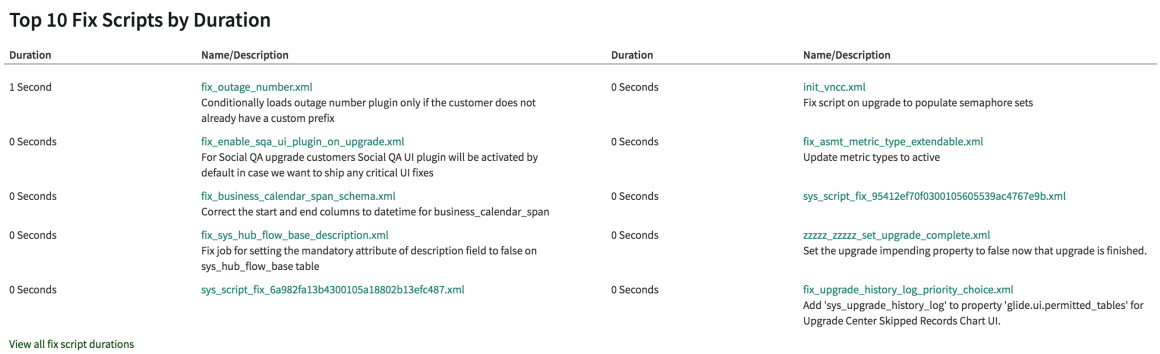
Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn Sie einen der Links für fehlgeschlagene Anwendungen ausgewählt haben.



Schema wechselt zu vom Klon ausgeschlossenen Tabellen

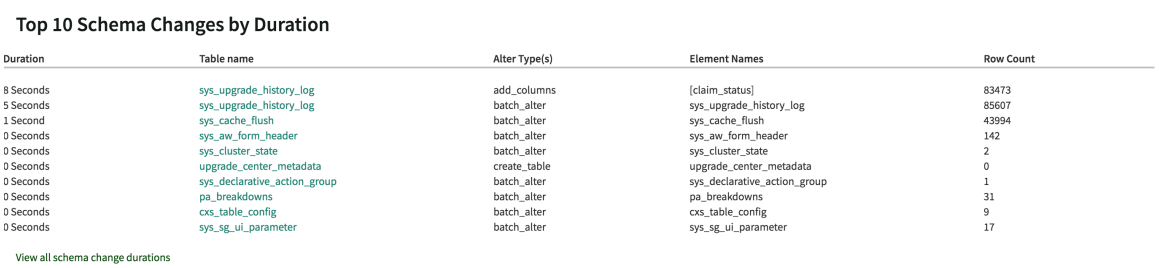
Der Abschnitt „Schemaänderungen an vom Klon ausgeschlossenen Tabellen“ zeigt eine Liste der vom Upgrade betroffenen Tabellen, die beim Klonen der Produktionsinstanz in diese Instanz vom Klon ausgeschlossen wurden. Da vom Klon ausgeschlossene Tabellen leer sind, dauert ihr Upgrade weniger Zeit als das Upgrade derselben Tabellen in der Produktionsinstanz. Um abzuschätzen, wie viel länger das Produktions-Upgrade dauert, beachten Sie die Größe der vom Klon ausgeschlossenen Tabellen in der Produktionsinstanz.

Erste 10 Korrekturskripts nach Dauer



Die 10 häufigsten Korrekturskripts nach Dauer helfen Ihnen zu verstehen, welche Korrekturskripts die meiste Zeit erforderten.

Erste 10 Schemaänderungen nach Dauer



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die 10 häufigsten Schemaänderungen nach Dauer helfen Ihnen zu verstehen, welche Schemaänderungen die meiste Zeit erforderten.

Top-10-Plugins nach Dauer

Mit der Liste Top 10 Plugins nach Dauer können Sie die Plugins sehen, die am meisten Zeit benötigt haben. Klicken Sie **auf Plugin-Dauer alle anzeigen**, um die Liste der **System-Upgrade-Metriken** nach dem aktuellen Sys-Upgrade-Verlaufsprotokoll gefiltert und nach Dauer sortiert anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie geladene Dateien für ein Plugin an.

Zeigen Sie geladene Dateien für ein Plugin an

Rufen Sie eine zugehörige Listenansicht aller für ein Plugin geladenen Dateien ab, indem Sie **auf Gesamte Plugin-Dauer anzeigen**klicken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeüberwachung**.
   Wenn das System das Upgrade abgeschlossen hat, zeigt es den Upgrade-Zusammenfassungsbericht an.
2. Scrollen Sie nach unten zu **10 Plugins nach Dauer**.
3. Klicken Sie auf **Gesamte Plugin-Dauer anzeigen**.
   Die Liste der **System-Upgrade-Metriken** aller Plugins und ihrer Dauer wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf eines der Plugins in der Liste, um die Formularansicht **System-Upgrade-Metriken** dieses Plugins zu öffnen.
   Die zugehörige Liste „Plugin-Dateien“ aller geladenen Dateien für dieses Plugin wird angezeigt.

Hinweis:
Die Gesamtladedauer des Plugins ist nicht die Summe der Ladedauer aller geladenen Dateien für dieses Plugin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze

Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze, um die Unterschiede zwischen der aktualisierten und der angepassten Version eines Datensatzes aufzulösen. Wenn Sie einen von diesem Upgrade betroffenen Datensatz (z. B. eine Geschäftsregel oder ein Skript) angepasst oder geändert haben, generiert das Upgrade einen Protokolldatensatz zum Überspringen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie die Änderungen, die Sie an Baseline-Datensätzen vorgenommen haben, z. B. Business-Regeln und Skripts, die in der Liste der übersprungenen Datensätze angezeigt werden, und stellen Sie gegebenenfalls die Baseline-Version wieder her. Testen Sie nach dem Upgrade alle Änderungen, die Sie an diesen Datensätzen vorgenommen haben, gründlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeüberwachung**.

   Wenn das Upgrade noch ausgeführt wird, zeigt das System den Bildschirm Upgrade-Fortschritt an. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, zeigt das System Upgrade für Übersichtsbericht ausführenan.

2. Nachdem das System den Upgrade-Zusammenfassungsbericht angezeigt hat, klicken Sie auf den Link Changes überprüfen im Feld Übersprungen.

   Das System zeigt das Formular System-Upgrades an.

3. Navigieren Sie zum Abschnitt Übersprungene Datensätze überprüfen, und scrollen Sie bei Bedarf zur zugehörigen Liste Übersprungene Changes zur Überprüfung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Übersprungene Datensätze mithilfe von zugehörigen Listen überprüfen.

4. Klicken Sie auf die Zeile für den ersten Datensatz, den Sie abgleichen möchten.

   Das System zeigt Formular mit Details zum Upgrade für diesen Datensatz an.

5. Bewerten Sie, wie Sie den Konflikt für diesen Datensatz lösen und die entsprechende Aktion ausführen möchten:

Aktion	Beschreibung
Behalten Sie den angepassten Datensatz bei, und aktualisieren Sie ihn nicht	Legen Sie nach dem Überprüfen der Änderungen **den Lösungsstatus** auf **Überprüft und Beibehalten**fest. Der Datensatz wird aus der zugehörigen Liste „Zu überprüfende Changes übersprungen“ nach „Übersprungene Changes geprüft“ verschoben. Weitere Informationen finden Sie unter Übersprungene Datensätze mithilfe von zugehörigen Listen überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
Behalten Sie die Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen	**a.** Klicken Sie auf **Konflikte auflösen**, um zu Formular „Konflikte auflösen“.zu navigieren. **b.** Überprüfen Sie die Unterschiede. **c.** So führen Sie ein Feld zusammen: ▪ Klicken Sie auf den Rechtspfeil für das Feld. ▪ Klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten. ▪ Wenn Sie alle entsprechenden Felder zusammengeführt haben, klicken Sie auf **Zusammenführen**. Nach dem Zusammenführen der Anpassungsänderungen: ○ Die **Disposition** ändert sich von **Übersprungen** in **Zusammengeführt**. ○ Der **Lösungsstatus** ändert sich in **Überprüft und zusammengeführt**. ○ Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen verschoben.
Verwerfen Sie die Anpassung und aktualisieren Sie den Datensatz so, dass er dem Basissystem für dieses Upgrade entspricht	Klicken Sie nach Überprüfung der Änderungen **auf Basissystemversion wiederherstellen**. ○ Die **Disposition** ändert sich von **Übersprungen** zu **Rückgängig gemacht**. ○ Der **Lösungsstatus** ändert sich in **Überprüft und Rückgängig gemacht**. ○ Das System erstellt einen Kunden-Update-Datensatz. ○ Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen verschoben. **Hinweis:** Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie jederzeit **auf Changes erneut anwenden** klicken, um die Anpassung erneut anzuwenden (und die Rückgängigmachung rückgängig zu machen).
Überprüfen Sie das Überspringen und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus	Legen Sie nach dem Überprüfen der Änderungen **den Lösungsstatus** auf **Überprüft**fest. Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

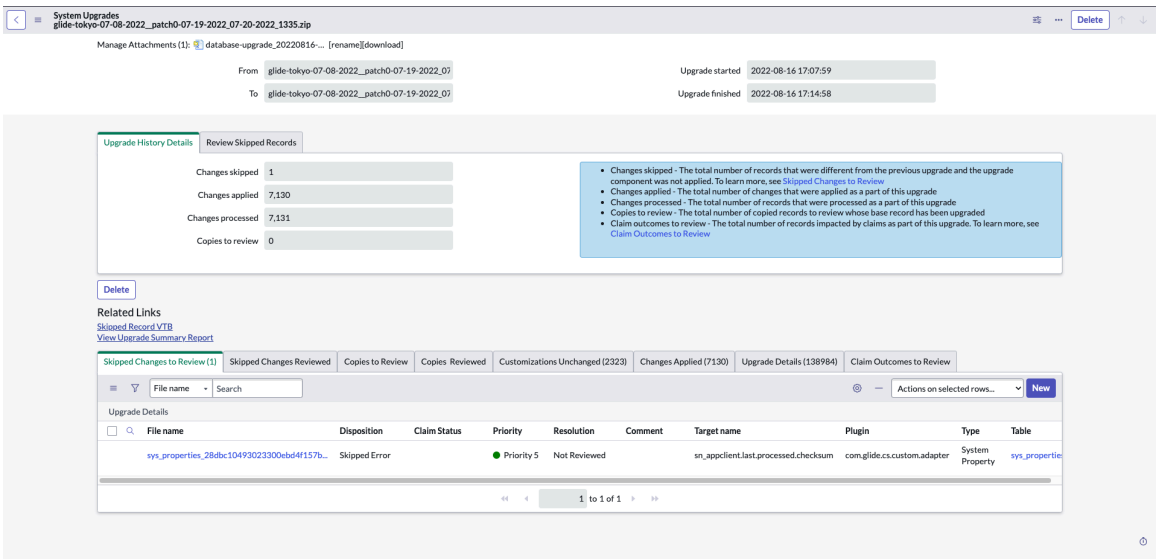
Aktion	Beschreibung
	die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen verschoben.
Verlassen Sie die Liste „Übersprungen“ für eine spätere Entscheidung, und beachten Sie, dass Sie den Datensatz nicht überprüft haben	Wählen Sie in der Liste **Lösung** die Option **Nicht überprüft** aus, um die Entscheidung über die Behandlung dieses Konflikts zurückzustellen. Der Datensatz verbleibt in der zugehörigen Liste „Zu überprüfende Änderungen übersprungen“.

Hinweis:
Das System verfolgt Änderungen an Datensätzen in einem Update Set, sodass Sie diese Änderungen später auf eine andere Instanz anwenden können. Das System migriert jedoch nicht die Upgradedetaildatensätze von einer Instanz zur nächsten. Diese Datensätze gelten für ein bestimmtes Upgrade einer bestimmten Instanz. Wenn Sie Kommentare, Lösungen oder andere Informationen aus der Liste „Übersprungen“ beibehalten möchten, exportieren Sie sie aus dieser Instanz.

6. Schreiben Sie im Feld **Kommentar** die Gründe für Ihre Entscheidung und andere Informationen, die Sie dokumentieren möchten.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Testen Sie nach dem Upgrade alle Änderungen, die Sie an den Datensätzen in der Liste der übersprungenen Datensätze vorgenommen haben, gründlich.

Formular „System-Upgrade“.

Wenn ein Upgrade abgeschlossen ist, zeigt das Formular „System-Upgrades“ wichtige Statistiken zum Upgrade und eine zugehörige Liste übersprungener Datensätze (die Liste der übersprungenen Datensätze) an.



System-Upgrade-Details

Feld	Eingabewert
Von	Version der Instanz vor dem Upgrade.
An	Version der Instanz nach dem Upgrade.
Upgrade gestartet	Zeitpunkt des Upgrade-Starts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

System-Upgrade-Details (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
Upgrade beendet	Zeitpunkt, zu dem das Upgrade abgeschlossen wurde.
Übersprungene Änderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich vom vorherigen Upgrade unterscheiden, und die Upgrade-Komponente wurde nicht angewendet, hauptsächlich aufgrund von Anpassungen.
Angewendete Änderungen	Gesamtzahl der Änderungen, die als Teil dieses Upgrades angewendet werden **Angewendete Changes** sind die Summe von aktualisierten, verschiedenen Datensätzen, gelöschten Datensätzen (bei denen der Wert von „geändert“ „wahr“ ist) und eingefügten Datensätzen (bei denen der Wert von „wahr“ ist).
Änderungen verarbeitet	Gesamtzahl der Datensätze, die als Teil dieses Upgrades verarbeitet wurden. „Verarbeitete Changes“ ist die Summe der **übersprungenen Changes** und **angewendeten Changes**.
Zu überprüfende Kopien	Gesamtzahl der zu überprüfenden kopierten Datensätze, deren Basisdatensätze aktualisiert wurden

Lösen Sie Konflikte für einen einzelnen Datensatz

Gleichen Sie die Unterschiede zwischen dem anwenderdefinierten Datensatz und den dem Upgrade zugeordneten Changes ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular „Upgrade-Details“ für den abzugleichenden Datensatz **auf Konflikte auflösen**.

   Das System zeigt das Formular „Konflikte auflösen“an, in dem die Unterschiede zwischen den beiden Versionen des Datensatzes hervorgehoben werden. Das Formular zeigt auf der linken Seite Informationen zum Datensatz des Basissystems und auf der rechten Seite den angepassten Datensatz an.

   Hinweis:
   Wenn Sie **auf Konflikte auflösen**klicken, erstellt das System einen neuen Kunden-Update-Datensatz.

2. Vergleichen Sie das Basissystem mit dem anwenderdefinierten Datensatz für jedes Feld in diesem Formular. Bearbeiten Sie für Nicht-Skript-Felder den anwenderdefinierten Datensatz auf der rechten Seite, um das einzuschließen, was Sie vom Basissystem und der Anpassung erwarten.

3. Wenn dieser Datensatz ein Skript enthält, überprüfen Sie es auf Konflikte, und lösen Sie es.

   a. Klicken Sie in das Feld Skript.

      Das System zeigt das Formular Konflikte auflösen – Skript an und hebt die Bereiche hervor, in denen sich die beiden Versionen des Skripts unterscheiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Bearbeiten Sie die rechte Seite so, dass das Skript den gewünschten Inhalt enthält. Um einen Codeblock von der linken auf die rechte Seite zu verschieben, klicken Sie auf die kleinen Pfeile, die diesem Block in der mittleren Spalte entsprechen.

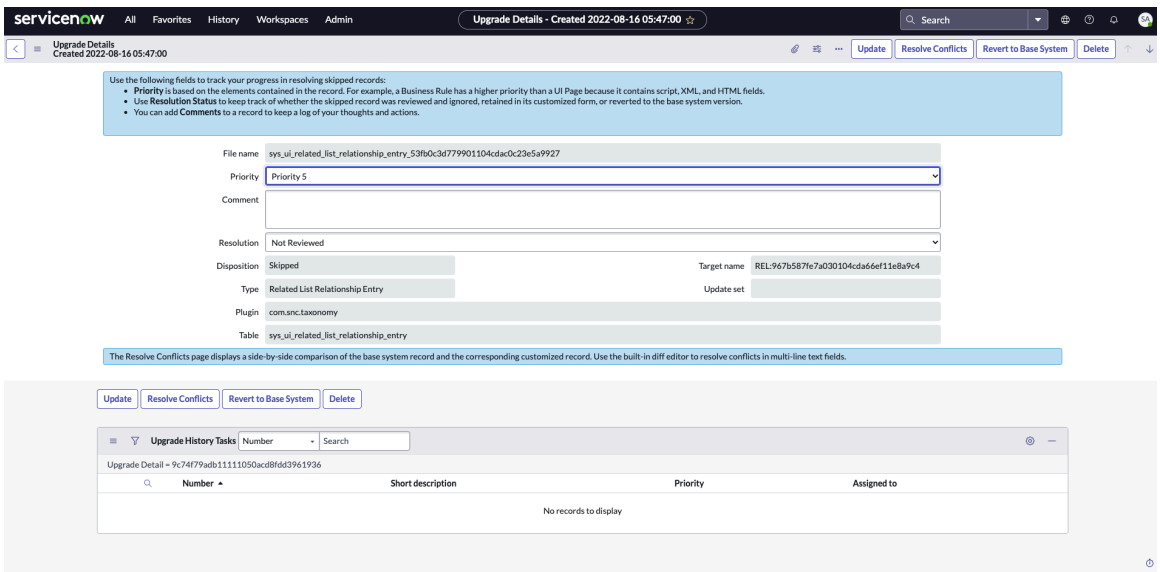
c. Klicken Sie auf **OK**.

Das System kehrt zum Formular Konflikte auflösen zurück.

4. Um Ihre Änderungen im Datensatz zu speichern, klicken Sie auf **Zusammenführung speichern**. Das System legt die **Lösung** für diesen Datensatz auf **Überprüft und zusammengeführt**fest.

Formular mit Details zum Upgrade

Im Formular „Upgradedetails“ können Sie einen einzelnen vom Upgrade betroffenen Datensatz überprüfen und Konflikte zwischen Upgrade und Anpassungen beilegen.



Details des Formulars „Upgrade-Details“.

Feld	Eingabewert
Dateiname	Der Datensatz, für den vom System gekennzeichnet ist, dass er abgeglichen werden muss.
Priorität	Die Priorität, die das System der Lösung dieses Konflikts zugewiesen hat. Die Werte liegen zwischen eins und fünf, wobei eins für die höchste Priorität steht.
Kommentar	Kommentare, um Ihre Entscheidungen über den Abgleich dieses Datensatzes zu dokumentieren.
Lösung	So haben Sie diesen Konflikt gelöst: • **Nicht überprüft**: Noch nicht überprüft • **Überprüft**: Überprüft, aber noch keine Aktion ausgeführt • **Überprüft und zusammengeführt**: Änderungen am Datensatz vorgenommen, um die angepassten und aktualisierten Versionen abzugleichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details des Formulars „Upgrade-Details“. (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	• **Überprüft und beibehalten**: Belassene Anpassungen ohne Aktualisierung durch Upgrade • **Überprüft und rückgängig gemacht**: Anpassungen verworfen, Datensatz gemäß Upgrade aktualisiert Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze.
Disposition	Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wurde: • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt • Aktualisiert: Das System hat den Datensatz aktualisiert • Gelöscht: Das System hat den Datensatz gelöscht • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Basiskomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat • Übersprungen – manuelles Zusammenführen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da seine Aktualisierung ein manuelles Eingreifen erfordert • Übersprungen: Einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, aber diese Änderung wurde später während desselben Upgrades überschrieben.
Typ	Typ des Datensatzes, z. B. Skripteinbindung.

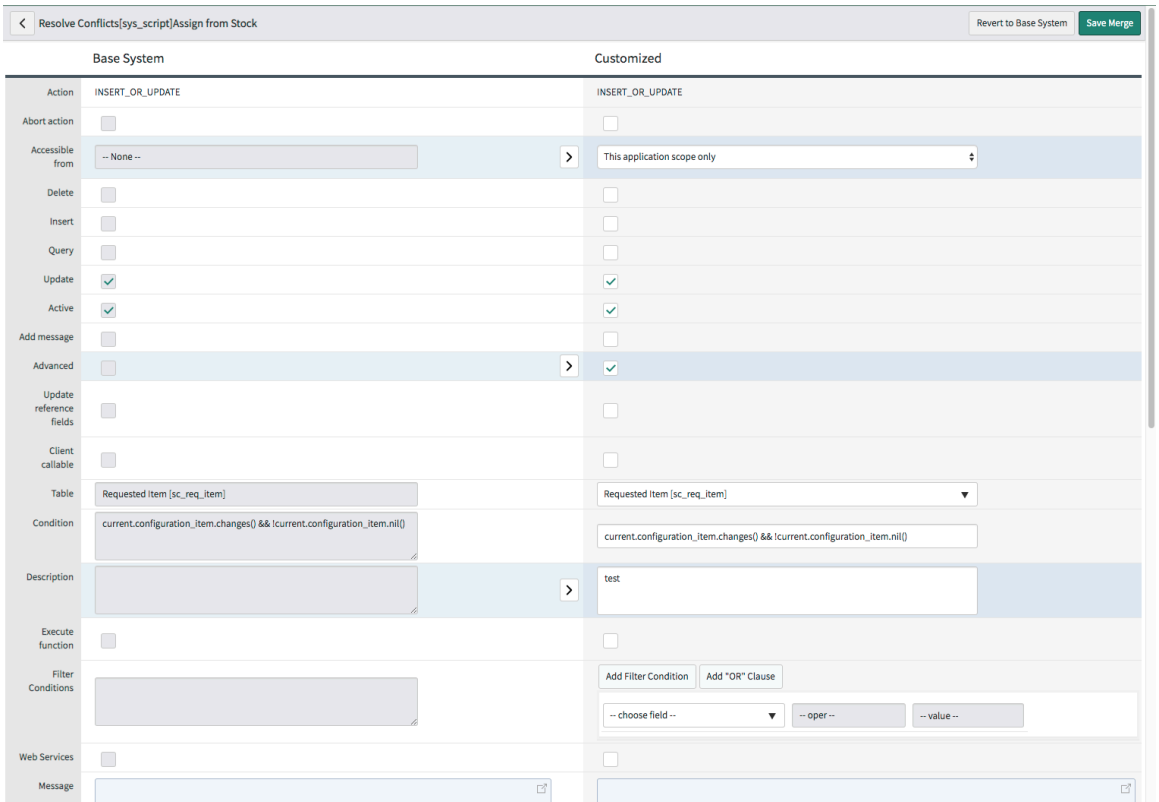
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details des Formulars „Upgrade-Details“. (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
Zielname	Name des übersprungenen Datensatzes, falls zutreffend.
Update-Satz	Nicht verwendet.
Plugin	Das Plugin, das diesen Datensatz enthält.
Tabelle	Die Tabelle, die diesen Datensatz enthält.

Formular „Konflikte auflösen“.

Im Formular „Konflikte auflösen“ vergleichen Sie die Basissystemversion mit der angepassten Version eines Datensatzes und gleichen die Unterschiede ab.



Felder

Die in diesem Formular angezeigten Felder hängen von der Art des Datensatzes ab, den Sie abgleichen. Die linke Spalte zeigt die Datensatzfelder im Basissystem, einschließlich der vorgeschlagenen Changes, die Teil des Upgrades sind. Die rechte Spalte zeigt die Felder für Ihren anwenderdefinierten Datensatz.

Ihr Upgrade-Plan wird vorbereitet

Bereiten Sie einen Upgradeplan vor, der in Ihrem Upgrade verwendet werden soll, indem Sie die folgenden Aufgaben ausführen.

Erstellen Ihres Upgrade-Plans

Erstellen Sie Ihren Upgradeplan für ein nahtloses und beschleunigtes Upgrade, indem Sie die Anwendungen in einen Upgradeplan packen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Instanz auf die neueste verfügbare Version aktualisiert haben, um den Upgrade-Plan zu erstellen. Es wird empfohlen, für jedes Instanz-Upgrade einen Upgrade-Plan zu erstellen. Die Zielversion des Upgrade-Plans muss der Instanzversion (einschließlich Patches und Hotfixes) genau entsprechen. Sie können den zuvor erstellten Upgrade-Plan nicht für das neue Instanz-Upgrade verwenden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Planeigenschaften upgraden**.

   Hinweis:
   Es wird empfohlen, Ihre Entwicklerinstanz als Builder-Instanz einzurichten.

2. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeplan**.

   Hinweis:
   Klicken Sie auf der Seite „Upgrade-Überwachung“ **auf Upgrade-Plan verwalten**.

   Die Listenansicht Upgrade-Plan wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Build**, um die Erstellung des Upgrade-Plans zu starten.
   Der Upgrade-Plan übernimmt standardmäßig nur die App-Installationen und veröffentlicht sie im App-Repository. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Hintergrundvorgänge für Upgradeplan“ in Übersicht über den Upgrade-Plan.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass sich alle Anwendungen in der Instanz im Status „Bereit“ für die Veröffentlichung im App-Repository befinden.

   Sie dürfen zu keinem Zeitpunkt nur einen Upgrade-Plan haben.
   Es erscheint eine abschließende Bestätigungsmeldung, in der Sie aufgefordert werden, mit der Erstellung des Upgrade-Plans zu beginnen. Wenn Änderungen an einer Anwendung ausgeführt werden, darf der Upgrade-Plan erst erstellt werden, nachdem die Änderungen vorgenommen wurden. Eine Warnmeldung wird angezeigt, um die Überprüfung der verbleibenden übersprungenen Datensätze abzuschließen, sofern Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

4. Klicken Sie auf **Upgrade-Plan erstellen**.
   Die Erstellung des Upgrade-Plans wird gestartet.

5. Klicken Sie nach Abschluss des Builds **auf Zum Upgrade-Plan wechseln**.

   Hinweis:
   Klicken Sie **auf Details anzeigen**, wenn Sie die Ausführungsdetails des Upgrade-Plans anzeigen möchten. Wenn eine Warnung angezeigt wird, sollten Sie die Ausführungsdetails überprüfen, um die Fehler zu ermitteln.

   Der Upgrade-Plan wird geöffnet, und eine Liste mit Elementen des Upgradeplans wird angezeigt.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Neu**, wenn Sie manuell Upgradeplanelemente hinzufügen möchten.

   Hinweis:
   Die Anwendungen oder Plugins, die Sie dem Upgrade-Plan manuell hinzufügen möchten, müssen in der Instanz bereits installiert und aktiv sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

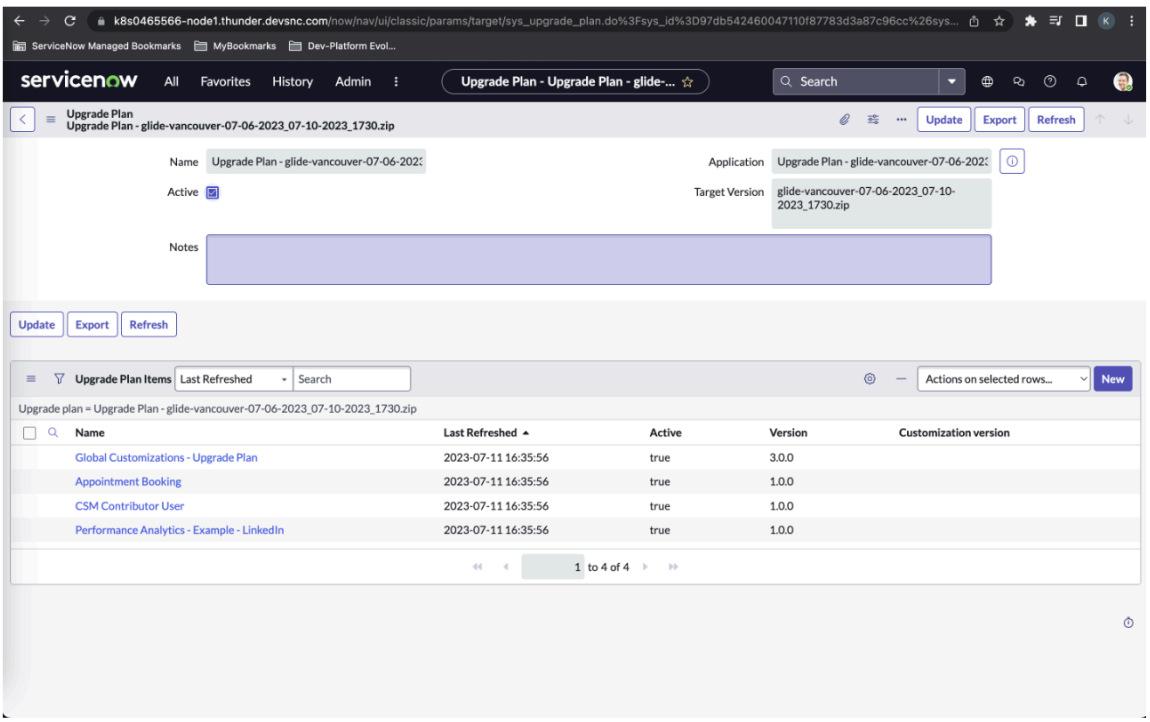
Wenn Sie eines der Elemente des Upgradeplans als Teil des Upgradeplans überspringen möchten, setzen Sie das ausgewählte Upgradeplanelement auf „falsch“.

7. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um alle aktuellen Änderungen am Upgrade-Plan zu erfassen.

Hinweis:
Dieser Schritt ist nur zutreffend, wenn Sie ein Update für die vorhandene Anwendung oder das Plugin im Upgrade-Plan haben. Wenn der Upgrade-Plan bereits veröffentlicht wurde, müssen Sie ihn nach jeder Aktualisierung erneut veröffentlichen.

8. Klicken Sie **auf Veröffentlichen,** um den Upgrade-Plan zu veröffentlichen.
Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Hintergrundvorgänge für Upgradeplan“ in Übersicht über den Upgrade-Plan.

Hinweis:
Installieren Sie alle erforderlichen Anwendungen und Plugins, bevor Sie den Upgrade-Plan veröffentlichen. Wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS auf „wahr“ festgelegt haben, müssen Sie alle übersprungenen Datensätze auflösen, bevor Sie den Upgrade-Plan veröffentlichen. Wenn Sie den Upgrade-Plan löschen möchten, klicken Sie auf **Löschen**. Die Option **„Löschen“** ist nur für die Upgrade-Pläne verfügbar, die noch nicht veröffentlicht wurden.



Der Upgrade-Plan ist jetzt bereit für die Installation in der Verbraucherinstanz.

Ihr Upgrade-Plan wird aktualisiert

Aktualisieren Sie Ihren Upgrade-Plan, um alle kürzlich installierten Plugins und Anwendungen in Ihren Upgrade-Plan zu packen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

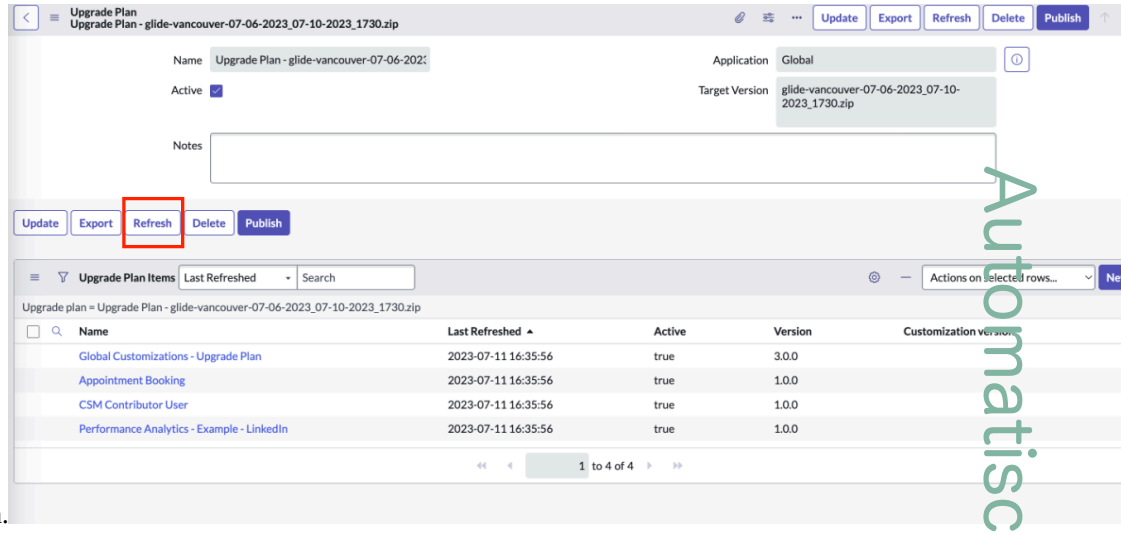
Prozedur

1. Wechseln Sie zu den benötigten Anwendungen und Plugins, und wählen Sie **Aktivieren**, um sie zu installieren.

   Hinweis:
   Dies ist auch nach der Veröffentlichung des Upgrade-Plans möglich.

   Die Plugin-Aktivierung wird gestartet und erfolgreich installiert.

2. Wechseln Sie zum Upgrade-Plan, und aktualisieren Sie ihn, indem Sie **Aktualisieren**wählen.



   Die Bestätigungsmeldung Upgrade-Plan aktualisieren wird angezeigt.

3. Nachdem der Upgrade-Plan aktualisiert wurde, wählen Sie **Zum Upgrade-Plan wechseln**.

   Hinweis:
   Die Schaltfläche **„Veröffentlichen“** ist weiterhin sichtbar, da der aktualisierte Upgrade-Plan veröffentlicht werden muss.

   Die kürzlich installierten Plugins und Anwendungen werden unter der zugehörigen Liste „Elemente des Upgradeplans“ angezeigt.

Installieren Sie Ihren Upgrade-Plan

Installieren Sie Ihren Upgrade-Plan in der Verbraucherinstanz, um ihn in Ihren Upgrades zu implementieren.

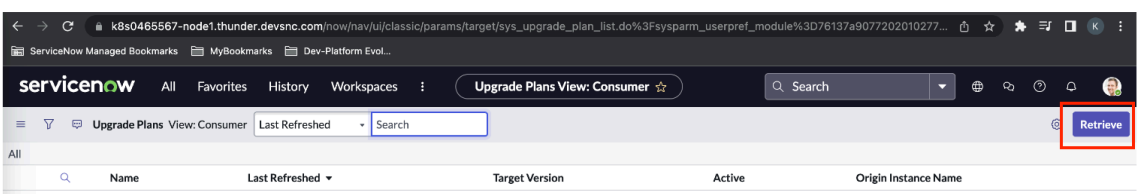
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgradeplan**.
   Die Listenansicht der Upgrade-Pläne wird angezeigt.

2. Wählen Sie Abrufen aus, um Ihren Upgrade-Plan zu finden.



3. Suchen Sie Ihren Upgrade-Plan anhand des Namens.

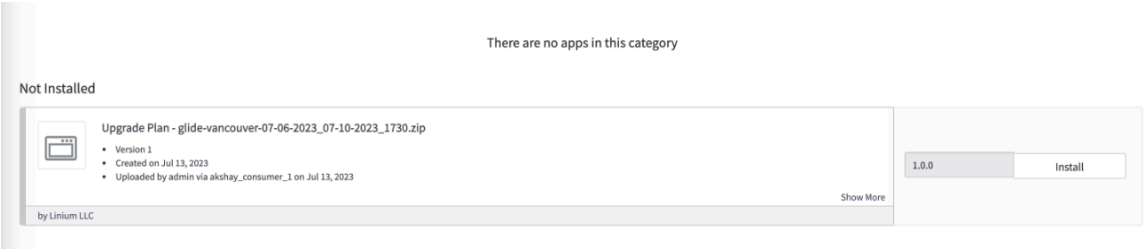
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Meine Unternehmensanwendungen** und aktualisieren Sie ihn.

   Hinweis:
   Dieser Schritt ist nur zutreffend, wenn Sie die erforderliche Version Ihres Upgrade-Plans nicht finden können.

5. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um die aktuelle Version des Upgrade-Plans anzuzeigen.
6. Wählen Sie **Installieren**, um den Upgrade-Plan für Ihre Instanz zu installieren.



Hinweis:
Wenn Sie auf der Builder-Instanz Änderungen am Upgrade-Plan vorgenommen haben, nachdem Sie ihn auf der Verbraucherinstanz installiert haben, aktualisieren Sie den Upgrade-Plan auf die neueste Version.

Bereiten Sie das Upgrade mit dem Upgrade-Plan vor

Bereiten Sie Ihr Instanz-Upgrade mit dem Upgrade-Plan vor, indem Sie feststellen, ob alle Anwendungen und Plugins für die Implementierung im Upgrade bereit sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgradeplan**.
   Der installierte Upgrade-Plan wird in der Liste angezeigt.
2. Wählen Sie den Upgrade-Plan aus.
   Die Formularansicht des Upgradeplans wird mit allen zugehörigen Konfigurationen angezeigt.
3. Um sicherzustellen, dass alle Anwendungen und Plugins für die Implementierung im Upgrade bereit sind, wählen Sie im Kontextmenü des Upgrade-Plans **die Option Aktualisieren** aus.
   Wenn für eines der Elemente Fehler auftreten, beheben Sie diese, und führen Sie den Schritt Erneut verarbeiten aus.

   Hinweis:
   Alle Anwendungen und Plugins in der zugehörigen Liste „Elemente des Upgradeplans“ müssen sich im Status **„Bereit** “ befinden, um mit dem Upgrade fortzufahren. Anwendungen oder Plugins im Status **„Bereits installiert“**, Fehler oder in der aktuellen Version werden während des Upgradevorgangs nicht berücksichtigt.

   Der Upgrade-Plan kann jetzt implementiert werden.
4. Wenden Sie einen vorhandenen Upgrade-Plan jederzeit auf eine Instanz an, ohne dass dies nur während Upgrades der Fall sein muss.

   Sie können den Upgrade-Plan jetzt auch im Batch-Installationsformat exportieren, indem Sie auf die Schaltfläche **Exportieren** klicken. Weitere Informationen finden Sie unter CI/CD – POST /sn_cicd/app/batch/install .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Erneut installieren**, um die fehlgeschlagenen Elemente in einem Upgradeplan neu zu installieren, nachdem das Upgrade abgeschlossen wurde.
   Sie können auch den Upgradeplanverlauf überprüfen, um die Fehlerursachen zu erfahren.

   Hinweis:
   Sie müssen diese Option nur verwenden, wenn in einem Upgradeplan fehlgeschlagene Elemente vorhanden sind.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Erneut verarbeiten**, um den Upgrade-Plan erneut zu verarbeiten, nachdem die Fehler hinsichtlich der Upgradeplanelemente behoben wurden.

   Hinweis:
   Dieser Schritt ist nur zutreffend, wenn im Upgradeplan Fehlerelemente vorhanden sind.

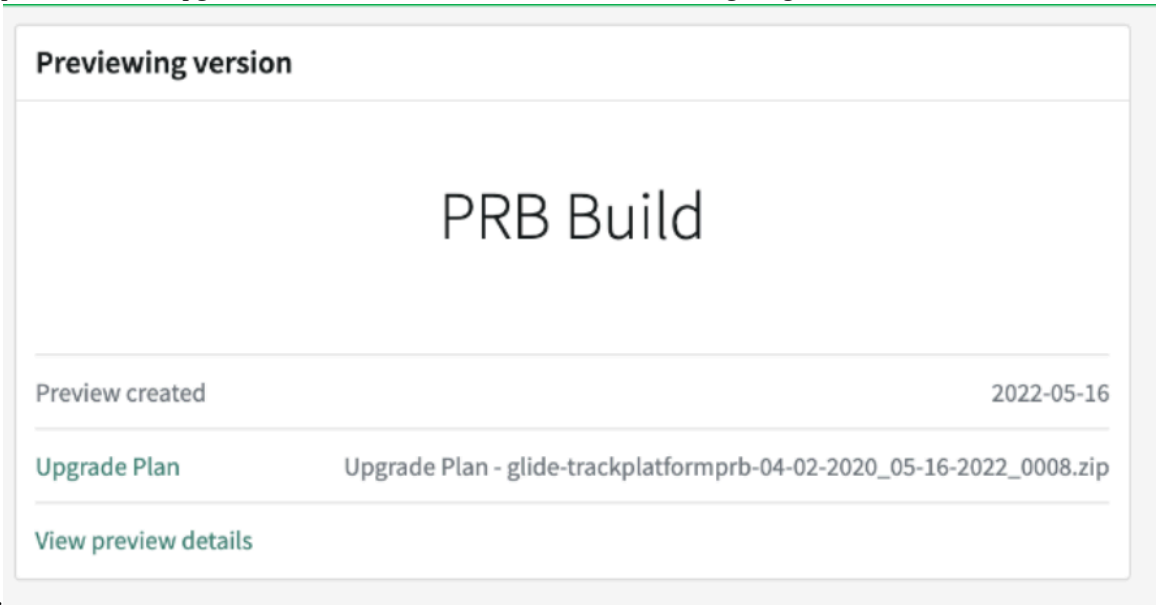
Vorschau des Upgrade-Plans anzeigen

Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Upgrade-Plans an, bevor er in den Upgrades implementiert wird. Sobald der Upgrade-Plan installiert ist, wird automatisch eine Vorschau des Upgrade-Plans generiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

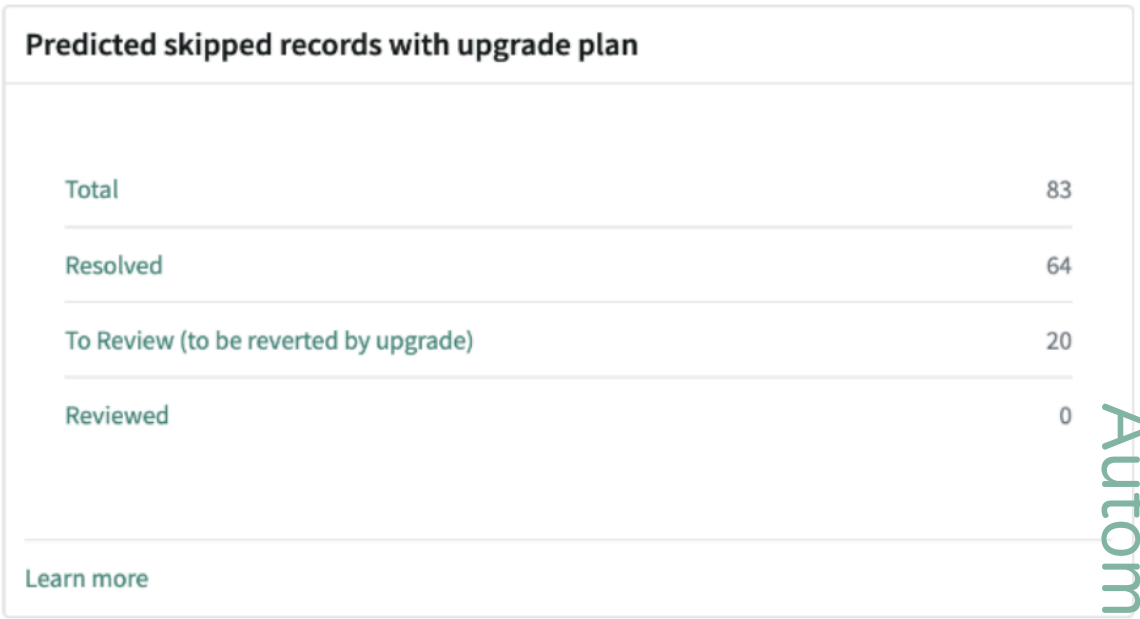
1. Wechseln Sie zur Seite „Upgradevorschau“, um eine Vorschau des Upgradeplans anzuzeigen.
2. Überprüfen Sie den Upgrade-Plan, der auf der Karte Vorschauversion angezeigt wird.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Karte Vorhergesagte übersprungene Datensätze mit Upgradeplan, um eine Vorschau der übersprungenen Datensätze



anzuzeigen.

- Gesamt: Gesamtanzahl der übersprungenen Datensätze
- Gelöst: Datensätze im Upgrade-Plan übersprungen
- Überprüft: übersprungene Datensätze, die überprüft wurden

Hinweis:
Dieser Schritt ist nur anwendbar, wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

Wenden Sie den Upgrade-Plan auf Ihr Upgrade an

Wenden Sie den ausgewählten Upgrade-Plan auf Ihr Instanz-Upgrade an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Seite „Upgrade-Überwachung“, um sicherzustellen, dass der ausgewählte Upgrade-Plan in Ihrem Upgrade implementiert wird.
   Wenn der Upgrade-Plan im laufenden Upgrade implementiert wurde, wird der Link Upgrade-Plan überprüfen auf der Karte Zielversion angezeigt.

   Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Hintergrundvorgänge für Upgradeplan“ in Übersicht über den Upgrade-Plan.

2. Überprüfen Sie Datum und Uhrzeit des implementierten Upgrade-Plans auf der Karte Upgrade-Dauer, sobald das Upgrade abgeschlossen ist.
   Sie können den Link Upgrade-Plan überprüfen auf der Karte Upgrade-Dauer auswählen, um den Verlauf des Upgrade-Plans anzuzeigen. Zeigt alle installierten Anwendungen und Plugins sowie die fehlgeschlagenen Elemente.

3. **Wahlweise:** Scrollen Sie nach unten, um die übersprungenen Datensätze mit Upgrade-Plan anzuzeigen.

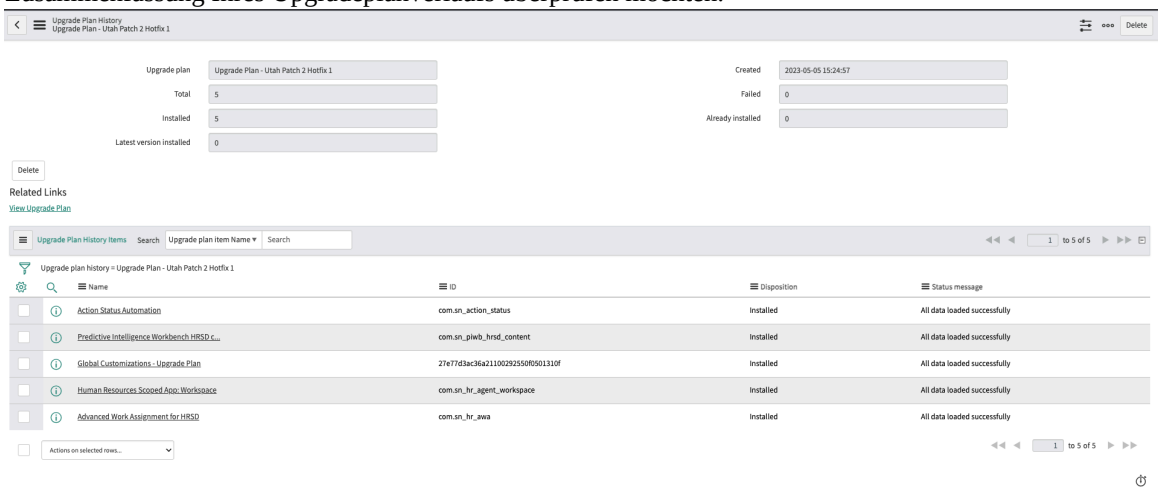
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gesamt: Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze
- Gelöst: Gesamtzahl der Datensätze aus dem Upgrade-Plan, die automatisch gelöst wurden
- Zu überprüfen: Gesamtzahl der noch manuell zu überprüfenden Datensätze

Hinweis:
Dieser Schritt ist nur anwendbar, wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Upgrade-Plan überprüfen** auf der Karte Upgrade-Dauer, wenn Sie die Zusammenfassung Ihres Upgradeplanverlaufs überprüfen möchten.



Übersprungene Datensätze mit Upgrade-Plan überprüfen

Überprüfen Sie die übersprungenen Datensätze nach Abschluss des Upgrades.

Vorbereitungen

Hinweis:
Dieser Prozess ist nur anwendbar, wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Scrollen Sie nach Abschluss des Upgrades nach unten, um die übersprungenen Datensätze mit dem Upgrade-Plan anzuzeigen.
   - Gesamt: Gesamtanzahl der übersprungenen Datensätze
   - Gelöst: Gesamtzahl der Datensätze aus dem Upgrade-Plan, die automatisch gelöst wurden
   - Zu überprüfen: Gesamtzahl der noch manuell zu überprüfenden Datensätze

Hinweis:
Nach Verwendung des Upgrade-Plans wird die globale Anwendung erstellt, und alle Datensätze werden dorthin verschoben. Sobald Sie die globale Anwendung erstellen, werden die neuen Update Sets angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die übersprungenen, vom Upgradeplan erfassten Datensätze nicht auswählen, unabhängig davon, ob sie überprüft werden. Wenn die Anpassungen aus verschiedenen Instanzen stammen, müssen die übersprungenen Datensätze überprüft werden.

2. Wählen Sie den Link Zu überprüfen aus, um die Datensätze anzuzeigen, die manuell überprüft werden müssen.

Upgradeverlauf wird überprüft

Das Modul Upgrade-Verlauf verfolgt jedes Upgrade, das an einer Instanz durchgeführt wird. Sie können mit diesem Modul auch den vollständigen Bericht zu einem alten Upgrade oder einer kürzlich abgeschlossenen Upgradeversion anzeigen.

- Zugehörige Listen des Upgrade-Verlaufs: Verwenden Sie die zugehörigen Listen, um die übersprungenen Datensätze in einem Upgrade zu beheben, nachzuverfolgen und zu überprüfen
- Visual Task Board (VTB) – Ansicht der übersprungenen Datensätze: Verwenden Sie die VTB-Ansicht, um den Lösungsstatus eines vorherigen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen anzuzeigen

Überprüfen Sie übersprungene Datensätze anhand zugehöriger Listen

Verwenden Sie verschiedene zugehörige Listen, um die übersprungenen Datensätze in einem Upgrade zu beheben, nachzuverfolgen und zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf**.
   Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.
2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus.
   Das Formular „System-Upgrades“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine der folgenden zugehörigen Listen aus, um die übersprungenen Datensätze zu überprüfen.

Änderungen an zugehöriger Liste zur Überprüfung übersprungen

Lösen Sie die übersprungenen Aktualisierungsdatensätze, indem Sie sie in der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen nachverfolgen und überprüfen. Um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen während System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgrade-Prozess angepasste Objekte (und wendet das Update nicht auf sie an). Weitere Informationen finden Sie unter Eine übersprungene Aktualisierung lösen und einen Lösungsstatus festlegen.

Zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“.

Zeigen Sie die Liste der überprüften übersprungenen Datensätze in der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen überprüft an. Wenn Sie einen übersprungenen Datensatz zur Überprüfung auswählen und einen **Lösungsstatus** auf einen anderen Wert als Nicht überprüft festlegen, wird der Aktualisierungsdatensatz von der zugehörigen Liste „Übersprungene Changes zur Überprüfung“ in die zugehörige Liste „Übersprungene Changes überprüft“ verschoben.

Kopiert in die zugehörige Liste „Prüfung“.

Unter „Zu überprüfende Kopien“ werden alle Datensätze aufgelistet, die überprüft werden müssen.

Zugehörige Liste „Kopiert überprüft“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unter „Geprüfte Kopien“ werden alle Datensätze aufgelistet, die überprüft wurden.

Zugehörige Liste „Anpassung unverändert“.

Unveränderte Anpassungen listet alle Datensätze auf, die (aufgrund einer Anpassung) übersprungen wurden, für die jedoch keine Änderungen seit dem letzten Upgrade vorgenommen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassung rückgängig machen.

Zugehörige Liste „Changes angewendet“.

Unter Angewendete Changes werden alle Changes aufgelistet, die in diesem Upgrade angewendet wurden.

Zugehörige Liste „Ergebnisse des Anspruchs zur Überprüfung“.

Während System-Upgrades werden auf der Registerkarte Anspruchsstatus Ergebnisse angezeigt, die überprüft und gelöst werden müssen.

Zugehörige Liste „Upgrade-Details“.

Upgradedetails listet alle Upgradedetail-Datensätze für dieses Upgrade auf.

Hinweis:
Die zugehörigen Listen „Zu überprüfende Kopien“ und „Überprüfte Kopien“ sind plattformspezifische zugehörige Listen.

Details zu zugehörigen Listen des Upgrade-Verlaufs

Die folgende Tabelle enthält die Beschreibungen der einzelnen Felder in allen zugehörigen Listen im Modul „Upgradeverlauf“.

Zugehörige Listendetails

Feld	Eingabewert
Dateiname	Der Dateiname hat unterschiedliche Beschreibungen für verschiedene zugehörige Listen • Zugehörige Liste „Übersprungene Changes zur Überprüfung“: Name des übersprungenen Upgradedetail-Datensatzes • Zugehörige Liste „Übersprungene Changes überprüft“: Name des überprüften Upgradedetail-Datensatzes • Zugehörige Liste „Zu überprüfende Kopien“: Name des zu überprüfenden Datensatzes • Zugehörige Liste „Geprüfte Kopien“: Name des Datensatzes, der überprüft wurde • Zugehörige Liste „Anpassung unverändert“: Name des unveränderten sys_upgrade_history_log-Datensatzes. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie auf Upgrade-Details zugreifen und Kommentartext hinzufügen oder einen Lösungsstatus dafür festlegen möchten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listendetails (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	• Zugehörige Liste „Changes angewendet“: Name der aktuellen Upgrade-Datei • Zugehörige Liste „Ergebnisse des Anspruchs zu überprüfen“: Name des übersprungenen Upgrade-Detail-Datensatzes • Zugehörige Liste „Upgrade-Details“: Name der aktuellen Upgrade-Datei
Disposition	Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wurde: • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt. • Aktualisiert: Das System hat diesen Datensatz aktualisiert. • Gelöscht: Das System hat diesen Datensatz gelöscht. • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten. • Übersprungen (Fehler): Das System verfügte nicht über das Upgrade in dieser Datei. Es wurde jedoch übersprungen, da der Datensatz bereits in einem anderen Bereich im System vorhanden ist oder eine Systemeigenschaft vorhanden ist. **Hinweis:** Dies kann nur von einer Wartung bearbeitet werden. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt. • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden. • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Basiskomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat. • Übersprungen – manuelles Zusammenführen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da seine Aktualisierung ein manuelles Eingreifen erfordert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listendetails (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	• Übersprungen: Einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde. • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, aber diese Änderung wurde später während desselben Upgrades überschrieben.
Priorität	Relative Bedeutung des Konflikts, der das Überspringen verursacht hat. **Hinweis:** ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Grund	Gibt den Grund an, warum ein bestimmter Datensatz in die Disposition „Übersprungen“ verschoben wurde.
Lösung	• Überprüft • Beibehalten • Rückgängig gemacht
Kommentar	Während des Lösungsprozesses für eine übersprungene Aktualisierung können Sie jedem Datensatz einen **Kommentar** hinzufügen. Beispielsweise kann der Kommentar für zukünftige Überprüfer erklären, welche Aktion Sie durchgeführt haben.
Zielname	Name des Datensatzes, der der aktuellen Datei entspricht.
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält.
Typ	Aktueller Dateityp (z. B. Business-Regel oder UI-Richtlinie).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listendetails (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
Tabelle	Tabelle, die den Datensatz enthält.

Machen Sie eine Anpassung rückgängig

Um zu verhindern, dass Anpassungen durch System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgrade-Prozess automatisch Änderungen an angepassten Objekten. Möglicherweise möchten Sie Ihre Anpassungen überschreiben, wenn ein Software-Upgrade eine Funktion enthält, die Sie implementieren möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um anwenderdefinierte Objekte zu identifizieren, fügt das System in der Tabelle „Kundenupdates“ [sys_update_xml] einen entsprechenden Datensatz hinzu. Die Tabelle enthält die aktuellen Versionsinformationen für alle angepassten Objekte. Beim Upgrade-Vorgang werden Änderungen an Objekten mit Einträgen in der Tabelle übersprungen. Der Upgrade-Vorgang überspringt keine Objekte, wenn sich nur ausgeschlossene Felder geändert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf**.
2. Wählen Sie die gewünschte Softwareversion aus.
3. Filtern Sie die zugehörige Liste Upgrade-Details nach **Disposition ist übersprungen**.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie eine weitere Filterbedingung für **Changed is True** hinzu, um nur die Objekte zurückzugeben, die seit dem letzten Upgrade geändert wurden.
5. Wählen Sie den zu implementierenden Aktualisierungsdatensatz aus.
   Das Feld **Dateiunterschiede** zeigt einen direkten Vergleich der Anpassung und der Standardversion an. Löschungen werden rot hervorgehoben, Ergänzungen grün und Änderungen gelb.
6. Klicken Sie **auf Basissystemversion wiederherstellen**, um Ihr anwenderdefiniertes Objekt mit der Systemstandardversion zu überschreiben.
   - Die **Disposition** ändert sich von **Übersprungen** zu **Rückgängig gemacht**.
   - Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie auf **Änderungen erneut anwenden** klicken, um Ihre Anpassungen erneut anzuwenden (und die Rückgängigmachung rückgängig zu machen).

Beheben Sie eine übersprungene Aktualisierung, und legen Sie einen Lösungsstatus fest

Überprüfen Sie den Grund für jeden übersprungenen Datensatz, um alle übersprungenen Updates nach einem Upgrade zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie lösen ein Update, indem Sie entweder die Anpassung beibehalten oder die Anpassung mit dem Basissystem-Update zusammenführen oder überschreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Anwenderdefinierte Objekte, die im Basissystem seit dem letzten Upgrade nicht geändert wurden, erfordern keine Aktion von Ihnen.

Wenn ein Objekt angepasst wird, fügt das System der Tabelle „Kundenupdates“ [sys_update_xml] einen entsprechenden Datensatz hinzu und verwaltet dann die aktuellen Versionsinformationen für alle angepassten Objekte. Der Upgrade-Prozess überspringt Änderungen an Objekten, die eine aktuelle Version in der Tabelle „Kunden-Updates“ haben. Wenn Sie das Verfahren befolgen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Behalten Sie eine Anpassung ohne Änderungen bei
- Behalten Sie eine Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen
- Ein angepasstes Objekt auf die aktualisierte Version zurücksetzen (d. h. die Anpassung überschreiben)
- Überprüfen Sie das Überspringen und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus

Hinweis:
Wenn Sie Ihre Änderungen in anderen als den standardmäßigen Update-Sätzen erfassen möchten, stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereichskontext des Elements befinden, das Sie ändern, während Sie es als Teil der übersprungenen Elemente überprüfen. Wenn Sie sich in einem anderen Bereich befinden, enthält Ihr Update Set möglicherweise Artikel für andere Bereiche.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf**.
2. Wählen Sie die gewünschte Softwareversion aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ den Aktualisierungsdatensatz aus, der gelöst werden soll.
   Weitere Informationen finden Sie unter Übersprungene Datensätze mithilfe von zugehörigen Listen überprüfen.
4. Überprüfen Sie die Liste der Changes.
   Bei Textfeldern können Sie in das Feld klicken, um das Diff/Merge-Tool zu öffnen.

   Um die Unterschiede zu überprüfen, klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

   Sie haben die Möglichkeit, jedem Datensatz einen **Kommentar** hinzuzufügen, um beispielsweise zukünftigen Prüfern die Aktion zu erklären.

Änderungen an zugehöriger Liste zur Überprüfung übersprungen

Feld	Eingabewert
Behalten Sie den angepassten Datensatz bei, und aktualisieren Sie ihn nicht.	Legen Sie nach dem Überprüfen der Änderungen **den Lösungsstatus** auf **Überprüft und Beibehalten**fest. Der Datensatz wird aus der zugehörigen Liste „Zu überprüfende Changes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
	übersprungen“ nach „Übersprungene Changes geprüft“ verschoben.
Behalten Sie die Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen.	**a.** Klicken Sie auf**Konflikte auflösen**, um zum Formular „Konflikte auflösen“ zu navigieren. **b.** Überprüfen Sie die Unterschiede. **c.** So führen Sie ein Feld zusammen: ▪ Klicken Sie auf den Rechtspfeil für das Feld. ▪ Klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten. ▪ Wenn Sie alle entsprechenden Felder zusammengeführt haben, klicken Sie auf **Zusammenführen**. Nach dem Zusammenführen der Anpassungsänderungen: ○ Der Lösungsstatus ändert sich in Überprüft und zusammengeführt. ○ Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen verschoben.
Verwerfen Sie die Anpassung und aktualisieren Sie den Datensatz so, dass er dem Basissystem für dieses Upgrade entspricht.	Klicken Sie nach Überprüfung der Änderungen **auf Basissystemversion wiederherstellen**. ○ **Die Disposition** ändert sich von **„Übersprungen“** zu **„Rückgängig gemacht“**. ○ **Der Lösungsstatus** ändert sich in **Überprüft und Rückgängig gemacht**. ○ Das System erstellt einen Kunden-Update-Datensatz. ○ Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen verschoben. **Hinweis:** Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie jederzeit **auf Changes erneut anwenden** klicken, um die Anpassung erneut anzuwenden.
Überprüfen Sie das Überspringen und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus.	Legen Sie nach dem Überprüfen der Änderungen **den Lösungsstatus** auf **Überprüft**fest. Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
	Übersprungene Änderungen zur Überprüfung in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen verschoben.
Verlassen Sie die Liste „Übersprungen“ für eine spätere Entscheidung, und beachten Sie, dass Sie den Datensatz nicht überprüft haben.	Wählen Sie in der Liste **Lösung** die Option **Nicht überprüft** aus, um die Entscheidung über die Behandlung dieses Konflikts zurückzustellen. Der Datensatz verbleibt in der zugehörigen Liste „Zu überprüfende Änderungen übersprungen“.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Wiederholen Sie den Vorgang für jeden Aktualisierungsdatensatz in der Liste.

Ergebnisse

In der zugehörigen Liste „Zu überprüfende Changes übersprungen“ werden nur übersprungene Aktualisierungen mit dem **Auflösungsstatus** „ **Nicht überprüft“** oder ohne festgelegte Auflösung angezeigt. Durch jede Aktion, die den **Lösungsstatus** in einen anderen Wert als **Nicht überprüft** oder **--Keine--** ändert, wird die übersprungene Aktualisierung aus der Liste entfernt und in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen geprüft verschoben.

Visual Task Board (VTB) für übersprungene Datensätze

Zeigen Sie den Lösungsstatus eines vorherigen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen in der Visual Task Board-Ansicht (VTB) an. Für jedes ausgeführte Upgrade wird ein Datensatz für den Upgradeverlauf erstellt.

Um den Verlaufsbericht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf**. Sie können dann ein Upgrade aus der Liste auswählen, um die Details zum Upgradeverlauf anzuzeigen. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Datensatz-VTB übersprungen,** um die übersprungenen Datensätze über VTB anzuzeigen und zu verwalten.

Hinweis:
Der zugehörige Link **„VTB mit übersprungenem Datensatz“** wird nur angezeigt, wenn für das Versions-Upgrade übersprungene Datensätze vorhanden sind.

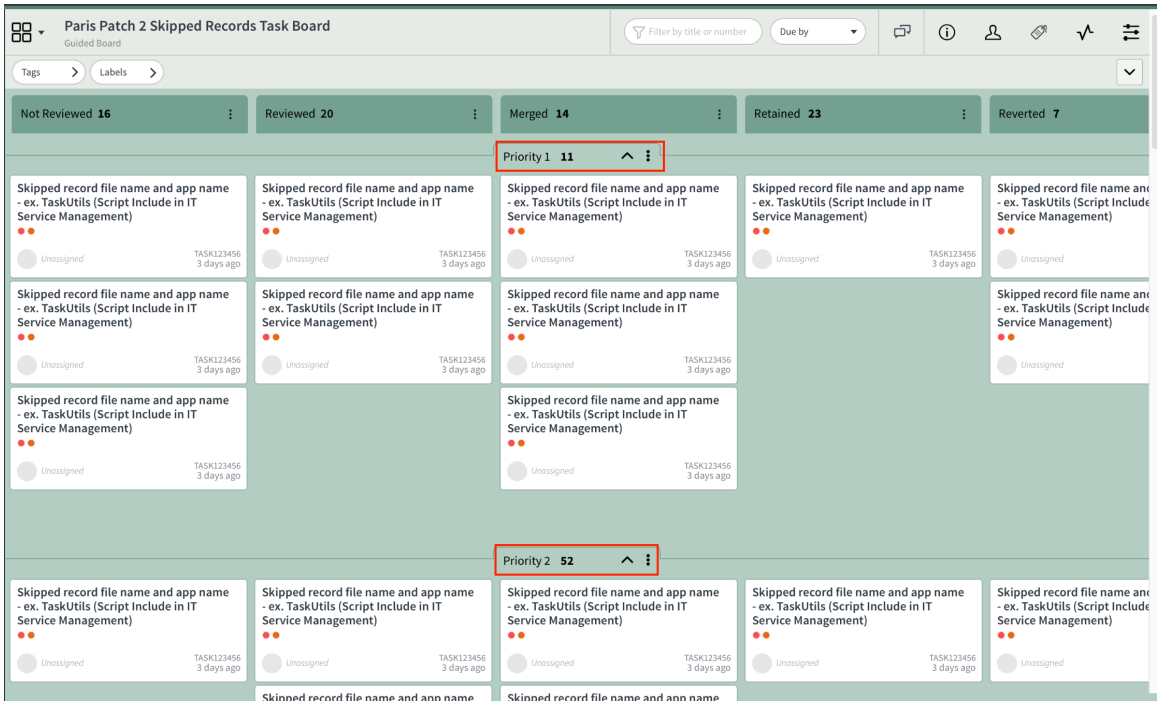
VTB-Details des Upgradeverlaufs

Feld	Beschreibung
Nicht überprüft	Aufgaben, die nicht überprüft wurden
Überprüft	Aufgaben, die überprüft wurden
Zusammengefügt	Aufgaben, die sowohl die alten als auch die neuen Changes enthalten
Beibehalten	Aufgaben, die die Updates vom letzten Upgrade beibehalten haben
Rückgängig gemacht	Aufgaben, die ihre Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht haben

Die übersprungenen Datensätze werden basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen priorisiert. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr
- Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr
- Priorität 3: Berichte und mehr
- Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr
- Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige



Formular „Aufgabe des Upgradeverlaufs“.

Sie können Informationen zu einer übersprungenen Datensatzaufgabe mithilfe des Formulars „Upgradeverlaufsaufgabe“ aktualisieren.

Um Änderungen an einer übersprungenen Datensatzaufgabe vorzunehmen, klicken Sie bei einer Aufgabe über VTB auf einen Aufgabennummernlink.

Formulardetails zur Aufgabe „Upgradeverlauf“.

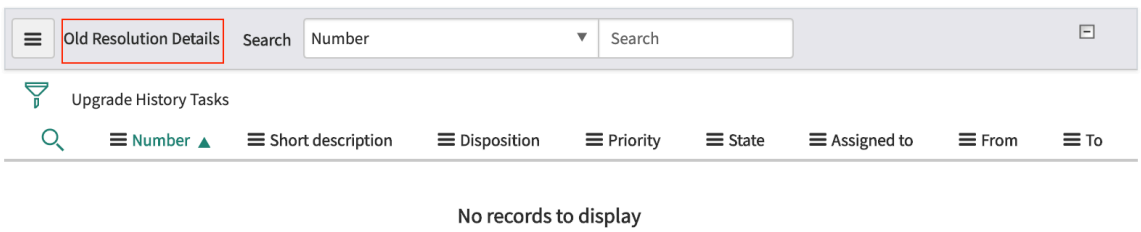
Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Priorität	Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formulardetails zur Aufgabe „Upgradeverlauf“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Disposition	Disposition wird auf „Übersprungen“ gesetzt, da das Taskboard nur für übersprungene Datensätze vorgesehen ist. Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten.
Typ	Typ der Datei, der die Prioritätsstufe bestimmt.
Status	Status der Dateien. • Nicht überprüft: Aufgaben, die nicht überprüft wurden • Überprüft: Aufgaben, die überprüft wurden • Zusammengeführt: Aufgaben, die sowohl die alten als auch die neuen Changes enthalten • Beibehalten: Aufgaben, die die Updates vom letzten Upgrade beibehalten haben • Rückgängig gemacht: Aufgaben, bei denen die Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht wurden
Arbeitsnotizen	Hinweise zur übersprungenen Datensatzaufgabe
Aktualisieren	Schaltfläche zum Aktualisieren der übersprungenen Datensatzaufgabe
Konflikte auflösen	Schaltfläche zum Lösen von Konflikten durch Überprüfen der Unterschiede
Basissystemversion wiederherstellen	Schaltfläche zum Rückgängigmachen der Anpassungen
Löschen	Schaltfläche zum Löschen der übersprungenen Datensatzaufgabe

In der zugehörigen Liste „Alte Lösungsdetails“ werden die in der vorherigen Upgrade-Version ausgeführten Aktionen



angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste „Alte Lösungsdetails“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Aufgabennummer der übersprungenen Datei, in der in der vorherigen Upgradeversion einige Aktionen ausgeführt wurden.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Disposition	Aktion, die während des vorherigen Upgrades für diese Datei ausgeführt wurde
Priorität	Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: **1.** (höchste Priorität): XML-Inhalt **2.** script oder script_plain **3.** HTML-Inhalt **4.** sys_ui_form_section, sys_ui_related_list oder sys_choice_set **5.** (niedrigste Priorität): Sonstiges
Status	Status der Dateien. • Nicht überprüft: Aufgaben, die nicht überprüft wurden • Überprüft: Aufgaben, die überprüft wurden • Überprüft und zusammengeführt: Aufgaben, die überprüft wurden und sowohl die alten als auch die neuen Änderungen aufweisen • Überprüft und beibehalten: Aufgaben, die überprüft wurden und bei denen die Updates vom letzten Upgrade beibehalten wurden • Überprüft und rückgängig gemacht: Aufgaben, die überprüft wurden und bei denen die Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht wurden
Zugewiesen an	Name des zugewiesenen Anwenders
Von	Vergangene vorherige Version
An	Vergangene aktuelle Version

Zugehörige Liste „Vorherige Lösungen“.

In der zugehörigen Liste „Vorherige Lösungen“ wird der Verlauf des ausgewählten übersprungenen Datensatzes angezeigt. Sie können sehen, welche Lösungen mit dem ausgewählten übersprungenen Datensatz in den vorherigen Upgrades gelöst wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formulardetails zur Aufgabe „Upgradeverlauf“.

Feld	Beschreibung
Dateiname	Name des übersprungenen Datensatzes.
Disposition	Disposition wird übersprungen, da die zugehörige Liste nur für übersprungene Datensätze gilt.
Priorität	Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Lösung	Die in den vorherigen Upgrades vorgenommene Lösung
Zielname	Name des Datensatzes, der in der Anwenderoberfläche angezeigt wird, im Gegensatz zu sys_update_name, dem zugrunde liegenden Namen, der die Tabelle und sys_id enthält
Typ	Typ der Datei, der die Prioritätsstufe bestimmt.
Tabelle	Die Tabelle, in die der übersprungene Datensatz gehört.

Aktualisiert Standardbezeichnungen in der VTB-Ansicht

Filtern Sie übersprungene Datensätze im Taskboard des VTB mithilfe von farbcodierten Bezeichnungen. Sie können die übersprungenen Datensätze filtern, indem Sie jedem Produkt eine Farbe zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf**.
2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus.
   Das Formular „System-Upgrades“ wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Datensatz-VTB übersprungen,** um den Lösungsstatus der übersprungenen Datensätze für VTB anzuzeigen.

Hinweis:
Der zugehörige Link **„VTB mit übersprungenem Datensatz“** wird nur angezeigt, wenn für das Versions-Upgrade übersprungene Datensätze vorhanden sind.

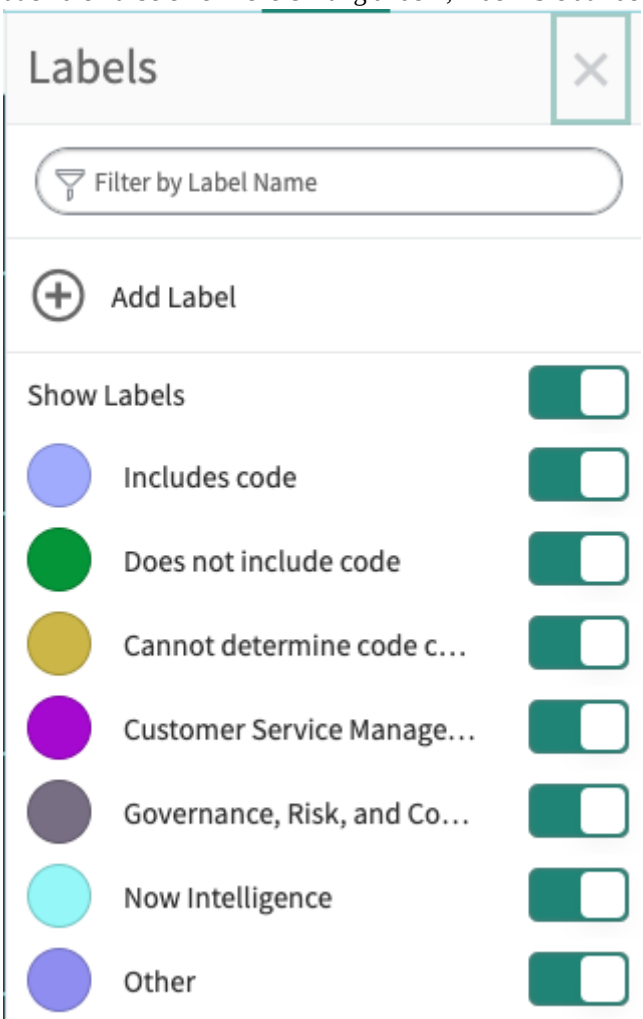
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die VTB-Ansicht mit dem Lösungsstatus der übersprungenen Datensätze wird angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Bezeichnungen**, um die Standardbezeichnungen anzuzeigen.
   Die Standardbezeichnungen bestehen aus den Kategorien Codes einschließen, Code nicht einschließen und Andere.

   Hinweis:
   Die Kategorien Enthält Codes ein und Enthält keine Codes geben an, ob sich der Code der übersprungenen Datensätze geändert hat. Alle Produkte fallen unter die Kategorie Sonstige von Bezeichnungen. Den Produktbezeichnungen werden unterschiedliche Farben zugewiesen. Die Aufgaben werden basierend auf den Bezeichnungsfarben der Produkte zugewiesen.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Bezeichnung hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Bezeichnung hinzufügen**.
   Geben Sie den Namen der Bezeichnung ein, die Sie erstellen möchten. Sie können auch die Farbe einer Bezeichnung ändern, indem Sie auf den Farbkreis



klicken.

   Hinweis:
   Die neuen Bezeichnungen und Farben werden nur für das aktuelle visuelle Taskboard gespeichert und werden nicht auf das nächste aktualisierte Board übertragen. Wenn die neuen Bezeichnungsaktualisierungen in der nächsten aktualisierten Tafel angezeigt werden sollen, navigieren Sie zu **Upgrade Center** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Upgrade Center-VTB-Bezeichnungen**. Legen Sie die Farben nach Bedarf fest, und die aktualisierten Farben werden ab der nächsten generierten Tafel angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf einen übersprungenen Datensatz im VTB, um die Aufgabe zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Aufgabe des Upgradeverlaufs“..

Zeigen Sie den Importverlauf an

Zeigen Sie Ihren Importverlauf an, indem Sie auf das Modul **„Mein Anwendungsimportverlauf“** zugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Mein Anwendungsimportverlauf**.
   Die Liste der Importverlaufsdatensätze in Ihrer Instanz wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen der Importe aus der Liste aus, um weitere Informationen zu diesem Import zu erhalten.
   Die Formularansicht des Datensatzes „sys_upgrade_history“ wird angezeigt.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Importieren aus der Quellcodeverwaltung finden Sie unter ServiceNow Studio . Verwenden Sie nach dem Importieren das Modul **„Mein Anwendungsimportverlauf“,** um den Importverlauf anzuzeigen.

Schneller Zugriff auf Plugins und Verlaufsdatensätze

Reduzieren Sie die Navigationszeit, indem Sie direkt auf Plugins, Verlaufsdatensätze der Anwendungsinstallation und Verlaufsdatensätze für Update-Set-Commits zugreifen. Die Filter für die Plugins und Verlaufsdatensätze werden automatisch in den Ansichten für Plugins und Verlaufsdatensätze implementiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verlaufsdatensätze für Plugins und Anwendungsinstallation

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugin-Installationsverlauf**.
2. Wählen Sie eines der Plugins oder Verlaufsdatensätze aus, um direkt darauf zuzugreifen.

Update-Satz für Commit-Verlaufsdatensätze

1. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Update-Sätze für Commit**.
2. Wählen Sie einen der Update-Sätze aus, um den Commit-Verlauf dieses Update-Satzes direkt anzuzeigen.

Erkunden Sie das Protokoll des Upgradeverlaufs

Reduzieren Sie die Verarbeitungszeit, indem Sie alle upgradebezogenen Protokolle in eine separate Datei mit dem Namen „database-upgrade_“ extrahieren.<timestamp> .log Sie können die Datei auch komprimieren und an den Upgradeverlauf anhängen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Upgrade beginnt, werden die Upgrade-Protokollnachrichten sowohl in die Datei „localhost_log“ als auch in die Datei „database-upgrade_“ geschrieben.<timestamp> .log-Datei. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, wird database-upgrade_<timestamp> Die .log-Datei wird in die Upgrade-Verlaufstabelle hochgeladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Dienstprogramme**.

   Hinweis:
   Sie können diesen Schritt implementieren, um die extrahierte Datei „database-upgrade_“ anzuzeigen.<timestamp> .log-Datei nur nach dem Upgrade.

2. Klicken Sie auf **Knotenprotokolldatei-Download**.
   Datenbank-upgrade_<timestamp> In der Liste der Protokolldateien wird die Datei „.log“ angezeigt.

   Hinweis:
   Die Datei „localhost_log“ enthält alle Protokolle. Datenbank-upgrade_<timestamp> Die .log-Datei enthält nur Protokolle, die sich auf das Upgrade beziehen.

   Datenbank-upgrade_<timestamp> Die Protokolldatei wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft „glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled“ auf „True“ festgelegt ist. Standardmäßig ist „glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled“ auf „Wahr“ festgelegt.

3. Gehe zu **Upgrade Center** > **Upgradeverlauf**.
   Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.

4. Klicken Sie in der Liste auf das erforderliche Upgrade.
   Sie können „database-upgrade_“<timestamp> Die Protokolldatei wird automatisch an das Upgrade angehängt.

   Hinweis:
   Datenbank-upgrade_<timestamp> Die Protokolldatei wird nur angehängt, wenn die Eigenschaft „glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled“ auf „Wahr“ festgelegt ist. Standardmäßig ist „glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled“ auf „Wahr“ festgelegt.

5. Gezippte Datei „database-upgrade_“ herunterladen<timestamp> .log-Datei.

   Hinweis:
   Datenbank-upgrade_<timestamp> .log-Datei wurde gezippt, um die Downloadzeit zu verkürzen.

Er verwaltet das Upgrade Center

Das -Modul „Administration“ enthält Informationen zum Upgrade-Risiko und zur Ausführung von Regeln für übersprungene Datensätze.

Upgrade-Risiko verwalten

Sie werden über die möglichen Konflikte informiert, die aufgrund mehrerer Anpassungen in einer übersprungenen Metadatendatei auftreten können, mit einer neuen UI-Meldung auf den Formularseiten der Metadatendateien.

Einer der Hauptkonfliktbereiche während eines Upgrades ist die Lösung von Konflikten für übersprungene Metadatendateien, die von ServiceNow® veröffentlicht, aber angepasst wurden. Diese Konflikte entstehen, wenn mehrere Benutzer dieselben Dateien aktualisieren. ServiceNow aktualisiert möglicherweise den Code in den Dateien, die Sie im Laufe der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

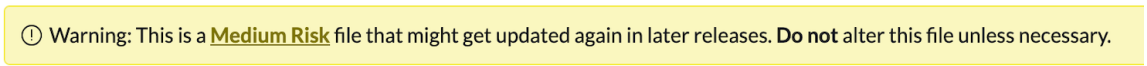
Zeit angepasst haben. Wenn Sie eine Anwendung oder ein Plugin installieren, passen Sie sie häufig an Ihre Anforderungen an. Beim nächsten Upgrade werden je nach vorherigen Anpassungen möglicherweise mehrere Datensätze übersprungen.

Wichtig:
Vermeiden Sie es, die übersprungenen Metadatendateien mit hohem Risiko und (wenn möglich) mit mittlerem Risiko zu ändern, die möglicherweise zu Konflikten mit übersprungenen Metadatendateien bei Ihrem nächsten Upgrade führen können. Sie können die Dateien bearbeiten, wenn die Änderungen unbedingt erforderlich sind.

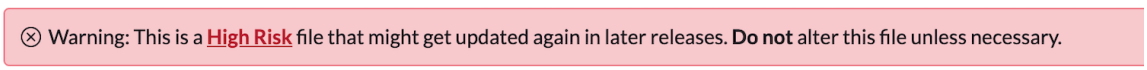
Der Zweck der UI-Nachricht besteht darin, Sie über potenzielle Schwierigkeiten zu informieren, die während des Upgrade-Vorgangs auftreten können, insbesondere wenn Dateien mit hoher Priorität geändert wurden. Die Benachrichtigung hat die Form von UI-Nachrichten auf den Formularseiten der Metadatendateien.

Die UI-Meldung variiert je nach Schweregrad der Dateien.

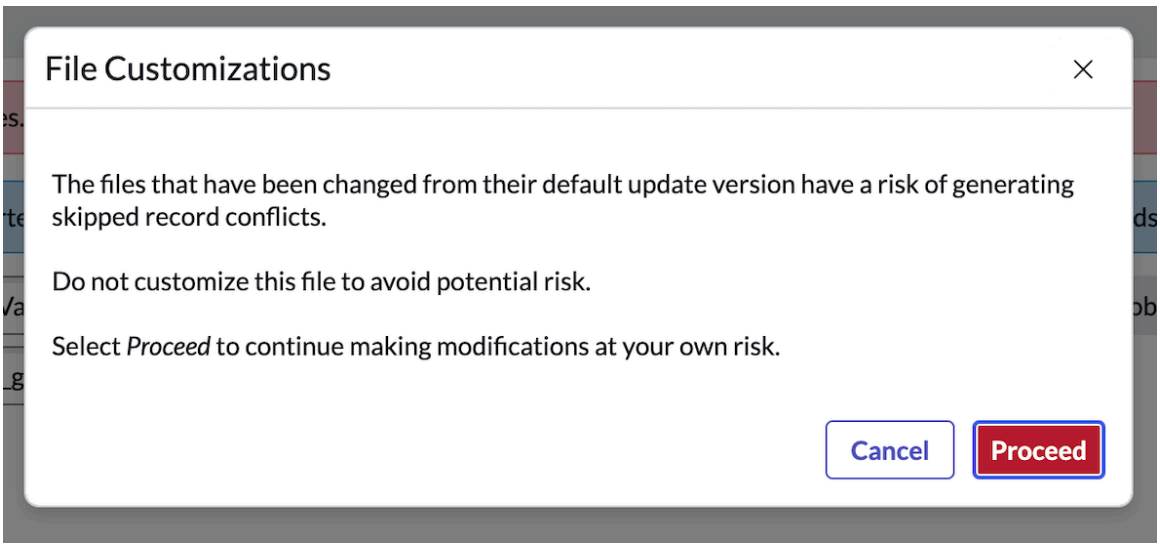
- Mittleres Risiko und nicht angepasst: Die Dateien mit mittlerem Risiko, die nicht angepasst sind, werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, diese Dateien nur zu ändern, wenn dies erforderlich ist.



- Hohes Risiko und nicht angepasst: Die Dateien mit hohem Risiko, die nicht angepasst sind, werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, diese Dateien nur zu ändern, wenn dies erforderlich ist.



Hinweis:
Sie können mit der Änderung dieser Dateien fortfahren, wenn die Änderungen unbedingt erforderlich sind. Das folgende Modal wird angezeigt.



- Hohes Risiko und angepasst: Die angepassten Hochrisiko-Dateien werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, sie auf das Basissystem zurückzusetzen, um Konflikte zu vermeiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

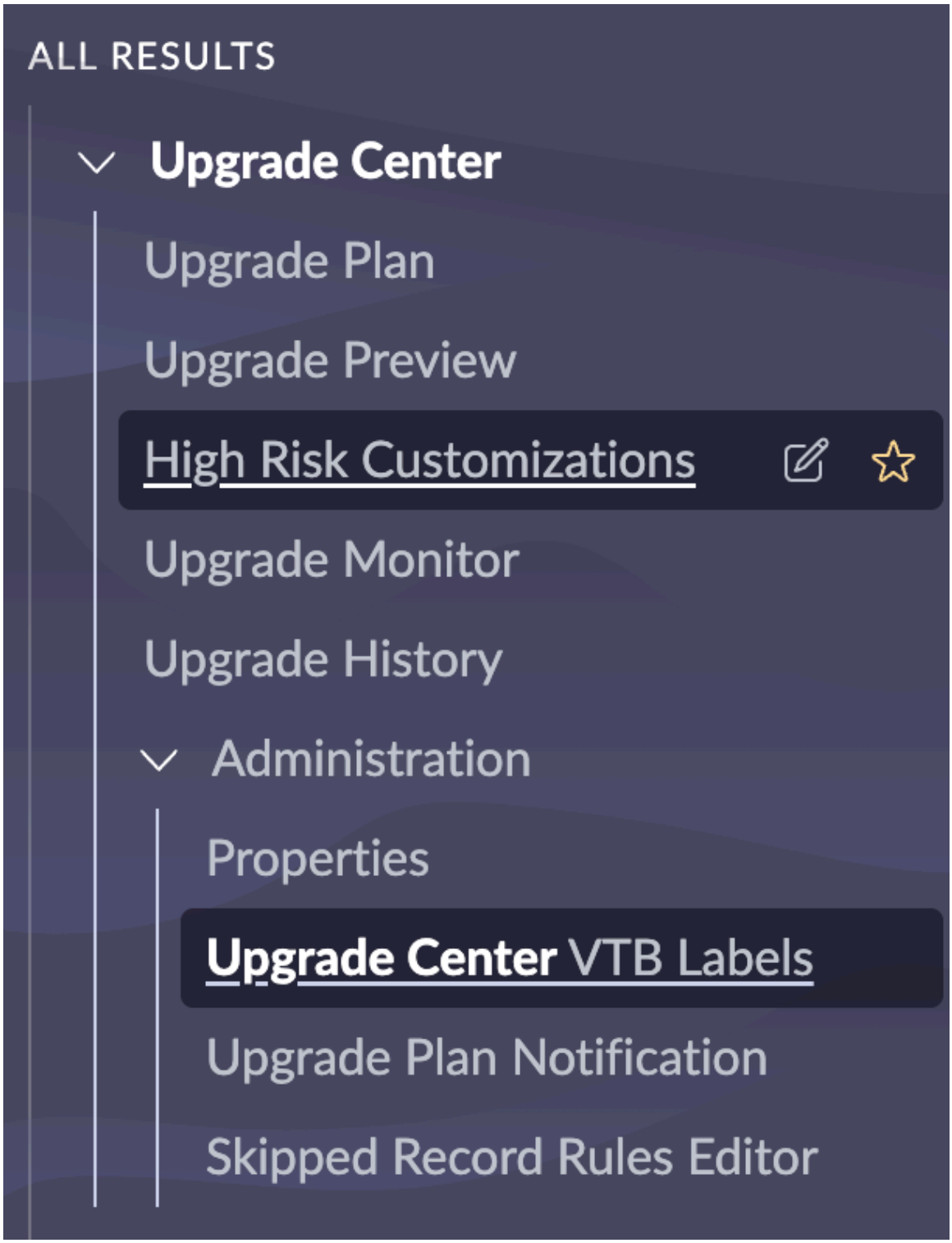
- Mittleres Risiko und angepasst: Die Dateien für mittlere Risiken, die angepasst sind, werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, das Basissystem wiederherzustellen, um Konflikte zu vermeiden.

- Nicht riskant und nicht angepasst: Für diese Bedingung werden keine Warnungen angezeigt.
- Nicht riskant und angepasst: Für diese Bedingung werden keine Warnungen angezeigt.

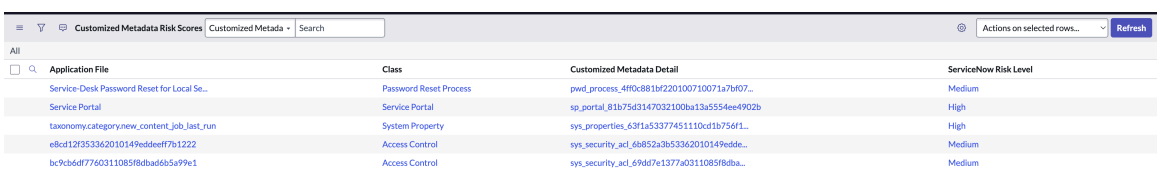
Menü „Anpassungen mit hohem Risiko“.

Das Menüelement **„Anpassungen mit hohem Risiko“** zeigt die Überschneidung zwischen den Dateien mit hohem und mittlerem Risiko von ServiceNow und Ihren Anpassungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie werden in einer virtuellen Tabelle namens „v_metadata_customization_risk“ gespeichert und nach einem festgelegten Zeitraum oder wenn Sie in der Listenansicht **Aktualisieren** auswählen, aktualisiert.



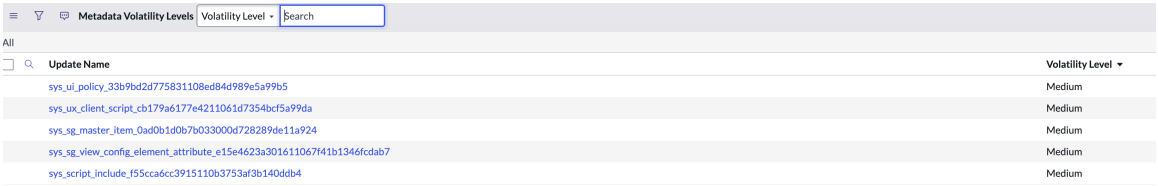
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Risikodateispeicher

Die Dateien mit hohem Risiko und mittleren Risiken werden in der neuen Tabelle „sys_metadata_volatility“ gespeichert.

Hinweis:
Es wird empfohlen, die Tabelle „sys_metadata_volatility“ nicht zu ändern. Sie wird bei jedem Familien-Upgrade automatisch aktualisiert. Die Tabelle „sys_metadata_volatility“ ist nicht Teil des Menüelements in der Navigationsleiste.



Hinweis:
Das Risiko wird durch die Wahrscheinlichkeit bestimmt, dass eine bestimmte Metadatendatei geändert wird. Diese Vorhersage wird basierend auf Trends in Updates aus den neuesten Releases vorhergesagt. Einige Dateien, die derzeit möglicherweise nicht im System vorhanden sind, werden in der Tabelle vorhanden, um die zukünftige Installation von Apps/Plugins zu berücksichtigen.

Erstellen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze

Erstellen Sie Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf Ihren festgelegten Bedingungen, um Ihre Anpassungen nach einem Upgrade zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Administration** > **Editor für übersprungene Datensatzregeln**.
   Eine Liste der verfügbaren Regeln wird angezeigt.

   Hinweis:
   Standardmäßig wurden einige inaktive Beispielregeln bereitgestellt. Sie können sie auf „Aktiv“ setzen, wenn Sie die Beispielregeln verwenden möchten.

2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Regel für übersprungene Datensätze zu erstellen.
   Das Formular Regeln für übersprungene Datensätze aktualisieren wird angezeigt.

   Hinweis:
   Die neuen Regeln sind standardmäßig aktiv. Sie können sie deaktivieren, wenn Sie sie nicht verwenden möchten.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Regel.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Regel ausgeführt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Reihenfolgennummer wird automatisch ab der zuletzt erstellten Regelreihenfolge erhöht.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Regel.
Bedingungen	Bedingungen dafür, wann die Regeln für die übersprungenen Datensätze implementiert werden. **Hinweis:** Diese Bedingungen gelten nur für übersprungene Datensätze, die nicht überprüft werden. Wenn Sie die Dispositionsbedingung auf einen anderen Wert als die übersprungenen Datensätze festlegen, funktioniert diese Bedingung nicht.
Aktion	Option zur Auswahl einer der vier folgenden Aktionen: ○ Meine Änderungen beibehalten (Immer beibehalten) ○ Wiederherstellen und inaktiv lassen ○ Übersprungene Datensätze dem Anwender zuweisen ○ Übersprungene Datensätze mit Tags versehen **Hinweis:** Basierend auf der ausgewählten Aktion wird eine Nachricht mit weiteren Informationen angezeigt.
Kommentar	Fügen Sie einen Kommentar zu den festgelegten Bedingungen hinzu.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue Regel wird in der Liste der verfügbaren Regeln angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können jetzt die Regeln für übersprungene Datensätze entweder automatisch während eines Upgrades oder bei Bedarf für die übersprungenen Datensätze ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze aus.

Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze aus

Führen Sie Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf Ihren festgelegten Bedingungen aus, um übersprungene Datensätze in einem Upgrade aufzulösen. Die Regeln werden entweder automatisch während eines Upgrades ausgeführt oder können bei Bedarf nach einem Upgrade ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie bei Bedarf eine Regel für übersprungene Datensätze aus

Führen Sie die Regeln für übersprungene Datensätze bei Bedarf für die übersprungenen Datensätze aus, wann immer dies erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Administration** > **Editor für übersprungene Datensatzregeln**.
   Eine Liste der verfügbaren Regeln wird angezeigt.

   Hinweis:
   Standardmäßig wurden einige inaktive Beispielregeln bereitgestellt. Sie können sie auf „Aktiv“ setzen, wenn Sie die Beispielregeln verwenden möchten.

2. Führen Sie die Regeln bei Bedarf mit einer der folgenden Methoden aus.

Führt eine Regel für übersprungene Datensätze automatisch aus

Führen Sie die Regeln für übersprungene Datensätze während des Upgrades automatisch für die übersprungenen Datensätze aus.

Diese Regeln werden für die übersprungenen Datensätze während des Upgrade-Prozesses automatisch ausgeführt. Die Vorhersage der Regelausführung für die übersprungenen Datensätze kann auf der Karte Vorhersageliste „Übersprungen“ im Modul Upgradevorschau angezeigt werden.

Sobald die Regeln ausgeführt wurden, kann die Zusammenfassung in der Upgrade-Zusammenfassung des Upgrade-Monitors überprüft werden.

Hinweis:
Regeln für übersprungene Datensätze und Upgrade-Pläne können nicht zusammen in einem Upgrade implementiert werden.

Upgrade Center-Referenzen

Diese Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Ihren Upgrade-Eigenschaften, Rollen und übersprungenen Regeln.

Upgrade Center -Eigenschaften

Im Eigenschaftenformular können Sie Parameter festlegen, die die Ausführung des Systems steuern.

Schätzungseigenschaften für Upgrade-Dauer

Feld / Element	Beschreibung
Fragt die Schätzung der Upgrade-Dauer ab `glide.upgrade.preview.duration.instance.id`	Eine Instanz außerhalb der Produktion fragt die Schätzung der Upgrade-Dauer ab. Wenn diese Eigenschaft nicht vorhanden ist, verwendet das System alle Remote-Instanzdatensätze, um die Schätzung der Upgrade-Dauer abzufragen. Sie können auch die sys_id des Remote-Instanzdatensatzes

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schätzungseigenschaften für Upgrade-Dauer (Fortsetzung)

Feld / Element	Beschreibung
	kopieren, den Sie zur Schätzung der Upgrade-Dauer abfragen möchten. Das System verwendet die längste Dauer aus den Ergebnissen.

Eigenschaften des visuelles Taskboards für Upgrades

Feld / Element	Beschreibung
Ermöglichen Sie einem Administrator oder Anwender mit Administratorrolle, Upgrade-VTB zu besitzen *glide.upgrade_center.task_board.owner*	Der Besitzer des Upgrade-VTB muss ein Administrator sein. Wenn diese Eigenschaft fehlt, verwendet das System den ersten Administratoranwender aus der Liste der aktiven Administratoranwender. Die Liste der aktiven Administratoranwender ist nach Anwendername sortiert.
Ermöglichen Sie Administratoren oder Anwendern mit Administratorrolle, Mitglieder von Upgrade-VTB zu sein *glide.upgrade_center.task_board.members*	Mitglieder von Upgrade-VTBs müssen Administratoren sein. Wenn diese Eigenschaft fehlt, fügt das System alle aktiven Administratorbenutzer als Mitglieder hinzu.

Planeigenschaften upgraden

Feld / Element	Beschreibung
Fragt den Typ der Instanz ab, die der Benutzer konfiguriert hat. *glide.upgrade.plan.instance_type*	Sie müssen die Instanz entweder als Generator oder Verbraucher konfigurieren. Sie müssen den Upgrade-Plan in einer Builder-Instanz erstellen und in einer Verbraucherinstanz implementieren.

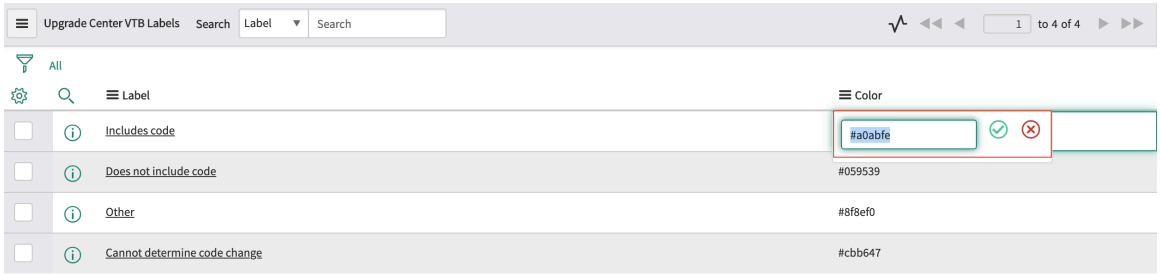
Upgrade Center Liste der VTB-Bezeichnungen

In der Liste Upgrade Center „ VTB-Bezeichnungen im Modul Administration werden alle Bezeichnungen im visuellen Taskboard für Upgrades (VTB) angezeigt. Sie können auch die Farbe der vorhandenen Bezeichnungen ändern.

Wenn Sie die Farbe einer vorhandenen Bezeichnung ändern möchten, navigieren Sie zu **Upgrade Center** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Upgrade Center-VTB-Bezeichnungen**

Hinweis:
Wenn Sie die Farbe einer vorhandenen Bezeichnung aktualisieren, wird die Änderung nicht in der zugehörigen Tafel zum aktuellen Versions-Upgrade angezeigt. Die Änderung wird erst ab dem nächsten Versions-Upgrade angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Standardmäßig übersprungene Regeln

Reduzieren Sie die Verarbeitungszeit mit den standardmäßig übersprungenen Regeln erheblich, um Konfigurationsmetadatentypen, die hohe Konflikte verursachen, automatisch beizubehalten.

Ab Xanadu wurden standardmäßig neue Übersprungsregeln eingeführt, mit denen Sie bestimmte Anpassungen während des Upgradevorgangs automatisch beibehalten können. Dadurch entfällt die Notwendigkeit der manuellen Überprüfung der übersprungenen Datensätze, die während des Upgrade-Vorgangs generiert wurden.

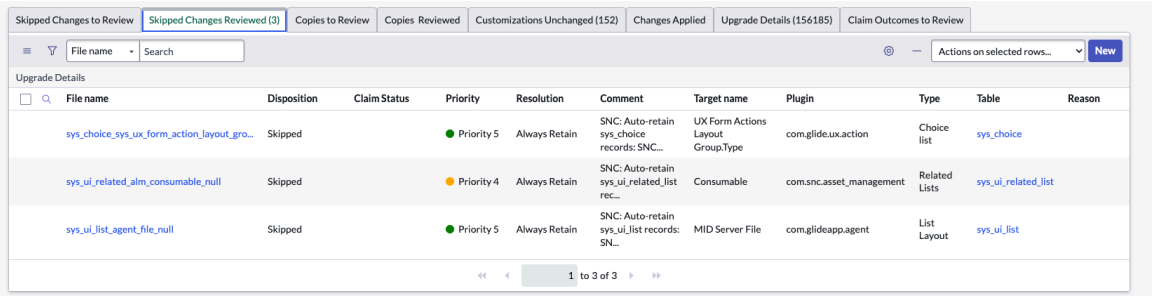
Im Folgenden finden Sie die Liste der Tabellen, aus denen die Anpassungen standardmäßig mit den neuen Übersprungenen-Regeln beibehalten werden, wenn ein übersprungener Datensatz als Metadatendatei generiert wird:

- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_form_section
- sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice
- sys_choice_set
- sys_report
- pa_dashboards
- wf_workflow

Hinweis:
Für die Tabelle „wf_workflow_version“ werden die generierten übersprungenen Datensätze durch die neuen Übersprungen-Regeln automatisch auf **„Meine Änderungen beibehalten (Immer beibehalten)“**festgelegt. Diese Tabelle wird im Allgemeinen für Konfigurationsänderungen verwendet und muss nicht überprüft werden.

Die übersprungenen Datensätze, die automatisch von den standardmäßigen Übersprungsregeln beibehalten werden, befinden sich in der zugehörigen Liste Übersprungene Changes überprüft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Sie können auch einen Kommentar für jeden beibehaltenen übersprungenen Datensatz finden, um die zugehörige Tabelle anzuzeigen, aus der er während des Upgrade-Vorgangs generiert wurde.

Upgrade Center Rollen

Upgrade Center wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Systemadministrator [admin]

Greifen Sie auf alle Tabellen und Informationen im Upgrade Center für Ihre -Instanz zu.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevate to a privileged role .

Nein.

Besondere Überlegungen

Keine.

Upgrade-Management

Nutzen Sie ServiceNow Upgrade-Management für eine umfassende und effiziente Upgrade-Experience. Optimieren Sie Ihren Upgradeprozess, indem Sie an einem Ort auf alle erforderlichen Tools und Einblicke zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

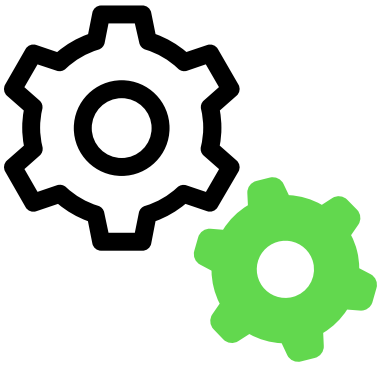
Untersuchen

Erfahren Sie mehr über Upgrade Management

Verwenden

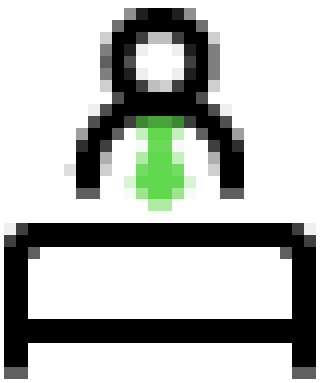
Verwenden Sie die Tools, relevanten Informationen und das geführte Setup für Ihre Upgrades

Konfigurieren



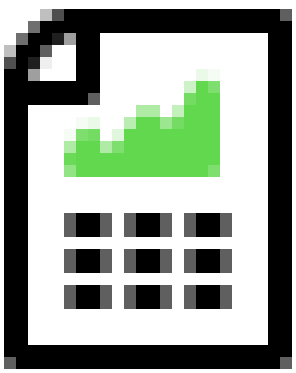
Konfigurieren Sie Upgrade Management

Verwalten



Upgrade Management verwalten

Referenz



Erfahren Sie verschiedene Informationen über Upgrade Management

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen zu Upgrade-Management in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen

Upgrade-Management erkunden

Verwenden Sie Upgrade-Management, um ein umfassendes Verständnis Ihres Upgradeprozesses zu erhalten und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Automatische Übersetzung

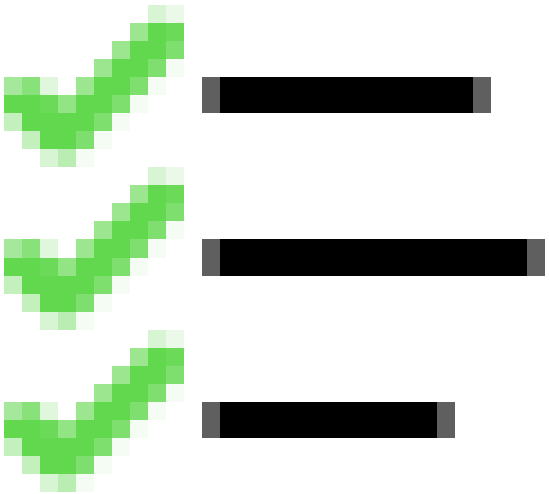
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upgrade-Management – Übersicht

Zusammenfassung der Upgrade-Verwaltung

Greifen Sie auf alle relevanten Informationen und Tools zu, die für Ihr Upgrade erforderlich sind

Geführte Tour für Upgrade Management



Vereinfachen Sie Ihren Upgrade-Prozess mit dem geführten Setup

Sie können auf eine der folgenden Arten auf Upgrade-Management zugreifen.

Option	Schritte
Linke Navigation wird verwendet	1. Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung**. 2. Wählen Sie einen der Abschnitte oder Toolkacheln aus, um weitere Informationen zu erhalten.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	1. Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung**. 2. Wählen Sie einen der Abschnitte oder Toolkacheln aus, um weitere Informationen zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upgrade-Management Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Systemadministrator [admin]	Der Systemadministrator greift auf alle Tabellen, Tools und Informationen in der Upgrade-Verwaltungskonsole Ihrer -Instanz zu.

Upgrade-Management – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
One-Stop-Shop-Experience für alle relevanten Informationen für ein Upgrade	Upgrade-Management Zusammenfassung	Systemadministrator
Uneingeschränkter Zugriff auf alle Tools, die für das Instanz-Upgrade erforderlich sind	Upgrade-Management -Tools	Systemadministrator
Prozess des geführten Setups für das Upgrade Ihrer -Instanz	Greifen Sie auf das geführte Setup für zu Upgrade-Management	Systemadministrator

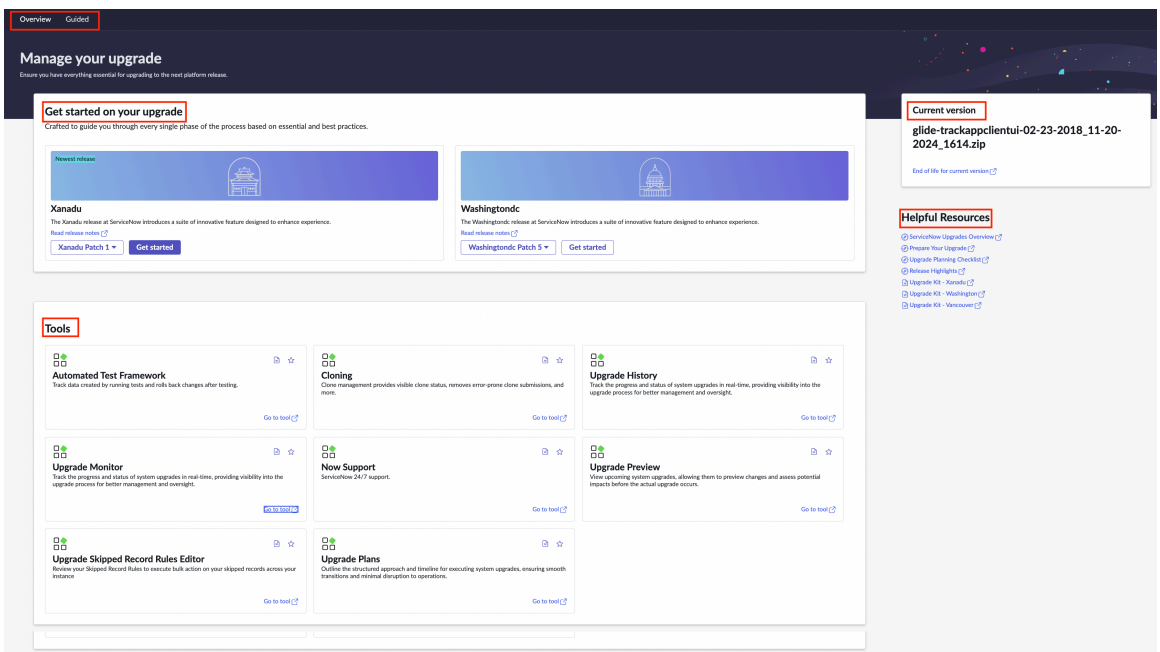
Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zur Verwendung von Upgrade-Managementfinden Sie unter:

- Upgrade-Management verwenden
- Upgrade-Management verwalten
- Referenzen für Upgrade Management

Upgrade-Management Zusammenfassung

Verwenden Sie die Store-Anwendung Upgrade-Management, um auf alle relevanten Informationen und Tools für Ihr -Upgrade zuzugreifen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Upgrade-Managementkönnen Sie Folgendes erreichen.

- Erhalten Sie eine umfassende Einzelseitenansicht mit allen relevanten Informationen für ein Upgrade
- Zugriff auf alle erforderlichen Tools für ein Upgrade
- Option zur Verwendung des geführten Setup-Prozesses für ein Upgrade in Ihrer Instanz
- One-Stop-Experience für einen nahtlosen Upgrade-Prozess

Hinweis:
Standardmäßig befinden Sie sich auf der Registerkarte Übersicht, wenn Sie zum ersten Mal in Upgrade-Managementlanden.

Im Folgenden finden Sie die wichtigsten Abschnitte auf der Registerkarte Übersicht.

Beginnen Sie mit Ihrem Upgrade

In diesem Abschnitt können Sie die neuesten drei Releases anzeigen. Sie können auch die erforderliche Patch-Version auswählen und **Erste Schritte** wählen, um das ausgewählte Upgrade zu starten. Wählen Sie den Link Versionshinweise lesen aus, um die Delta-Änderungen in der aktuellen Version des Release anzuzeigen.

Hinweis:
In diesem Abschnitt wird nur dann die obige Anwenderoberfläche angezeigt, wenn kein Upgrade geplant ist.

Upgrade geplant

In diesem Abschnitt können Sie den Namen des geplanten Upgrades und das Startdatum anzeigen. Sie können **Zur Überwachung wechseln**, um zum Überwachungsmodul zu wechseln und weitere Details zum geplanten Upgrade anzuzeigen. Wählen Sie **Zu geführtem Upgrade wechseln**, um an den Aktivitäten vor und nach dem Upgrade zu arbeiten.

Hinweis:
Dieser Abschnitt ist nur sichtbar, wenn ein Upgrade geplant ist.

Aktuelle Version

In diesem Abschnitt können Sie den aktuellen Versionsnamen anzeigen.

Hinweis:
Sie können auch den Link Ende der Lebensdauer für aktuelle Version wählen, um zu erfahren, wann die aktuelle Version abläuft. Weitere Informationen finden Sie in KB0610454 .

Tools

In diesem Abschnitt werden alle erforderlichen Tools angezeigt, die für ein nahtloses Upgrade erforderlich sind. Sie verfügt über die folgenden Tools:

- Automated Test Framework: Das Automated Test Framework (ATF) ist ein robustes Tool zur Automatisierung der Tests Ihrer Instanz. Durch die Automatisierung der Erstellung und Ausführung von Tests reduziert ATF den Zeit- und Arbeitsaufwand für die Überprüfung der Instanzfunktionalität nach verschiedenen Änderungen, z. B. Upgrades, Anwendungsentwicklung oder Konfigurationsaktualisierungen, die durch Update Sets implementiert wurden, erheblich. Wenn ein Test fehlschlägt, liefert das ATF detaillierte Informationen zu den spezifischen Changes, die das Problem möglicherweise verursacht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

haben, sodass Sie die Ursache schnell identifizieren und beheben können. Unter Erkunden Sie ATF in Upgrade-Management finden Sie weitere Details.

- Klonen: Die Anwendung „Systemklon“ erleichtert die Duplizierung ganzer Datenbanken. Diese Klontechnik, die häufig zur Spiegelung einer Produktionsinstanz zu Testzwecken eingesetzt wird, verwendet Daten, die aus der neuesten nächtlichen Sicherung extrahiert wurden. Unter Erkunden Sie das Klonen in Upgrade-Management finden Sie weitere Details.
- Upgrade-Verlauf: Das Modul „Upgrade-Verlauf“ verwaltet einen umfassenden Datensatz aller in Ihrer Instanz durchgeführten Upgrades. Dieses Modul ermöglicht Ihnen den Zugriff auf detaillierte Berichte zu historischen und aktuellen Upgrades und bietet wertvolle Einblicke in den Upgrade-Prozess und seine Ergebnisse. Unter Erkunden Sie den Upgradeverlauf in Upgrade-Management finden Sie weitere Details.
- Upgrade-Überwachung: Mit dem Modul Upgrade-Überwachung können Sie den Upgrade-Prozess effizient verwalten. Sie können anstehende Upgrades planen und den Fortschritt laufender Upgrades in Echtzeit überwachen. Sobald ein Upgrade abgeschlossen ist, bietet das Modul eine detaillierte Zusammenfassung des Upgrade-Vorgangs und eine Liste aller Datensätze, bei denen während des Upgrades Konflikte aufgetreten sind. Unter Erkunden Sie Upgrade-Monitor in Upgrade-Management finden Sie weitere Details.
- Now Support: Weitere Informationen finden Sie unter Now Support in Upgrade-Management.
- Upgradevorschau: Das Modul „Upgradevorschau“ bietet eine umfassende Lösung, um sich ein profundes Verständnis der Upgrade-Bereitschaft Ihrer Instanz zu verschaffen. Dieses Modul bietet eine detaillierte Vorschau der möglichen Auswirkungen verschiedener Releaseversionen von ServiceNow auf Ihre Instanz. So können Sie fundierte Entscheidungen über Ihre Upgrade-Strategie treffen. Mit der Möglichkeit, potenzielle Auswirkungen zu untersuchen und zu bewerten, können Sie Ihr Upgrade unbesorgt planen, planen und sich darauf vorbereiten, um einen erfolgreichen Übergang zum aktuellen ServiceNow-Release zu gewährleisten. Erkunden Sie die Upgradevorschau in Upgrade-Management für weitere Details.
- Editor für Regeln für übersprungene Datensätze: Um Anpassungsanforderungen während und nach Upgrades effektiv zu verwalten, können Sie Regeln für übersprungene Datensätze nutzen. Indem Sie diese Regeln basierend auf Ihren spezifischen Bedingungen erstellen, können Sie entweder die Auflösung übersprungener Datensätze während des Upgrade-Prozesses automatisieren oder sie nach dem Upgrade manuell ausführen. Mit diesem flexiblen Ansatz können Sie die Kontrolle über Ihre Anpassungen behalten und eine nahtlose Upgrade-Experience sicherstellen. Unter Erkunden Sie Upgrade des Editors für übersprungene Datensatzregeln in Upgrade-Management finden Sie weitere Details.
- Upgrade-Pläne: Verwenden Sie den Upgrade-Plan für einen effizienteren und optimierten Upgrade-Prozess. Diese Funktion automatisiert die Installation von Anwendungen und reduziert so den Zeit- und Arbeitsaufwand für Upgrades erheblich. Mit dem Upgrade-Plan können Sie die Kontrolle über Ihren Upgrade-Prozess übernehmen und einen nahtlosen Übergang zum neuesten ServiceNow-Release erreichen, indem Sie die Anwendungen und Zielversionen definieren, die in Ihrer Instanz installiert werden sollen. Unter Erkunden Sie den Upgrade-Plan in Upgrade-Management finden Sie weitere Details.

Hilfreiche Ressourcen

Dieser Abschnitt enthält Links zu Produktdokumentationen, Knowledge Base-Artikeln und Community-Foren.

Erkunden Sie ATF in Upgrade-Management

Der ATF Test Generator und Cloud Runner ist ein leistungsstarkes Tool, das die erweiterten Funktionen von ServiceNow nutzt, um auf intelligente Weise umfassende Regressionstests zu generieren, die speziell für Ihre Instanz entwickelt wurden.

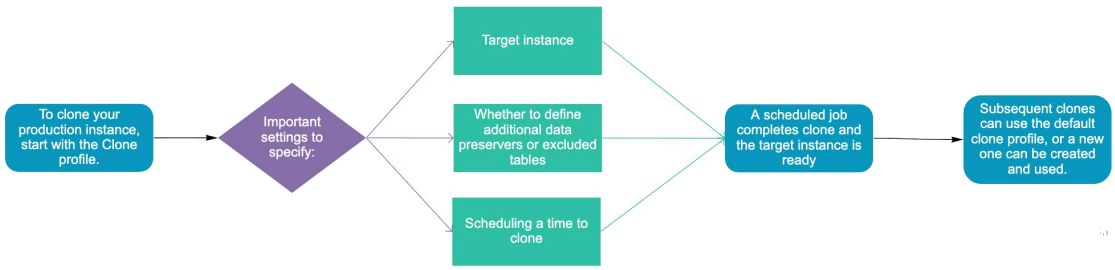
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch die Analyse des spezifischen Verhaltens und der Workflows Ihrer Instanz erstellt der Testgenerator auf intelligente Weise präzise Testfälle. Dieses Tool lässt sich nahtlos in das vorhandene ATF-Framework integrieren und bietet eine reibungslose Anwender-Experience. Darüber hinaus haben Sie die Flexibilität, diese Tests mit Cloud Runner von ServiceNow auszuführen, der von ServiceNow gehostete Headless-Browser nutzt.

Weitere Informationen finden Sie unter ATF Test Generator und Cloud Runner in Upgrade-Management.

Erkunden Sie das Klonen in Upgrade-Management

Die Anwendung „Systemklon“ erleichtert die Erstellung exakter Kopien von Instanzdatenbanken. Dieser Prozess wird häufig verwendet, um Produktionsinstanzen in Vorproduktionsumgebungen zu replizieren und die vorgeschlagenen Changes gründlich zu testen. Die geklonten Daten werden aus der neuesten nächtlichen Sicherung abgeleitet, um die Genauigkeit und Konsistenz der Daten zu gewährleisten.



Hinweis:
Eine neue, einheitliche Administrator-Experience zum Klonen von Daten zwischen Instanzen ist jetzt in der Klon-Administratorkonsole verfügbar. Diese erweiterte Konsole baut auf unserer vorhandenen Klon-Engine auf und bietet verbesserte Einblicke in eine unserer am häufigsten verwendeten Automatisierungen. Neben der Optimierung des Klonierungsprozesses bietet die Konsole eine Reihe weiterer Verbesserungen.

Weitere Informationen finden Sie unter Tool wird geklont in Upgrade-Management.

Erkunden Sie den Upgradeverlauf in Upgrade-Management

Das Modul Upgrade-Verlauf verwaltet einen umfassenden Datensatz aller für eine Instanz durchgeführten Upgrades. Mit diesem Modul können Sie auf detaillierte Berichte für historische und aktuelle Upgrade-Versionen zugreifen.

Um einen Datensatz des Upgradeverlaufs anzuzeigen, navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade-Management.

Option	Schritte
Linke Navigation wird verwendet	1. Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**. 2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus. Wenn Sie ein Upgrade aus der Liste auswählen, wird das Formular „System-Upgrades“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	1. Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**. 2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus. Wenn Sie ein Upgrade aus der Liste auswählen, wird das Formular „System-Upgrades“ angezeigt.

Details des Formulars „System-Upgrades“.

Feld	Beschreibung
Von	Name der vorherigen WAR-Datei (Version).
An	Name der angewendeten WAR-Datei (Version).
Upgrade gestartet	Zeitstempel des Beginns des Upgrade-Prozesses.
Upgrade beendet	Zeitstempel für Abschluss des Upgrade-Prozesses.

Formularabschnitt „Upgradeverlaufdetails“.

Feld	Beschreibung
Übersprungene Änderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich vom vorherigen Upgrade unterscheiden, und die Upgrade-Komponente wurde nicht angewendet, hauptsächlich aufgrund von Anpassungen.
Angewendete Änderungen	Gesamtzahl der Änderungen, die als Teil dieses Upgrades angewendet werden **Angewendete Changes** sind die Summe von aktualisierten und anderen Datensätzen, addiert zur Anzahl der gelöschten Datensätze (bei denen der Wert von „wahr“ ist) addiert zur Anzahl der eingefügten Datensätze (bei denen der Wert von „wahr“ ist).
Änderungen verarbeitet	Gesamtzahl der Datensätze, die als Teil dieses Upgrades verarbeitet wurden. „Verarbeitete Changes“ ist die Summe der **übersprungenen Changes** und **angewendeten Changes**.
Zu überprüfende Kopien	Gesamtzahl der zu überprüfenden kopierten Datensätze, deren Basisdatensätze aktualisiert wurden.

Weitere Informationen finden Sie unter Upgradeverlaufstool in Upgrade-Management.

Erkunden Sie Upgrade-Monitor in Upgrade-Management

Das Modul „Upgradeüberwachung“ ist ein leistungsstarkes Tool zum Planen von Upgrades, zur Überwachung des Fortschritts und zur Analyse der Ergebnisse nach dem Upgrade, einschließlich Konfliktlösung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf den Upgrade-Monitor zu

Wenn Sie sich während eines laufenden Upgrades mit der Administratorrolle anmelden, zeigt das System automatisch den Bildschirm Upgrade-Fortschritt an. Wenn kein Upgrade ausgeführt wird, können Sie eine der folgenden Methoden anwenden.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**.

Wie der Upgrade-Monitor in den Upgrade-Prozess integriert wird

Hinweis:
Ausführliche Informationen zum Upgrade-Vorgang finden Sie unter Instanz upgraden .

Die Upgradeüberwachung betrifft nur einen Teil des größeren Upgradeprozesses:

1. Klonen Sie die Produktionsinstanz in eine Testinstanz und eine Instanz außerhalb der Produktion.
2. Wenden Sie das Upgrade auf die Instanz außerhalb der Produktion an.
3. In der aktualisierten Instanz außerhalb der Produktion, Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze.
4. Testen Sie die Instanz außerhalb der Produktion, um sicherzustellen, dass die Instanz weiterhin funktioniert und eine ausreichende Leistung erbringt. Mit Benchmark-Daten aus der Produktionsinstanz vor dem Upgrade vergleichen.
5. Wenden Sie das Upgrade auf die Testinstanz an. Importieren Sie die Update-Sätze, die in der Instanz außerhalb der Produktion erstellt wurden, als Sie die Liste der übersprungenen Elemente verarbeitet haben. Wiederholen Sie den Test, um sicherzustellen, dass der Prozess funktioniert.
6. Wenden Sie das Upgrade auf die Produktionsinstanz an. Importieren Sie die Update-Sätze, die in der Instanz außerhalb der Produktion erstellt wurden, als Sie die Liste der übersprungenen Elemente verarbeitet haben. Überprüft mithilfe eines Tests, ob die Instanz ordnungsgemäß funktioniert und eine ausreichende Leistung erbringt.

Im Rahmen dieses größeren Prozesses hilft Ihnen die Upgradeüberwachung beim Upgrade einzelner Instanzen:

- Während des Upgrades zeigt sie an, an welcher Stelle im Prozess sich das System befindet
- Nach dem Upgrade wird angezeigt, was das Upgrade für wie lange getan hat
- Wenn Sie die erste Instanz außerhalb der Produktion aktualisieren, hilft sie Ihnen, Konflikte zwischen Anpassungen und Changes zu lösen, die Teil des Upgrades sind
- Bei Instanzen außerhalb der Produktion erhalten Sie Informationen, anhand derer Sie abschätzen können, wie lange das Upgrade in der Produktionsinstanz dauern kann

Hinweis:
Upgrade debuggen bietet detaillierte Debugging-Ausgaben für Transaktionen, die Artefakte enthalten, die vom letzten Upgrade betroffen sind, und soll bei der Behebung von Upgrade-Fehlern helfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachen einer einzelnen Instanz während des Upgrades

Während das Upgrade ausgeführt wird, zeigt der Upgrade-Fortschritt an, was der Upgrade-Prozess getan hat, was er tut und was noch getan werden muss.

Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, zeigt das System den Upgrade-Zusammenfassungsbericht an. Der Upgrade-Zusammenfassungsbericht enthält Informationen zu Konflikten zwischen Anpassungen und Änderungen im Upgrade und enthält einen Link zum Ausgleichen dieser Konflikte. Informationen zum Verständnis und zur Lösung dieser Konflikte finden Sie in der Liste Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze.

Wenn Sie das Upgrade einer Instanz außerhalb der Produktion durchführen, können Sie mithilfe des Upgrade-Zusammenfassungsberichts einschätzen, wie lange das gleiche Upgrade in einer Produktionsinstanz dauern könnte. Einzelheiten zu den Elementen in diesem Bericht und zur Verwendung dieser Informationen finden Sie unter Formular mit Details zum Upgrade.

Konflikte lösen

Um zu verhindern, dass Anpassungen verloren gehen, überspringt das System das Aktualisieren der von Ihnen angepassten Datensätze und stellt Ihnen eine Liste dieser übersprungenen Datensätze bereit.

Gehen Sie beim Upgrade Ihrer ersten Instanz außerhalb der Produktion die zugehörige Liste „Übersprungene Changes zur Überprüfung“ durch und lösen Sie diese Konflikte. Die von Ihnen während dieses Vorgangs vorgenommenen Änderungen werden vom System in Update-Sätzen aufgezeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie übersprungene Datensätze anhand zugehöriger Listen.

Sie müssen die Liste der übersprungenen Instanzen in keiner Instanz abgleichen, für die Sie später ein Upgrade durchführen. Stattdessen können Sie das Upgrade anwenden und dann die Update Sets mit den Änderungen importieren.

Einzelheiten zum Abgleich von Konflikten finden Sie unter Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze.

Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Überwachung des Tools in Upgrade-Management.

Faktoren, die sich auf die Upgrade-Dauer auswirken

Verschiedene Faktoren wirken sich darauf aus, wie lange das System für ein Upgrade benötigt. Der Upgrade-Monitor in der Instanz außerhalb der Produktion hilft Ihnen dabei, diese Faktoren zu verstehen und einzuschätzen, wie lange das Upgrade auf Ihre Produktionsinstanz dauert.

Viele Faktoren können sich auf die Dauer des Upgrade-Prozesses auswirken:

- Die Anzahl der Datensätze in der Datenbank
- Die Anzahl der Anpassungen in der Datenbank
- Die Anzahl der Knoten in der Instanz
- Die Größe von Tabellen in der Instanz, die eine Schemaänderung in der Instanz erfordern
- Die Anzahl der erforderlichen Korrekturskripts und die Größe der Tabellen, die diese Korrekturskripts bearbeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durch das Upgrade einer Instanz außerhalb der Produktion können Sie abschätzen, wie lange das Upgrade in der Produktion dauert. Unterschiede zwischen den Instanzen können sich jedoch erheblich auf die Dauer auswirken:

- Als Sie die Produktionsinstanz in die Instanz außerhalb der Produktion geklont haben, wurden einige Tabellen möglicherweise vom Klon ausgeschlossen. Dadurch wird die Größe der Datenbank reduziert, und das Upgrade der Instanz außerhalb der Produktion erfolgt schneller als das Upgrade der Produktionsinstanz.
- Die Produktionsinstanz verfügt möglicherweise über mehr Arbeitsspeicher und Rechenleistung.
- Die Produktionsinstanz kann mehr Knoten haben als die Instanz außerhalb der Produktion.

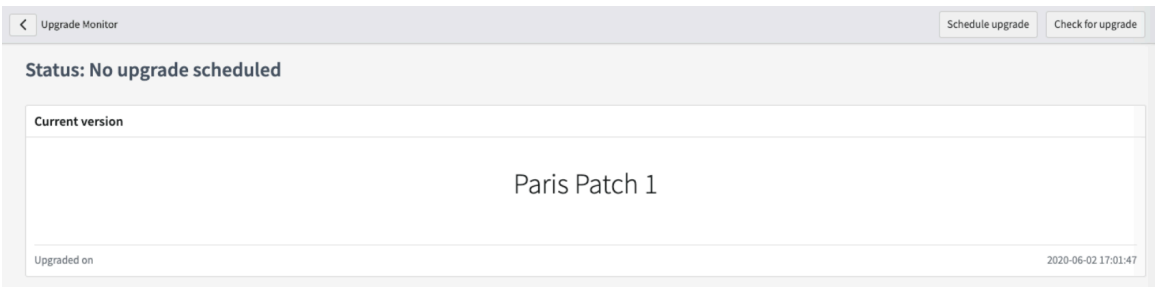
Überprüfen Sie nach dem Upgrade der ersten Nicht-Produktionsinstanz Upgrade für Übersichtsbericht ausführen auf Daten, um die Auswirkungen dieser Faktoren abzuschätzen.

Status des Upgrade-Überwachungszeitplans

Wenn ein Upgrade geplant ist, zeigt die Upgradeüberwachung Informationen zum nächsten geplanten Upgrade an. Zeigt Datum und Uhrzeit des Starts des nächsten geplanten Upgrades an. Wenn kein Upgrade geplant ist, zeigt die Upgrade-Überwachung **Status: No upgrade detected (Kein Upgrade erkannt)**an.

Kein Upgrade geplant

Derzeit ist kein Upgrade geplant.

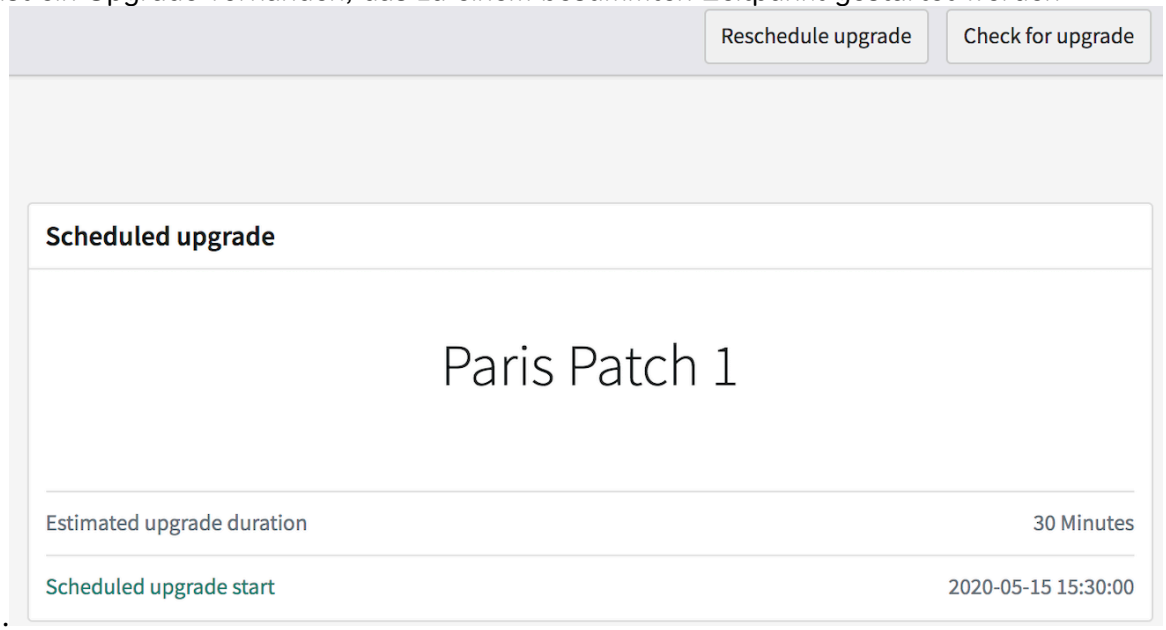


Sie können auch ein Upgrade planen, indem Sie **Upgrade planen**wählen. Um nach einem sofort verfügbaren Upgrade zu suchen, wählen Sie **Nach Upgrade suchen**. Außerdem werden die aktuelle Version Ihres Upgrades und das Datum des Upgrades angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upgrade geplant

Es ist ein Upgrade vorhanden, das zu einem bestimmten Zeitpunkt gestartet werden soll.

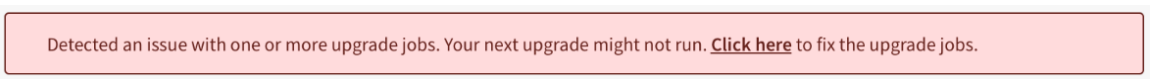


Sie können das Upgrade auch neu planen, indem Sie **Upgrade neu planen**auswählen. Um nach einem sofort verfügbaren Upgrade zu suchen, wählen Sie **Nach Upgrade suchen**. Wenn Sie entweder **Upgrade neu planen** oder **Upgrade planen**wählen, gelangen Sie zum HI Upgrade-Assistenten .

Beim Upgrade der Überwachung wurde ein Problem erkannt

Wenn einer oder beide Auslöser für ein Upgrade des Systems („Verteilung auf mögliches Upgrade prüfen“ und „Datenbank auf mögliches Upgrade prüfen“) angepasst wurden oder fehlen, zeigt die Upgradeüberwachung eine Warnung an und stellt eine Schaltfläche zur Lösung der Probleme bereit.

Hinweis:
Wenn Ihre Instanz selbst gehostet wird (nicht von ServiceNow gehostet wird), weist diese Meldung nicht unbedingt auf ein Problem hin. Wenn Sie den Upgrade-Auftrag angepasst oder deaktiviert haben und diese Anpassung oder den deaktivierten Status beibehalten möchten, wählen Sie nicht die Schaltfläche, um das Upgrade-Problem zu beheben.



Um die Probleme mit den Upgrade-Aufträgen zu beheben, wählen Sie den Link in der Nachricht. Diese Aktion setzt beide Upgrade-Auslöser („Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ und „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“) auf ihre Basisversionen zurück.

Hinweis:
Der Auftrag „Upgrade“ wurde ab Parisdem in „Verteilung auf mögliches Upgrade überprüfen“ umbenannt. Der Auftrag „Upgrade-Skript überprüfen“ wurde ab Parisdem in „Datenbank auf mögliches Upgrade überprüfen“ umbenannt.

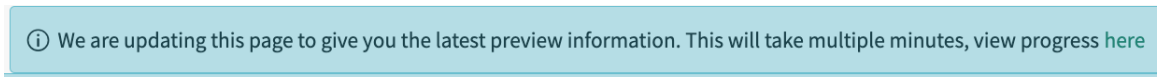
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

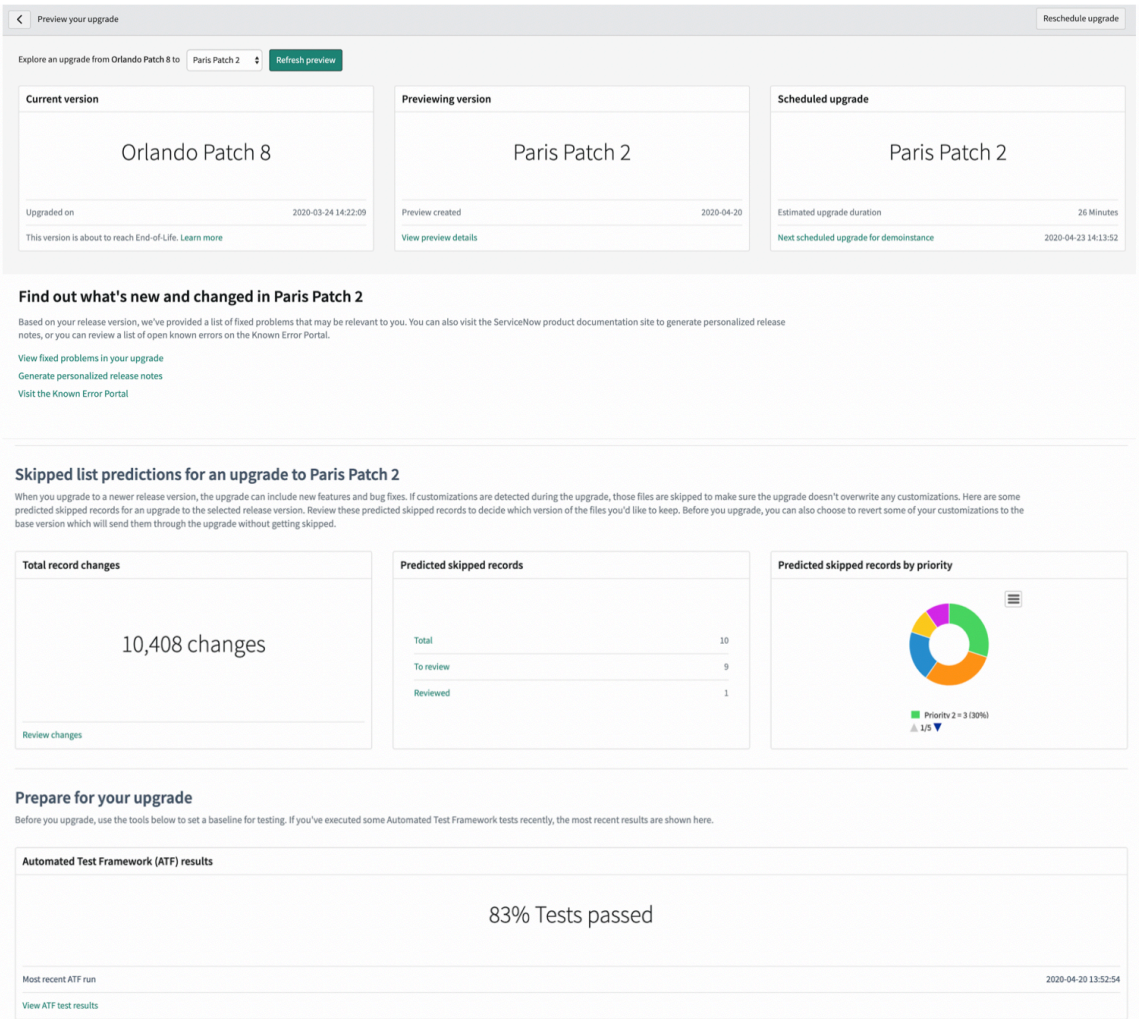
Erkunden Sie die Upgradevorschau in Upgrade-Management

Nutzen Sie das Modul „Upgradevorschau“, um vor einem Upgrade eingehende Bewertungen Ihrer ServiceNow-Instanz durchzuführen. Erfahren Sie, wie sich verschiedene Release-Versionen auf Ihre aktuellen Konfigurationen auswirken können, und passen Sie Ihren Upgrade-Plan entsprechend an.

Die Informationen zum Vorschaustatus und der Link in der Meldung, die oben auf der Seite „Upgradevorschau“ angezeigt wird, geben den aktuellen Status des laufenden Vorschauprozesses an. Da Sie eine genaue Vorhersage der neuen und vorhandenen Anwendungen und ihrer übersprungenen Datensätze erhalten können, hat sich die Ausführungszeit der Vorschau erheblich erhöht. Klicken Sie auf den Link in der Nachricht, um den Status des Vorschauvorgangs anzuzeigen.



Der Ausführungstracker-Datensatz wird angezeigt, wenn Sie auf den Fortschrittslink in der Nachricht klicken. Klicken Sie auf Statusbezogene Liste anzeigen, um den aktuellen Status des ausgeführten Vorschauprozesses anzuzeigen.



Hinweis:

Je nach Berechtigung Ihrer Instanz variiert die Liste der für die Vorschau verfügbaren Zielversionen. In der Liste werden nur Versionen angezeigt, die für eine bestimmte Instanz, auf die aktualisiert werden soll, zulässig sind. Wenn Ihre Instanz nicht für ein Upgrade auf eine beliebige Version geeignet ist, ist das Dropdown-Menü leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgenden Karten enthalten weitere Informationen.

Kartennamen	Beschreibung
Aktuelle Version	Name der aktuellen Version. • Aktualisiert am: Datum, an dem das Upgrade der Instanz auf die aktuelle Version durchgeführt wurde • Ende der Lebensdauer: Link zu KB0610454, um weitere Informationen zum Ende der Lebensdauer zu erhalten
Versionsvorschau wird angezeigt …	Informationen zur Vorschauversion werden angezeigt. Wenn Sie keine Version in der Vorschau angezeigt haben, müssen Sie eine Version für die Vorschau auswählen und auf **Los**klicken. Wenn Sie bereits die Vorschau einer Version angezeigt haben, werden die folgenden Informationen angezeigt. • Vorschau erstellt: Datum, an dem die Vorschau erstellt wurde • Vorschaudetails anzeigen: Link zum Formular „Upgradevorschau“. **Hinweis:** Klicken Sie **auf Vorschau aktualisieren**, wenn Sie eine neue Vorschau derselben Zielversion erneut generieren möchten. Die Liste der übersprungenen Datensätze wird durch Klicken auf **„Vorschau aktualisieren“** zwar erneut generiert, die rückgängig gemachten Datensätze werden jedoch nicht übersprungen. Wenn Sie Datensätze überprüft und aufbewahrt haben, werden sie ersetzt, sobald Sie **auf Vorschau neu laden**klicken.
Geplantes Upgrade	Name des nächsten Upgrades, dessen Start geplant ist. Wenn derzeit kein Upgrade geplant ist, zeigt die Karte Kein Upgrade geplant an. **Hinweis:** Diese Karte kann je nach Zeitplan des Upgrades unterschiedliche Nachrichten enthalten. Wenn ein Upgrade geplant ist, werden die folgenden Informationen angezeigt.

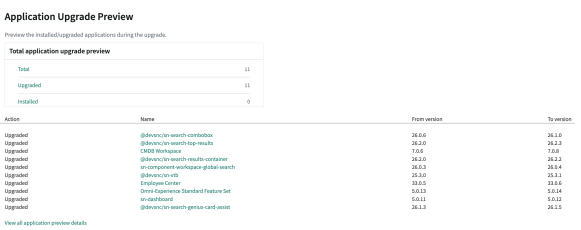
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartennamen	Beschreibung
	• Geschätzte Upgrade-Dauer: Geschätzte Dauer bis zum Abschluss des geplanten Upgrades **Hinweis:** Wenn dies Ihr erstes Upgrade ist, werden keine Informationen zur geschätzten Upgrade-Dauer angezeigt. • Nächstes geplantes Upgrade: Datum und Uhrzeit für den Start des nächsten Upgrades.
Finden Sie heraus, was es Neues und Geändertes gibt	Links zum Anzeigen der neuen und geänderten Funktionen in der aktuellen Upgrade-Version. Die folgenden drei Links werden angezeigt, wenn Sie auf „ **Start** “ klicken, um eine Vorschau der Upgrade-Version anzuzeigen. • Problembehebungen: Korrekturen, die seit der letzten Upgrade-Version vorgenommen wurden • Personalisierte Versionshinweise: Zusammenfassung der Versionshinweise für die angezeigte Version • Known Error-Artikel: Fehler, die identifiziert, aber noch nicht gelöst wurden **Hinweis:** Diese Links werden nicht angezeigt, wenn Sie keine Vorschau der Upgrades angezeigt haben.
Listenvorhersage übersprungen **Hinweis:** Wenn Sie Upgrade-Plan verwenden, ändert sich der Kartenname in Vorhersage übersprungene Liste mit Plänen.	Informationen zu den vorhergesagten übersprungenen Datensätzen. Unter Zeigen Sie eine Vorschau der vorhergesagten Changes an finden Sie weitere Details. • Changes gesamt: Gesamtzahl der Datensätze, die sich voraussichtlich ändern werden, wenn das Upgrade auftritt. Die Gesamtzahl der Datensatzänderungen umfasst auch mögliche vorhergesagte übersprungene Dateien, die als vorhergesagte übersprungene Datensätze bezeichnet werden. Änderungen überprüfen: Link zur Liste der Datensätze, die geändert wurden und überprüft werden können

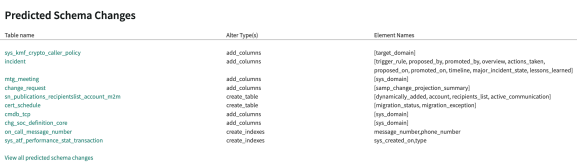
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartennamen	Beschreibung
	• Vorhergesagte übersprungene Datensätze: Gesamtzahl der Datensätze, deren Übersprungen vorhergesagt wurde. ◦ Gesamt: Gesamtzahl der vorhergesagten übersprungenen Datensätze ◦ Zu überprüfen: Vorhergesagte übersprungene, zu überprüfende Datensätze ◦ Überprüft: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die überprüft wurden ◦ Gelöst: Vorhergesagte übersprungene Datensätze, die durch die Implementierung der Regeln gelöst wurden **Hinweis:** Dieser Eintrag wird auf der Karte nur angezeigt, wenn Regeln für die übersprungenen Datensätze ausgeführt werden. Sie sehen auch einen Link zum Erstellen einer Regel für übersprungene Datensätze, wenn entweder keine Regeln vorhanden sind oder die vorhandenen Regeln nicht ausgeführt werden. **Hinweis:** Regeln für übersprungene Datensätze und Upgrade-Pläne können nicht zusammen implementiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Führt eine Regel für übersprungene Datensätze automatisch aus. • Vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Priorität: Kreisdiagramm zur Darstellung der vorhergesagten übersprungenen Datensätze nach Priorität. **Hinweis:** Klicken Sie auf das Kreisdiagramm, um die Liste der vorhergesagten übersprungenen Datensätze anzuzeigen. ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartennamen	Beschreibung
	○ Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr ○ Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr ○ Priorität 3: Berichte und mehr ○ Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr ○ Priorität 5 (niedrigste Priorität): alles andere
Vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Produkt	Datensätze, von denen vorhergesagt wurde, dass sie übersprungen werden; sind nach ihren Produktfamilien sortiert. **Hinweis:** Die in der Kategorie „Andere“ sortierten Produkte haben keine bestimmte Produktfamilie.
Vorschau auf Anwendungs-Upgrade	Genaue Vorhersage der Installationen und Upgrades für neue und vorhandene Anwendungen und für ihre spezifischen übersprungenen Datensätze. Gibt die Gesamtzahl der Anwendungen an, die aktualisiert oder installiert wurden. **Hinweis:** Die Vorhersage der übersprungenen Datensätze wird auf der Karte Vorhergesagte übersprungene Datensätze nach Produkt angezeigt.  Standardmäßig werden 10 Anwendungsvorschaudetails angezeigt. Klicken Sie auf den Link Details der Vorschau für alle Anwendungen anzeigen, um die gesamte Liste anzuzeigen. Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartennamen	Beschreibung
	enthält den Namen der Anwendung und folgende Informationen: • Aktion: Die für die spezifische Anwendung ausgeführte Aktion. Es kann entweder für die vorhandenen Anwendungen aktualisiert oder für die neuen Anwendungen installiert werden. • Von Version: Gibt die vorherige Version der aktualisierten Anwendung an (vorhandene Anwendung). **Hinweis:** Dieses Feld ist leer, wenn die Anwendung neu installiert wurde. • Auf Version: Gibt die aktuelle Version an, auf die die vorhandene Anwendung aktualisiert wurde. **Hinweis:** Dieses Feld zeigt die aktuelle Version der neu installierten Anwendung an.
Vorhergesagte Schema-Changes	Vorhersage über die Art der Changes in der Datenbank basierend auf dem Upgrade für Ihre Instanz.  Predicted Schema Changes Table name / Alter Type(s) / Element Names sys_kmf_crypto_caller_policy — add_columns — [target_domain] incident — add_columns — [trigger_rule, proposed_by, promoted_by, overview, actions_taken, proposed_on, promoted_on, timeline, major_incident_state, lessons_learned] [sys_domain] mtg_meeting — add_columns — [sys_domain] change_request — add_columns — [samp_change_projection_summary] sn_publications_recipientslist_account_m2m — create_table — [dynamically_added_account, recipients_list, active_communication] cert_schedule — create_table — [migration_status, migration_exception] cmdb_tcp — add_columns — [sys_domain] cfg_scc_definition_core — add_columns — [sys_domain] on_call_message_number — create_indexes — message_number,phone_number sys_atf_performance_stat_transaction — create_indexes — sys_created_on,type View all predicted schema changes Standardmäßig werden 10 vorhergesagte Schemaänderungen angezeigt. Klicken Sie auf den Link Alle vorhergesagten Schemaänderungen anzeigen, um die gesamte Liste anzuzeigen. Änderungen wie neue Spalten, neue Tabellen und neue Indizes werden in diesem Abschnitt erfasst.
Automated Test Framework (ATF)-Ergebnisse	Prozentsatz der bestandenen ATF-Tests, die in den letzten 30 Tagen ausgeführt wurden. • Letzte ATF-Ausführung: Datum und Uhrzeit der Ausführung der letzten ATF-Tests • ATF-Ergebnisse anzeigen: Link zum Anzeigen weiterer Informationen zu den aktuellen ATF-Ergebnissen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartennamen	Beschreibung
	Hinweis: Nur die abgeschlossenen und bestandenen Tests werden für die ATF-Ergebnisse berücksichtigt. Wenn ein Test mehrmals ausgeführt wird, wird nur die letzte Ausführung in den Ergebnissen berücksichtigt.

Weitere Informationen finden Sie unter Upgradevorschau-Tool in Upgrade-Management.

Erkunden Sie Upgrade des Editors für übersprungene Datensatzregeln in Upgrade-Management

Konfigurieren Sie Regeln für übersprungene Datensätze mithilfe des Upgrade-Editors für übersprungene Datensatzregeln, um die Lösung von Dateninkonsistenzen zu automatisieren oder zu erleichtern, die durch den Upgrade-Prozess verursacht wurden.

Formulieren Sie Regeln für eine automatisierte Lösung, um potenzielle Anpassungskonflikte nach einem Upgrade zu minimieren. Diese Regeln können so konfiguriert werden, dass sie während des Upgrade-Prozesses autonom ausgeführt oder nach dem Upgrade manuell initiiert werden.

Mit dem Xanadu-Release wurden standardmäßig neue Übersprungen-Regeln eingeführt, mit denen Sie bestimmte Anpassungen während des Upgrade-Vorgangs automatisch beibehalten können. Dadurch entfällt die Notwendigkeit der manuellen Überprüfung der übersprungenen Datensätze, die während des Upgrade-Vorgangs generiert wurden.

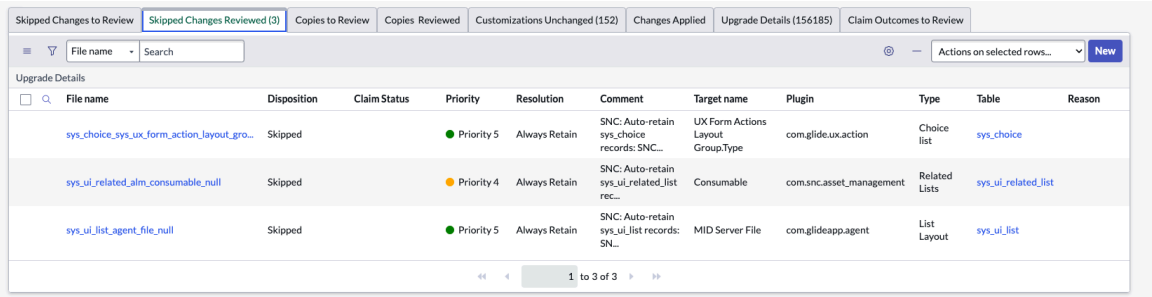
Im Folgenden finden Sie die Liste der Tabellen, aus denen die Anpassungen standardmäßig mit den neuen Übersprungenen-Regeln beibehalten werden, wenn ein übersprungener Datensatz als Metadatendatei generiert wird:

- sys_ui_section
- sys_ui_form
- sys_ui_form_section
- sysevent_email_action
- sys_ui_related_list
- sys_ui_list
- sys_choice
- sys_choice_set
- sys_report
- pa_dashboards
- wf_workflow

Hinweis:
Für die Tabelle „wf_workflow_version“ werden die generierten übersprungenen Datensätze durch die neuen Übersprungen-Regeln automatisch auf **„Meine Änderungen beibehalten (Immer beibehalten)“**festgelegt. Diese Tabelle wird im Allgemeinen für Konfigurationsänderungen verwendet und muss nicht überprüft werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die übersprungenen Datensätze, die automatisch von den standardmäßigen Übersprungsregeln beibehalten werden, befinden sich in der zugehörigen Liste Übersprungene Changes überprüft.



Hinweis:
Sie können auch einen Kommentar für jeden beibehaltenen übersprungenen Datensatz finden, um die zugehörige Tabelle anzuzeigen, aus der er während des Upgrade-Prozesses generiert wurde.

Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie das Tool „Editor für übersprungene Datensatzregeln“ in Upgrade-Management.

Erkunden Sie den Upgrade-Plan in Upgrade-Management

Der Upgrade-Plan automatisiert die Installation von Anwendungen während Upgrades und bietet eine nahtlose Upgrade-Experience. Definieren Sie Anwendungen und Zielversionen, die in Ihrer Instanz installiert werden sollen, und beschleunigen Sie Ihren Upgrade-Prozess.

Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade Plan.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**.

Sie benötigen die folgenden Instanzen, um den Upgrade-Plan zu verwenden.

- Builder-Instanz: Erstellen Sie Ihren Upgrade-Plan
- Verbraucherinstanz: Implementieren Sie Ihren erstellten Upgrade-Plan

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Instanz auf die neueste verfügbare Version aktualisiert haben, um den Upgrade-Plan zu erstellen. Es wird empfohlen, Ihre Entwicklerinstanz als Builder-Instanz zu konfigurieren. Sie müssen den Upgrade-Plan installieren, bevor Sie Ihre Verbraucherinstanz aktualisieren. Unter Planeigenschaften upgraden finden Sie weitere Details.

Beim Upgrade einer Instanz werden Lösungen übersprungen, und Anpassungen werden häufig nach dem Upgrade geladen. Dies führt zu einem vorübergehenden Ausfall der Funktionen, bis sie vollständig geladen sind. Aufgaben wie das Bestätigen von Update-Sätzen, das Installieren neuer Plugins und Anwendungen sowie mehrere Updates sind ebenfalls zeitaufwändig. Verwenden Sie die Funktion „Upgradeplan“, um diese Aufgaben nach dem Upgrade zu automatisieren, indem Sie Ihre Aktionen nachverfolgen und die Schritte in allen erforderlichen Instanzen wiederholen. Sie müssen Aufgaben nach dem Upgrade nicht manuell anwenden, wodurch die Ausfallzeit reduziert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

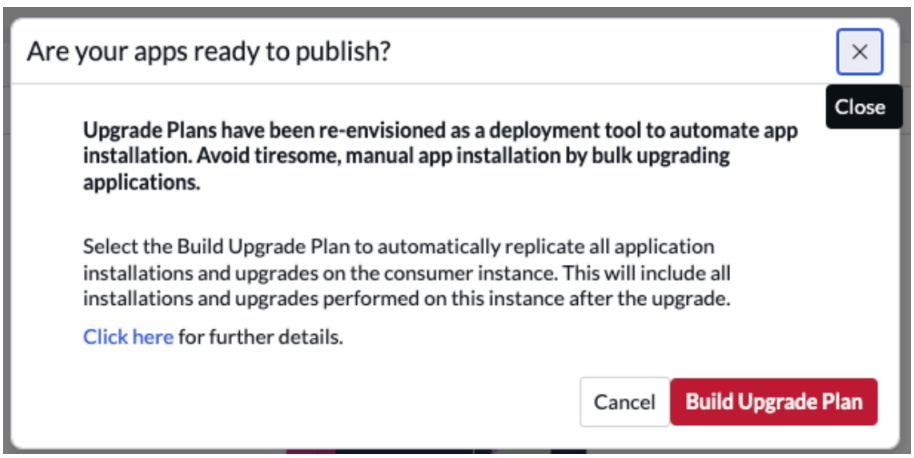
Hinweis:
Nach dem Upgrade auf die neueste Version werden einige übersprungene Datensätze angezeigt. Einige dieser Datensätze sind bereits als überprüft markiert, und einige müssen noch überprüft werden.

Ab Release Yokohama sind Anpassungen und übersprungene Datensätze standardmäßig nicht Teil des Upgrade-Plans. Sie können die Anpassungen und übersprungenen Datensätze zusammen mit den App-Installationen in den Upgrade-Plan aufnehmen, indem Sie die Eigenschaft glide.upgrade.plan.include.skips aktivieren. Diese Eigenschaft steuert, wann Überspringungen und Anpassungen beim Erstellen oder Aktualisieren eines Upgrade-Plans berücksichtigt werden.

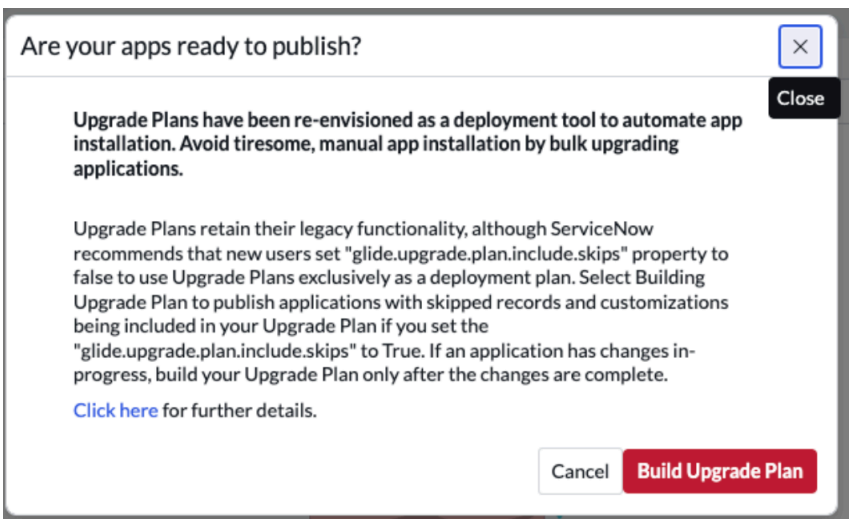
- Wenn die Eigenschaft „glide.upgrade.plan.include.skips“ **auf WAHR festgelegt**ist, werden Überspringungen und Anpassungen berücksichtigt, wenn ein Upgrade-Plan erstellt oder aktualisiert wird
- Wenn die Eigenschaft „glide.upgrade.plan.include.skips“ auf **FALSE**festgelegt ist, werden Überspringungen und Anpassungen nicht berücksichtigt, wenn ein Upgrade-Plan erstellt oder aktualisiert wird. Diese Eigenschaft wurde standardmäßig auf „falsch“ festgelegt.

Je nach Szenario wird eine der folgenden modalen Nachrichten angezeigt:

- Erstbenutzer: Wenn Sie Ihren Upgrade-Plan zum ersten Mal erstellen (Eigenschaft ist standardmäßig deaktiviert)

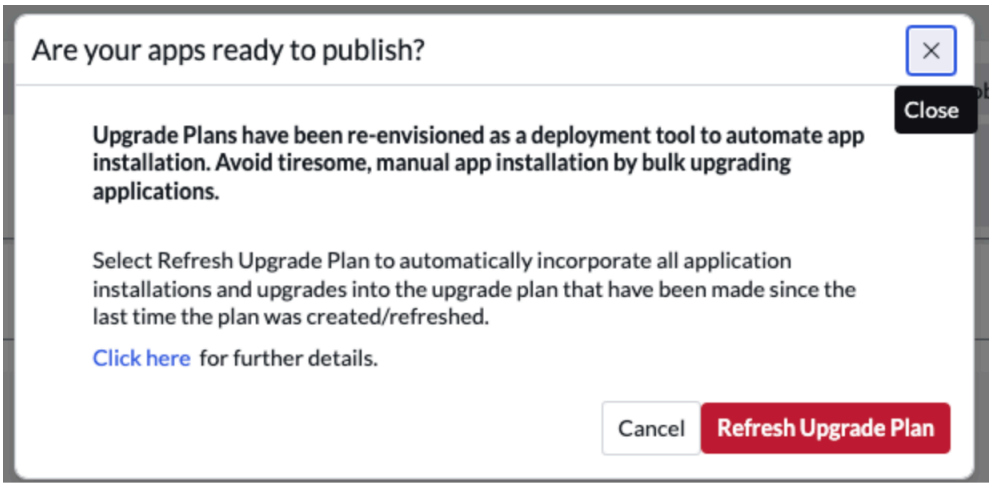


- Erstellen des Upgrade-Plans mit aktivierter Eigenschaft

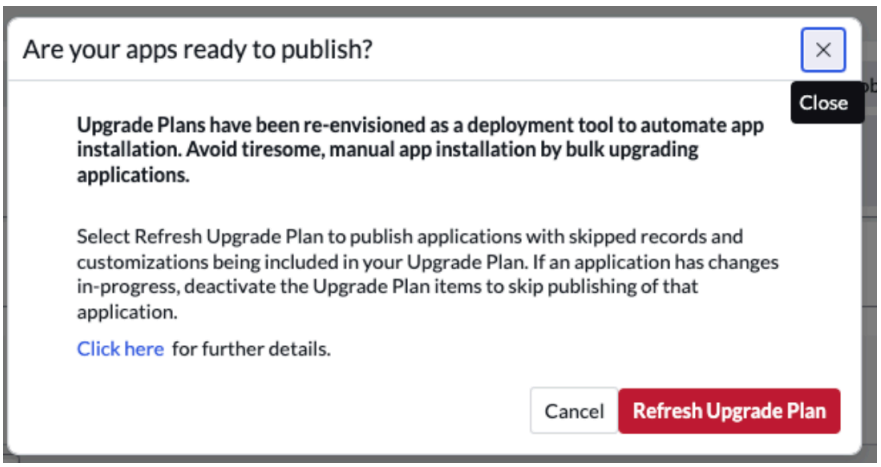


- Aktualisieren des Upgrade-Plans mit deaktivierter Eigenschaft (Standard)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Der Upgrade-Plan wird mit aktivierter Eigenschaft aktualisiert



Vorteile eines Upgrade-Plans gegenüber Update-Sätzen

Mit Upgrade-Plänen können Sie:

- Neben der Auflösung des übersprungenen Datensatzes können Sie auch die Installation von Apps und Plugins nachverfolgen.

Hinweis:
Sie können die übersprungenen Datensätze, die vom Upgrade-Plan erfasst werden, nicht auswählen. Der Upgradeplan erfasst alle übersprungenen Datensätze, unabhängig davon, ob sie überprüft oder nicht und geändert wurden oder nicht. Wenn die Anpassungen aus verschiedenen Instanzen stammen, müssen die übersprungenen Datensätze überprüft werden.

- Die Tabellenänderungen werden mithilfe des Batch-Bootstrapping optimiert.
- Verwalten Sie Ihre Anpassungen mit dem App-Repository.

Hinweis:
Es wird empfohlen, für jedes Instanz-Upgrade einen Upgrade-Plan zu erstellen. Wenn Sie einen Upgradeplan in einer Builder-Instanz erstellen, wird er in genau der Version der Builder-Instanz erstellt (einschließlich Patches und Hotfixes). Sie können den zuvor erstellten Upgrade-Plan nicht für das neue Instanz-Upgrade verwenden. Wenn Sie Verbraucherinstanzen installieren, sollte die Version des Upgrade-Plans genau mit der Version der Verbraucherinstanz übereinstimmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Persona

Wenn Sie das App-Repository für die aktive Anwendungsentwicklung verwenden, verwenden Sie den Upgrade-Plan, um Ihre Upgrades zu beschleunigen.

Hinweis:
Wenn Sie derzeit die Update Sets verwenden und Ihren Upgradeprozess katalogisieren möchten, verwenden Sie die Funktion Upgrade-Plan.

Design Überlegungen

Im Folgenden finden Sie die wichtigsten Punkte bei der Arbeit mit dem Upgrade-Plan:

- Jedes neue Instanz-Upgrade erfordert einen eigenen Upgrade-Plan. Es kann nicht über Upgrades hinweg freigegeben werden.
- Zum Erstellen des Upgrade-Plans wird nur eine Builder-Instanz unterstützt.
- Der Upgrade-Plan kann auf einer Verbraucherinstanz nicht deinstalliert werden. Sie können das gesamte Upgrade zurücksetzen, jedoch nicht teilweise.
- Der Umfang der Dateien, die nach **Upgrade-Plan in die Anwendung „Globale Anpassungen – Upgrade-Plan“ verschoben werden, ist weiterhin global.
- Während eines Upgrades werden nur die Elemente des Upgradeplans mit **Status=Bereit** und **Aktiv=wahr** in den Verbraucherinstanzen installiert. Der Rest der Elemente wird übersprungen.
- Upgrade-Sätze können nicht im Upgrade-Plan enthalten sein.
- Nur-Wartungs-Plugins sind im Upgrade-Plan nicht zulässig.
- Konfigurieren Sie Ihre -Instanz als Builder-Instanz, bevor Sie neue Anwendungen und Plugins installieren oder Lösungen überspringen. Andernfalls werden die Aktionen nicht vom Upgrade-Plan erfasst.
- Sie können die Liste der Anpassungen in der Ansicht „Elemente des Upgradeplans“ nicht anzeigen. Sie können zu den entsprechenden Tabellen navigieren, um sicherzustellen, dass die Anpassung erfasst wurde.

Weitere Informationen finden Sie in KB1271313 .

Upgrade Plan-Vorgänge im Hintergrund

Während der Erstellung des Upgrade-Plans werden die folgenden Vorgänge im Hintergrund ausgeführt:

- Übersprungene Datensätze werden paketiert und in Form von globalen Anwendungs- und App-Anpassungen in das App-Repository hochgeladen. Im Folgenden finden Sie die 3 Arten von Apps, die mit dem Upgrade-Plan in Ihrer Instanz und im App-Repository erstellt werden.

  Hinweis:
  Nach dem Packen können Sie die Elemente aus dem Upgrade-Plan auswählen. Ein Upgrade-Plan funktioniert auf Bereichsebene, erfasst also alles und veröffentlicht es im Repository.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die globalen Datensätze werden in die globale Upgrade-Plan-App für Anpassungen paketiert und im App-Repository veröffentlicht.
- Die bereichsbezogenen übersprungenen Datensätze werden in die entsprechenden App-Anpassungspakete paketiert.
- Wenn der Upgrade-Plan veröffentlicht wird, wird eine globale Anwendung erstellt, z. B. **Upgrade Plan - Release Name (Upgradeplan - Releasename)**.

- Vorhandene ServiceNow-Funktionen wie „Globale Anwendung“ und „App-Anpassung“ werden als Anwendungscontainer verwendet, die in allen erforderlichen Instanzen installiert werden können. Siehe Legacy - Global application file management und Application scope, um weitere Informationen zu erhalten.
- Wenn Sie Anwendungen oder Plugins installieren, werden sie auch im Upgrade-Plan erfasst. Da es sich jedoch um Elemente des Anwendungslebenszyklus handelt, werden sie nie in das App-Repository verschoben.

Während der Verbrauch des Upgrade-Plans werden die folgenden Vorgänge im Hintergrund ausgeführt:

- Zuerst wird der Upgrade-Plan validiert, und dann wird die Quelle aus dem App-Repository heruntergeladen.
- Sobald die Quelle heruntergeladen wurde, wird die App in den Status „Bereit“ versetzt.

Hinweis:
Nur die Elemente des Upgradeplans mit **Status=Bereit** und **Aktiv=wahr** werden auf den Verbraucherinstanzen installiert. Der Rest der Elemente wird übersprungen.

- Automatische Generierung der Vorschau für den Upgrade-Plan.

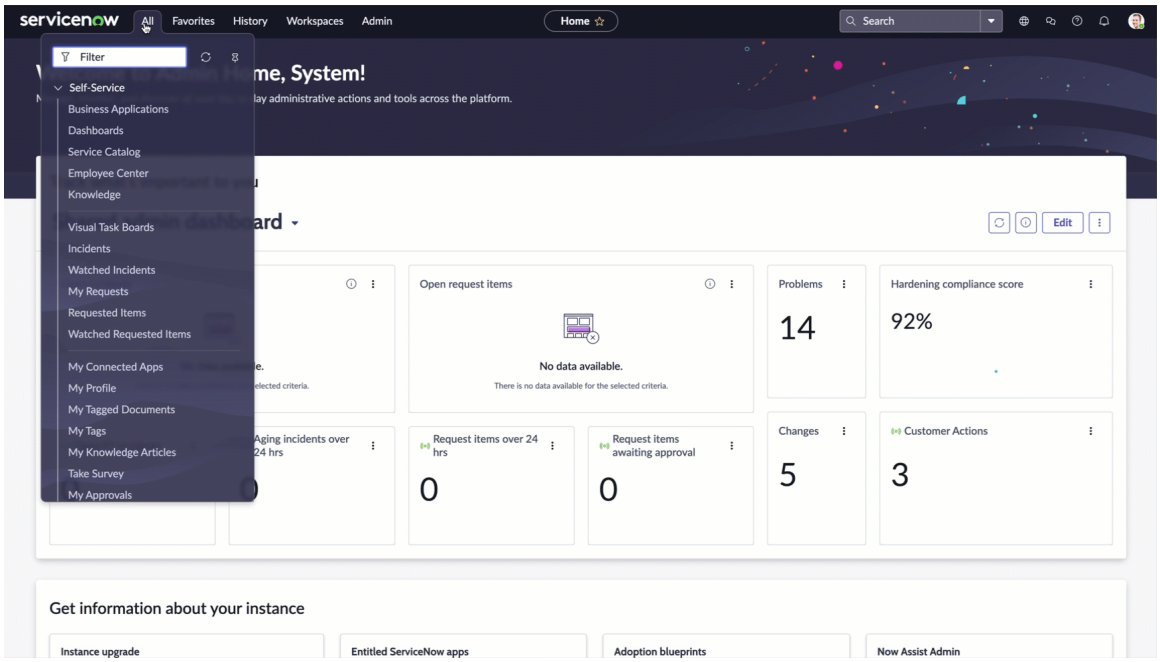
Weitere Informationen finden Sie unter Tool für Upgrade-Pläne in Upgrade-Management.

Upgrade-Management geführte Tour

Aktualisieren Sie Ihre Instanz mühelos mit dem geführten Prozess.

Um Ihren Upgrade-Prozess zu optimieren, befolgen Sie die Schritte des geführten Setups unter Greifen Sie auf das geführte Setup für zu Upgrade-Management. Stellen Sie sicher, dass Sie als Administrator angemeldet sind, bevor Sie beginnen. Dieses intuitive Tool führt Sie durch die erforderlichen Aktivitäten vor und nach dem Upgrade, um einen nahtlosen Übergang zum aktuellen Release zu gewährleisten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Upgrade-Management verwenden

Verwenden Sie die Experience Upgrade-Management, um auf alle Tools, Informationen und das geführte Setup für ein reibungsloses Upgrade in Ihrer Instanz zuzugreifen.

Überprüfen Sie Folgendes für ein nahtloses Upgrade-Experience.

Upgrade-Management -Tools

Greifen Sie auf alle erforderlichen Tools zu, die Sie für ein nahtloses Upgrade-Experience in Ihrer -Instanz benötigen.

Über die Experience Upgrade-Management können Sie auf die folgenden Tools zugreifen.

ATF Test Generator und Cloud Runner in Upgrade-Management

Nutzen Sie die Leistungsfähigkeit von ATF Test Generator und Cloud Runner von ServiceNow, um intelligente, umfassende Regressionstests zu erstellen.

Mit der Store-Anwendung ATF Test Generator und Cloud Runner können Sie Folgendes erreichen.

- Nutzt die KI von ServiceNow, um automatisch Regressionstests zu erstellen, die auf bestimmte Instanzen zugeschnitten sind.
- Lässt sich nahtlos in das vorhandene ATF-Framework integrieren, um eine reibungslose Anwender-Experience zu gewährleisten.
- Mit Cloud Runner von ServiceNow können Sie ATF-Tests in einem Headless-Browser ausführen, ohne dass ein lokales Setup erforderlich ist.
- Mithilfe der intelligenten Testgenerierung können Sie eine umfassende Testabdeckung für Ihre Anwendungen sicherstellen.
- Die automatisierte Erstellung von Tests und die cloudbasierte Ausführung reduzieren den Zeit- und Arbeitsaufwand für Tests erheblich.
- Die KI-gestützte Testgenerierung minimiert menschliches Versagen und verbessert die Zuverlässigkeit von Testergebnissen.
- Optimierte Workflows und effiziente Testausführung optimieren Ihren Testprozess.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter ATF Test Generator and Cloud Runner .

Tool wird geklont in Upgrade-Management

Verwenden Sie die Anwendung „Systemklon“, um eine ganze Datenbank von einer Instanz in eine andere zu duplizieren. Dieser Klonprozess, der häufig zum Replizieren einer Produktionsinstanz für Tests vor der Produktion verwendet wird, nutzt die neueste nächtliche Sicherung als Datenquelle.

Mit dem Systemklon-Tool können Sie:

- Klonen Sie eine ServiceNow-Instanz in eine Zielinstanz.
- Klonen Sie eine ServiceNow-Instanz in eine Zielinstanz, die eine andere Version ausführt.
- Klonen Sie eine ServiceNow-Instanz aus einer Sicherung.
- Klonen Sie eine ServiceNow-Instanz über eine Produktionsinstanz.

Weitere Informationen finden Sie unter Systemklon.

Upgradeverlaufstool in Upgrade-Management

Verwenden Sie das Modul Upgradeverlauf, um einen umfassenden Datensatz aller in einer Instanz durchgeführten Upgrades zu führen. Greifen Sie auf detaillierte Berichte für historische und aktuelle Upgrade-Versionen zu, um die Analyse und Fehlerbehebung zu erleichtern.

Weitere Informationen finden Sie unter Upgradeverlauf wird überprüft.

Upgradeverlauf wird überprüft

Das Modul Upgrade-Verlauf verfolgt jedes Upgrade, das an einer Instanz durchgeführt wird. Sie können mit diesem Modul auch den vollständigen Bericht zu einem alten Upgrade oder einer kürzlich abgeschlossenen Upgradeversion anzeigen.

- Zugehörige Listen des Upgrade-Verlaufs: Verwenden Sie die zugehörigen Listen, um die übersprungenen Datensätze in einem Upgrade zu beheben, nachzuverfolgen und zu überprüfen
- Visual Task Board (VTB) – Ansicht der übersprungenen Datensätze: Verwenden Sie die VTB-Ansicht, um den Lösungsstatus eines vorherigen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen anzuzeigen

Überprüfen Sie übersprungene Datensätze anhand zugehöriger Listen

Verwenden Sie verschiedene zugehörige Listen, um die übersprungenen Datensätze in einem Upgrade zu beheben, nachzuverfolgen und zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgradeverlauf.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Navigation
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**.

Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.

2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus.
Das Formular „System-Upgrades“ wird angezeigt.

3. Wählen Sie eine der folgenden zugehörigen Listen aus, um die übersprungenen Datensätze zu überprüfen.

Änderungen an zugehöriger Liste zur Überprüfung übersprungen

Lösen Sie die übersprungenen Aktualisierungsdatensätze, indem Sie sie in der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen nachverfolgen und überprüfen. Um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen während System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgrade-Prozess angepasste Objekte (und wendet das Update nicht auf sie an). Weitere Informationen finden Sie unter Eine übersprungene Aktualisierung lösen und einen Lösungsstatus festlegen.

Zugehörige Liste „Übersprungene Änderungen überprüft“.

Zeigen Sie die Liste der überprüften übersprungenen Datensätze in der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen überprüft an. Wenn Sie einen übersprungenen Datensatz zur Überprüfung auswählen und einen **Lösungsstatus** auf einen anderen Wert als Nicht überprüft festlegen, wird der Aktualisierungsdatensatz von der zugehörigen Liste „Übersprungene Changes zur Überprüfung“ in die zugehörige Liste „Übersprungene Changes überprüft“ verschoben.

Kopiert in die zugehörige Liste „Prüfung“.

Unter „Zu überprüfende Kopien“ werden alle Datensätze aufgelistet, die überprüft werden müssen.

Zugehörige Liste „Kopiert überprüft“.

Unter „Geprüfte Kopien“ werden alle Datensätze aufgelistet, die überprüft wurden.

Zugehörige Liste „Anpassung unverändert“.

Unveränderte Anpassungen listet alle Datensätze auf, die (aufgrund einer Anpassung) übersprungen wurden, für die jedoch keine Änderungen seit dem letzten Upgrade vorgenommen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassung rückgängig machen.

Zugehörige Liste „Changes angewendet“.

Unter Angewendete Changes werden alle Changes aufgelistet, die in diesem Upgrade vorgenommen wurden.

Zugehörige Liste „Ergebnisse des Anspruchs zur Überprüfung“.

Während System-Upgrades werden auf der Registerkarte Anspruchsstatus Ergebnisse angezeigt, die überprüft und gelöst werden müssen.

Zugehörige Liste „Upgrade-Details“.

Upgradedetails listet alle Upgradedetail-Datensätze für dieses Upgrade auf.

Hinweis:
Die zugehörigen Listen „Zu überprüfende Kopien“ und „Überprüfte Kopien“ sind plattformspezifische zugehörige Listen.

Details zu zugehörigen Listen des Upgrade-Verlaufs

Die folgende Tabelle enthält die Beschreibungen der einzelnen Felder in allen zugehörigen Listen im Modul „Upgradeverlauf“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listendetails

Feld	Eingabewert
Dateiname	Der Dateiname hat unterschiedliche Beschreibungen für verschiedene zugehörige Listen • Zugehörige Liste „Übersprungene Changes zur Überprüfung“: Name des übersprungenen Upgradedetail-Datensatzes • Zugehörige Liste „Übersprungene Changes überprüft“: Name des überprüften Upgradedetail-Datensatzes • Zugehörige Liste „Zu überprüfende Kopien“: Name des zu überprüfenden Datensatzes • Zugehörige Liste „Geprüfte Kopien“: Name des Datensatzes, der überprüft wurde • Zugehörige Liste „Anpassung unverändert“: Name des unveränderten sys_upgrade_history_log-Datensatzes. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie auf Upgrade-Details zugreifen und Kommentartext hinzufügen oder einen Lösungsstatus dafür festlegen möchten • Zugehörige Liste „Changes angewendet“: Name der aktuellen Upgrade-Datei • Zugehörige Liste „Ergebnisse des Anspruchs zu überprüfen“: Name des übersprungenen Upgrade-Detail-Datensatzes • Zugehörige Liste „Upgrade-Details“: Name der aktuellen Upgrade-Datei
Disposition	Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wurde: • Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt. • Aktualisiert: Das System hat diesen Datensatz aktualisiert. • Gelöscht: Das System hat diesen Datensatz gelöscht. • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten. • Übersprungen (Fehler): Das System verfügte nicht über das Upgrade in dieser Datei. Es wurde jedoch übersprungen, da der Datensatz bereits in einem anderen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listendetails (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	Bereich im System vorhanden ist oder eine Systemeigenschaft vorhanden ist. **Hinweis:** Dies kann nur von einer Wartung bearbeitet werden. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt. • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden. • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Basiskomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat. • Übersprungen – manuelles Zusammenführen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da seine Aktualisierung ein manuelles Eingreifen erfordert. • Übersprungen: Einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde. • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, aber diese Änderung wurde später während desselben Upgrades überschrieben.
Priorität	Relative Bedeutung des Konflikts, der das Überspringen verursacht hat. **Hinweis:** ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listendetails (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
Grund	Gibt den Grund an, warum ein bestimmter Datensatz in die Disposition „Übersprungen“ verschoben wurde.
Lösung	• Überprüft • Beibehalten • Rückgängig gemacht
Kommentar	Während des Lösungsprozesses für eine übersprungene Aktualisierung können Sie jedem Datensatz einen **Kommentar** hinzufügen. Beispielsweise kann der Kommentar für zukünftige Überprüfer erklären, welche Aktion Sie durchgeführt haben.
Zielname	Name des Datensatzes, der der aktuellen Datei entspricht.
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält.
Typ	Aktueller Dateityp (z. B. Business-Regel oder UI-Richtlinie).
Tabelle	Tabelle, die den Datensatz enthält.

Machen Sie eine Anpassung rückgängig

Um zu verhindern, dass Anpassungen durch System-Upgrades überschrieben werden, überspringt der Upgrade-Prozess automatisch Änderungen an angepassten Objekten. Möglicherweise möchten Sie Ihre Anpassungen überschreiben, wenn ein Software-Upgrade eine Funktion enthält, die Sie implementieren möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um anwenderdefinierte Objekte zu identifizieren, fügt das System in der Tabelle „Kundenupdates“ [sys_update_xml] einen entsprechenden Datensatz hinzu. Die Tabelle enthält die aktuellen Versionsinformationen für alle angepassten Objekte. Beim Upgrade-Vorgang werden Änderungen an Objekten mit Einträgen in der Tabelle übersprungen. Der Upgrade-Vorgang überspringt keine Objekte, wenn sich nur ausgeschlossene Felder geändert haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgradeverlauf.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.

2. Wählen Sie die gewünschte Softwareversion aus.
3. Filtern Sie die zugehörige Liste Upgrade-Details nach **Disposition ist übersprungen**.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie eine weitere Filterbedingung für **Changed is True** hinzu, um nur die Objekte zurückzugeben, die seit dem letzten Upgrade geändert wurden.
5. Wählen Sie den zu implementierenden Aktualisierungsdatensatz aus.
   Das Feld **Dateiunterschiede** zeigt einen direkten Vergleich der Anpassung und der Standardversion an. Löschungen werden rot hervorgehoben, Ergänzungen grün und Änderungen gelb.
6. Klicken Sie **auf Basissystemversion wiederherstellen**, um Ihr anwenderdefiniertes Objekt mit der Systemstandardversion zu überschreiben.
   - Die **Disposition** ändert sich von **Übersprungen** zu **Rückgängig gemacht**.
   - Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie auf **Änderungen erneut anwenden** klicken, um Ihre Anpassungen erneut anzuwenden (und die Rückgängigmachung rückgängig zu machen).

Beheben Sie eine übersprungene Aktualisierung, und legen Sie einen Lösungsstatus fest

Überprüfen Sie den Grund für jeden übersprungenen Datensatz, um alle übersprungenen Updates nach einem Upgrade zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie lösen ein Update, indem Sie entweder die Anpassung beibehalten oder die Anpassung mit dem Basissystem-Update zusammenführen oder überschreiben.

Hinweis:
Anwenderdefinierte Objekte, die im Basissystem seit dem letzten Upgrade nicht geändert wurden, erfordern keine Aktion von Ihnen.

Wenn ein Objekt angepasst wird, fügt das System der Tabelle „Kundenupdates“ [sys_update_xml] einen entsprechenden Datensatz hinzu und verwaltet dann die aktuellen Versionsinformationen für alle angepassten Objekte. Der Upgrade-Prozess überspringt Änderungen an Objekten, die eine aktuelle Version in der Tabelle „Kunden-Updates“ haben. Wenn Sie das Verfahren befolgen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Behalten Sie eine Anpassung ohne Änderungen bei
- Behalten Sie eine Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen
- Ein angepasstes Objekt auf die aktualisierte Version zurücksetzen (d. h. die Anpassung überschreiben)
- Überprüfen Sie das Überspringen und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgradeverlauf.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**.

   Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.

2. Wählen Sie die gewünschte Softwareversion aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Übersprungene Änderungen zur Überprüfung“ den Aktualisierungsdatensatz aus, der gelöst werden soll.
   Weitere Informationen finden Sie unter Übersprungene Datensätze mithilfe von zugehörigen Listen überprüfen.
4. Überprüfen Sie die Liste der Changes.
   Bei Textfeldern können Sie in das Feld klicken, um das Diff/Merge-Tool zu öffnen.

   Um die Unterschiede zu überprüfen, klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten.

5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

   Sie haben die Möglichkeit, jedem Datensatz einen **Kommentar** hinzuzufügen, um beispielsweise zukünftigen Prüfern die Aktion zu erklären.

Änderungen an zugehöriger Liste zur Überprüfung übersprungen

Feld	Eingabewert
Behalten Sie den angepassten Datensatz bei, und aktualisieren Sie ihn nicht.	Legen Sie nach dem Überprüfen der Änderungen **den Lösungsstatus** auf **Überprüft und Beibehalten**fest. Der Datensatz wird aus der zugehörigen Liste „Zu überprüfende Changes übersprungen“ nach „Übersprungene Changes geprüft“ verschoben.
Behalten Sie die Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen.	**a.** Klicken Sie auf**Konflikte auflösen**, um zum Formular „Konflikte auflösen“ zu navigieren. **b.** Überprüfen Sie die Unterschiede. **c.** So führen Sie ein Feld zusammen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabewert
	▪ Klicken Sie auf den Rechtspfeil für das Feld. ▪ Klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten. ▪ Wenn Sie alle entsprechenden Felder zusammengeführt haben, klicken Sie auf **Zusammenführen**. Nach dem Zusammenführen der Anpassungsänderungen: ○ Der Lösungsstatus ändert sich in Überprüft und zusammengeführt. ○ Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen verschoben.
Verwerfen Sie die Anpassung und aktualisieren Sie den Datensatz so, dass er dem Basissystem für dieses Upgrade entspricht.	Klicken Sie nach Überprüfung der Änderungen **auf Basissystemversion wiederherstellen**. ○ **Die Disposition** ändert sich von **„Übersprungen“** zu **„Rückgängig gemacht“**. ○ **Der Lösungsstatus** ändert sich in **Überprüft und Rückgängig gemacht**. ○ Das System erstellt einen Kunden-Update-Datensatz. ○ Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen verschoben. **Hinweis:** Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie jederzeit **auf Changes erneut anwenden** klicken, um die Anpassung erneut anzuwenden.
Überprüfen Sie das Überspringen und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus.	Legen Sie nach dem Überprüfen der Änderungen **den Lösungsstatus** auf **Überprüft**fest. Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen verschoben.
Verlassen Sie die Liste „Übersprungen“ für eine spätere Entscheidung, und beachten Sie, dass Sie den Datensatz nicht überprüft haben.	Wählen Sie in der Liste **Lösung** die Option **Nicht überprüft** aus, um die Entscheidung über die Behandlung dieses Konflikts zurückzustellen. Der Datensatz verbleibt in der zugehörigen Liste „Zu überprüfende Änderungen übersprungen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

7. Wiederholen Sie den Vorgang für jeden Aktualisierungsdatensatz in der Liste.

Ergebnisse

In der zugehörigen Liste „Zu überprüfende Changes übersprungen“ werden nur übersprungene Aktualisierungen mit dem **Auflösungsstatus** „ **Nicht überprüft“** oder ohne festgelegte Auflösung angezeigt. Durch jede Aktion, die den **Lösungsstatus** in einen anderen Wert als **Nicht überprüft** oder **--Keine--** ändert, wird die übersprungene Aktualisierung aus der Liste entfernt und in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen geprüft verschoben.

Visual Task Board (VTB) für übersprungene Datensätze

Zeigen Sie den Lösungsstatus eines vorherigen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen in der Visual Task Board-Ansicht (VTB) an. Für jedes ausgeführte Upgrade wird ein Datensatz für den Upgradeverlauf erstellt.

Um den Verlaufsbericht anzuzeigen, navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgradeverlauf.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**.

Sie können dann ein Upgrade aus der Liste auswählen, um die Details zum Upgradeverlauf anzuzeigen. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Datensatz-VTB übersprungen,** um die übersprungenen Datensätze über VTB anzuzeigen und zu verwalten.

Hinweis:
Der zugehörige Link **„VTB mit übersprungenem Datensatz“** wird nur angezeigt, wenn für das Versions-Upgrade übersprungene Datensätze vorhanden sind.

VTB-Details des Upgradeverlaufs

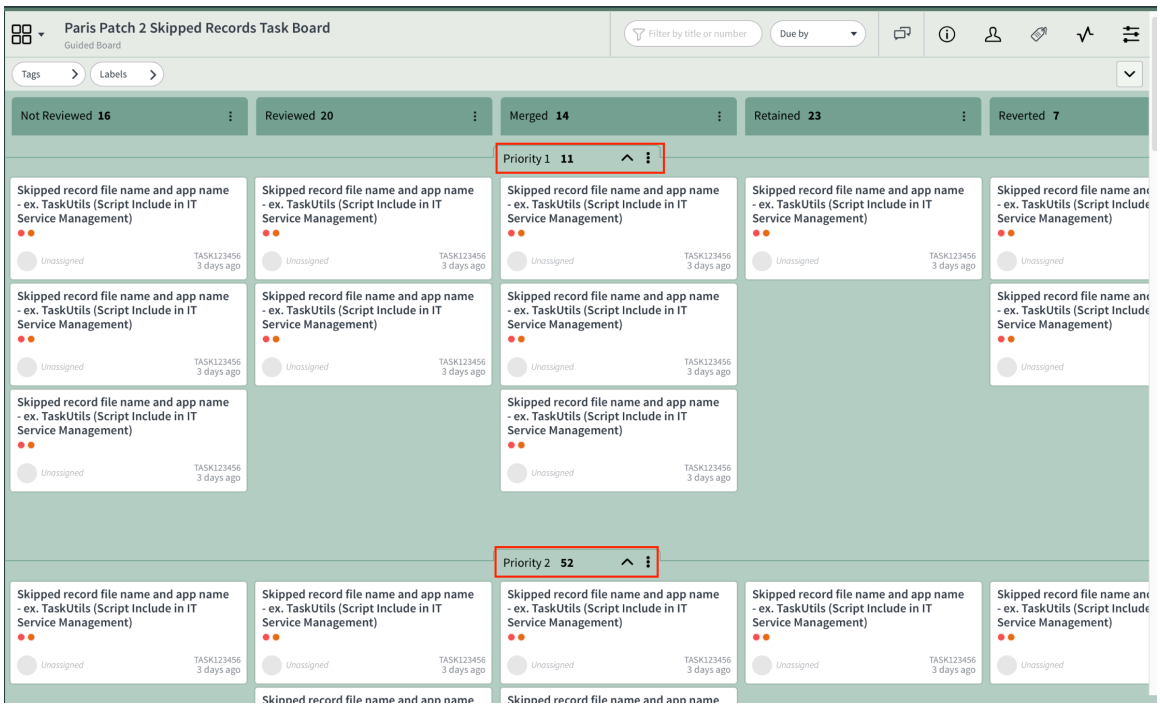
Feld	Beschreibung
Nicht überprüft	Aufgaben, die nicht überprüft wurden
Überprüft	Aufgaben, die überprüft wurden
Zusammengefügt	Aufgaben, die sowohl die alten als auch die neuen Changes enthalten
Beibehalten	Aufgaben, die die Updates vom letzten Upgrade beibehalten haben
Rückgängig gemacht	Aufgaben, die ihre Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht haben

Die übersprungenen Datensätze werden basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen priorisiert. Die Priorisierung erfolgt wie folgt:

- Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr
- Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Priorität 3: Berichte und mehr
- Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr
- Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige



Formular „Aufgabe des Upgradeverlaufs“.

Sie können Informationen zu einer übersprungenen Datensatzaufgabe mithilfe des Formulars „Upgradeverlaufsaufgabe“ aktualisieren.

Um Änderungen an einer übersprungenen Datensatzaufgabe vorzunehmen, klicken Sie bei einer Aufgabe über VTB auf einen Aufgabennummernlink.

Formulardetails zur Aufgabe „Upgradeverlauf“.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Priorität	Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige

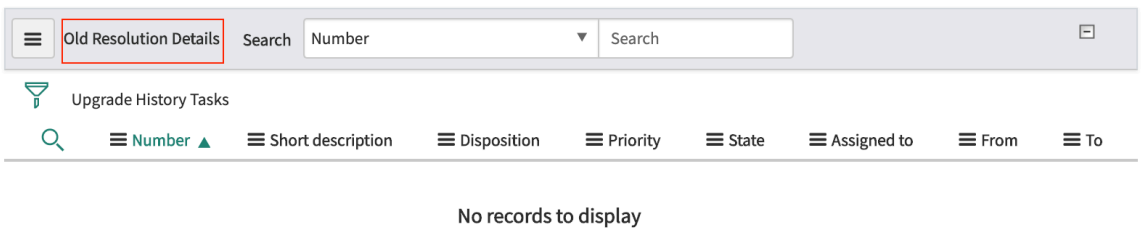
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formulardetails zur Aufgabe „Upgradeverlauf“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Disposition	Disposition wird auf „Übersprungen“ gesetzt, da das Taskboard nur für übersprungene Datensätze vorgesehen ist. Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten.
Typ	Typ der Datei, der die Prioritätsstufe bestimmt.
Status	Status der Dateien. • Nicht überprüft: Aufgaben, die nicht überprüft wurden • Überprüft: Aufgaben, die überprüft wurden • Zusammengeführt: Aufgaben, die sowohl die alten als auch die neuen Changes enthalten • Beibehalten: Aufgaben, die die Updates vom letzten Upgrade beibehalten haben • Rückgängig gemacht: Aufgaben, bei denen die Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht wurden
Arbeitsnotizen	Hinweise zur übersprungenen Datensatzaufgabe
Aktualisieren	Schaltfläche zum Aktualisieren der übersprungenen Datensatzaufgabe
Konflikte auflösen	Schaltfläche zum Lösen von Konflikten durch Überprüfen der Unterschiede
Basissystemversion wiederherstellen	Schaltfläche zum Rückgängigmachen der Anpassungen
Löschen	Schaltfläche zum Löschen der übersprungenen Datensatzaufgabe

In der zugehörigen Liste „Alte Lösungsdetails“ werden die in der vorherigen Upgrade-Version ausgeführten Aktionen



angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Liste „Alte Lösungsdetails“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Aufgabennummer der übersprungenen Datei, in der in der vorherigen Upgradeversion einige Aktionen ausgeführt wurden.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe
Disposition	Aktion, die während des vorherigen Upgrades für diese Datei ausgeführt wurde
Priorität	Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: **1.** (höchste Priorität): XML-Inhalt **2.** script oder script_plain **3.** HTML-Inhalt **4.** sys_ui_form_section, sys_ui_related_list oder sys_choice_set **5.** (niedrigste Priorität): Sonstiges
Status	Status der Dateien. • Nicht überprüft: Aufgaben, die nicht überprüft wurden • Überprüft: Aufgaben, die überprüft wurden • Überprüft und zusammengeführt: Aufgaben, die überprüft wurden und sowohl die alten als auch die neuen Änderungen aufweisen • Überprüft und beibehalten: Aufgaben, die überprüft wurden und bei denen die Updates vom letzten Upgrade beibehalten wurden • Überprüft und rückgängig gemacht: Aufgaben, die überprüft wurden und bei denen die Änderungen am Basissystem rückgängig gemacht wurden
Zugewiesen an	Name des zugewiesenen Anwenders
Von	Vergangene vorherige Version
An	Vergangene aktuelle Version

Zugehörige Liste „Vorherige Lösungen“.

In der zugehörigen Liste „Vorherige Lösungen“ wird der Verlauf des ausgewählten übersprungenen Datensatzes angezeigt. Sie können sehen, welche Lösungen mit dem ausgewählten übersprungenen Datensatz in den vorherigen Upgrades vorgenommen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formulardetails zur Aufgabe „Upgradeverlauf“.

Feld	Beschreibung
Dateiname	Name des übersprungenen Datensatzes.
Disposition	Disposition wird übersprungen, da die zugehörige Liste nur für übersprungene Datensätze gilt.
Priorität	Priorisierung der übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Lösung	Die in den vorherigen Upgrades vorgenommene Lösung
Zielname	Name des Datensatzes, der in der Anwenderoberfläche angezeigt wird, im Gegensatz zu sys_update_name, dem zugrunde liegenden Namen, der die Tabelle und sys_id enthält
Typ	Typ der Datei, der die Prioritätsstufe bestimmt.
Tabelle	Die Tabelle, in die der übersprungene Datensatz gehört.

Aktualisiert Standardbezeichnungen in der VTB-Ansicht

Filtern Sie übersprungene Datensätze im Taskboard des VTB mithilfe von farbcodierten Bezeichnungen. Sie können die übersprungenen Datensätze filtern, indem Sie jedem Produkt eine Farbe zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgradeverlauf.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeverlauf**.

Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie ein Upgrade aus der Liste aus.
   Das Formular „System-Upgrades“ wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Datensatz-VTB übersprungen,** um den Lösungsstatus der übersprungenen Datensätze für VTB anzuzeigen.

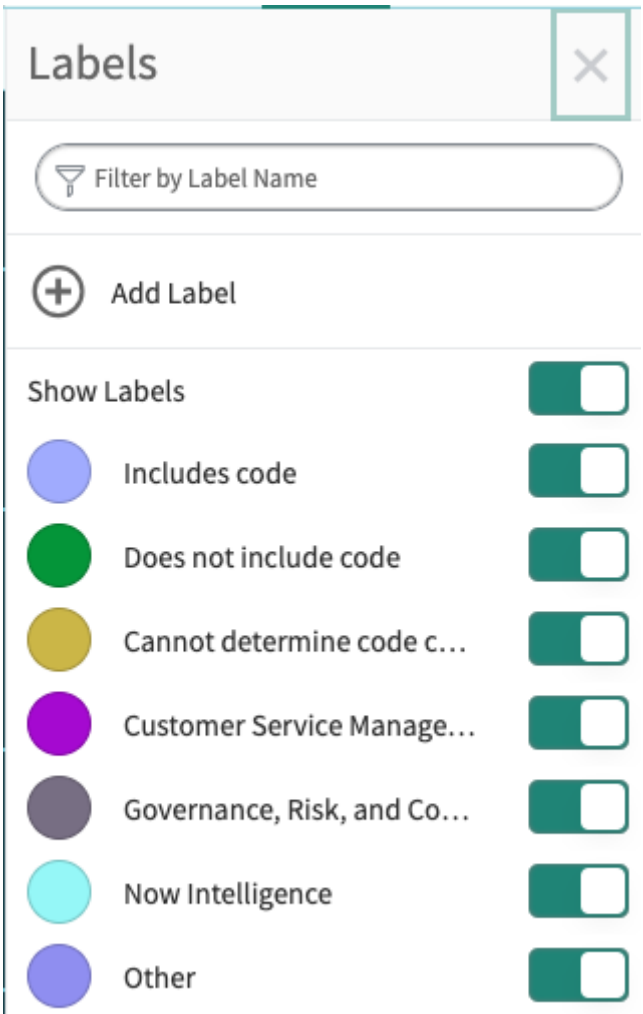
   Hinweis:
   Der zugehörige Link **„VTB mit übersprungenem Datensatz“** wird nur angezeigt, wenn für das Versions-Upgrade übersprungene Datensätze vorhanden sind.

   Die VTB-Ansicht mit dem Lösungsstatus der übersprungenen Datensätze wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Bezeichnungen**, um die Standardbezeichnungen anzuzeigen.
   Die Standardbezeichnungen bestehen aus den Kategorien Codes einschließen, Code nicht einschließen und Andere.

   Hinweis:
   Die Kategorien Enthält Codes ein und Enthält keine Codes geben an, ob sich der Code der übersprungenen Datensätze geändert hat. Alle Produkte fallen unter die Kategorie Sonstige von Bezeichnungen. Den Produktbezeichnungen werden unterschiedliche Farben zugewiesen. Die Aufgaben werden basierend auf den Bezeichnungsfarben der Produkte zugewiesen.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Bezeichnung hinzufügen möchten, klicken Sie auf **Bezeichnung hinzufügen**.
   Geben Sie den Namen der Bezeichnung ein, die Sie erstellen möchten. Sie können auch die Farbe einer Bezeichnung ändern, indem Sie auf den Farbkreis klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



(Optional)

Hinweis:
Die neuen Bezeichnungen und Farben werden nur für das aktuelle visuelle Taskboard gespeichert und werden nicht auf das nächste aktualisierte Board übertragen. Wenn die neuen Bezeichnungsaktualisierungen in der nächsten aktualisierten Tafel angezeigt werden sollen, navigieren Sie zu **Upgrade Center** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Upgrade Center-VTB-Bezeichnungen**. Legen Sie die Farben nach Bedarf fest, und die aktualisierten Farben werden ab der nächsten generierten Tafel angezeigt.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf einen übersprungenen Datensatz im VTB, um die Aufgabe zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Aufgabe des Upgradeverlaufs“..

Zeigen Sie den Importverlauf an

Zeigen Sie Ihren Importverlauf an, indem Sie auf das Modul **„Mein Anwendungsimportverlauf“** zugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Mein Anwendungsimportverlauf**.
   Die Liste der Importverlaufsdatensätze in Ihrer Instanz wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie einen der Importe aus der Liste aus, um weitere Informationen zu diesem Import zu erhalten. Die Formularansicht des Datensatzes „sys_upgrade_history“ wird angezeigt.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Importieren aus der Quellcodeverwaltung finden Sie unter ServiceNow Studio . Verwenden Sie nach dem Importieren das Modul **„Mein Anwendungsimportverlauf“,** um den Importverlauf anzuzeigen.

Schneller Zugriff auf Plugins und Verlaufsdatensätze

Reduzieren Sie die Navigationszeit, indem Sie direkt auf Plugins, Verlaufsdatensätze der Anwendungsinstallation und Verlaufsdatensätze für Update-Set-Commits zugreifen. Die Filter für die Plugins und Verlaufsdatensätze werden automatisch in den Ansichten für Plugins und Verlaufsdatensätze implementiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verlaufsdatensätze für Plugins und Anwendungsinstallation

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Plugin-Installationsverlauf**.
2. Wählen Sie eines der Plugins oder Verlaufsdatensätze aus, um direkt darauf zuzugreifen.

Update-Satz für Commit-Verlaufsdatensätze

1. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Update-Sätze für Commit**.
2. Wählen Sie einen der Update-Sätze aus, um den Commit-Verlauf dieses Update-Satzes direkt anzuzeigen.

Erkunden Sie das Protokoll des Upgradeverlaufs

Reduzieren Sie die Verarbeitungszeit, indem Sie alle upgradebezogenen Protokolle in eine separate Datei mit dem Namen „database-upgrade_“ extrahieren.<timestamp> .log Sie können die Datei auch komprimieren und an den Upgradeverlauf anhängen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn das Upgrade beginnt, werden die Upgrade-Protokollnachrichten sowohl in die Datei „localhost_log“ als auch in die Datei „database-upgrade_“ geschrieben.<timestamp> .log-Datei. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, wird database-upgrade_<timestamp> Die .log-Datei wird in die Upgrade-Verlaufstabelle hochgeladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Dienstprogramme**.

Hinweis:
Sie können diesen Schritt implementieren, um die extrahierte Datei „database-upgrade_“ anzuzeigen.<timestamp> .log-Datei nur nach dem Upgrade.

2. Klicken Sie auf **Knotenprotokolldatei-Download**.
Datenbank-upgrade_<timestamp> In der Liste der Protokolldateien wird die Datei „.log“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Datei „localhost_log“ enthält alle Protokolle. Datenbank-upgrade_<timestamp> Die .log-Datei enthält nur Protokolle, die sich auf das Upgrade beziehen.

Datenbank-upgrade_<timestamp> Die Protokolldatei wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft „glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled“ auf „True“ festgelegt ist. Standardmäßig ist „glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled“ auf „Wahr“ festgelegt.

3. Gehe zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltungskonsole** > **Upgradeverlauf**.
   Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.
4. Klicken Sie in der Liste auf das erforderliche Upgrade.
   Sie können „database-upgrade_“<timestamp> Die Protokolldatei wird automatisch an das Upgrade angehängt.

Hinweis:
Datenbank-upgrade_<timestamp> Die Protokolldatei wird nur angehängt, wenn die Eigenschaft „glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled“ auf „Wahr“ festgelegt ist. Standardmäßig ist „glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled“ auf „Wahr“ festgelegt.

5. Gezippte Datei „database-upgrade_“ herunterladen<timestamp> .log-Datei.

Hinweis:
Datenbank-upgrade_<timestamp> .log-Datei wurde gezippt, um die Downloadzeit zu verkürzen.

Upgrade-Überwachung des Tools in Upgrade-Management

Nutzen Sie die Upgrade-Überwachung, um Upgrades zu planen, den Fortschritt zu überwachen und die Ergebnisse nach dem Upgrade (einschließlich Konfliktlösung) zu analysieren.

Planen und Überwachen eines Upgrades

Verwenden Sie das Modul Upgrade-Überwachung, um ein laufendes Upgrade in Ihrer Instanz zu planen und dessen Status zu überwachen. Sobald das Upgrade abgeschlossen ist, können Sie auch die Upgrade-Zusammenfassung und die Liste der Datensätze anzeigen, die Konflikte in Ihrer Instanz verursachen.

- Upgrade überwachen: Überwachen Sie den Fortschritt eines laufenden Upgrades in Ihrer Instanz
- Liste der übersprungenen Datensätze verarbeiten: Beheben Sie die Unterschiede zwischen der aktualisierten und der anwenderdefinierten Version eines Datensatzes, indem Sie die Liste der übersprungenen Datensätze verarbeiten
- Konflikte eines Datensatzes lösen: Lösen Sie Konflikte zwischen Ihrem anwenderdefinierten Datensatz und den mit dem Upgrade verknüpften Changes

Überwachen Sie ein Upgrade für eine Instanz

Überwachen Sie den Fortschritt eines laufenden Upgrades in einer -Instanz mit der Upgrade-Überwachung. Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, können Sie im Upgrade-Zusammenfassungsbericht eine Zusammenfassung der Ergebnisse anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade-Überwachung.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**.

Hinweis:
Wenn ein Upgrade ausgeführt wird, wird der Benutzer automatisch zur Seite „Upgrade-Überwachung“ weitergeleitet.

Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.

2. Überwachen Sie den Fortschritt des Upgrades.
Wenn das System das Upgrade abgeschlossen hat, zeigt es den Zusammenfassungsbericht Upgrade abschließen an.

Hinweis:
Sie können jetzt den Status aller Phasen im Upgrade-Prozess anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade-Fortschritt.

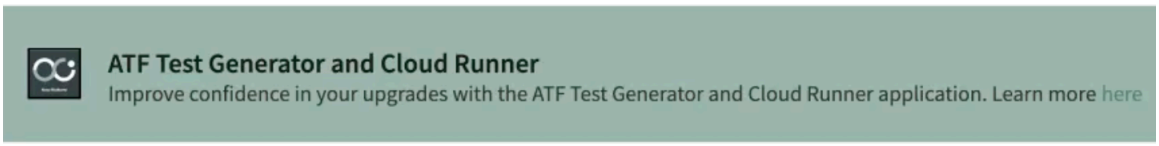
Nächste Maßnahme

Lösen Sie im Upgrade-Zusammenfassungsbericht alle Konflikte, die das System daran gehindert haben, Datensätze zu aktualisieren.

Upgrade-Fortschritt

Wenn ein Upgrade ausgeführt wird, zeigt Upgrade-Fortschritt Fortschrittsbalken und andere Informationen an, mit denen Sie den Prozess überwachen können.

Sie können den Status jeder Phase während eines Upgrade-Prozesses anzeigen. So wissen Sie zu jedem Zeitpunkt des Upgrade-Vorgangs genau, in welcher Phase Sie sich befinden.



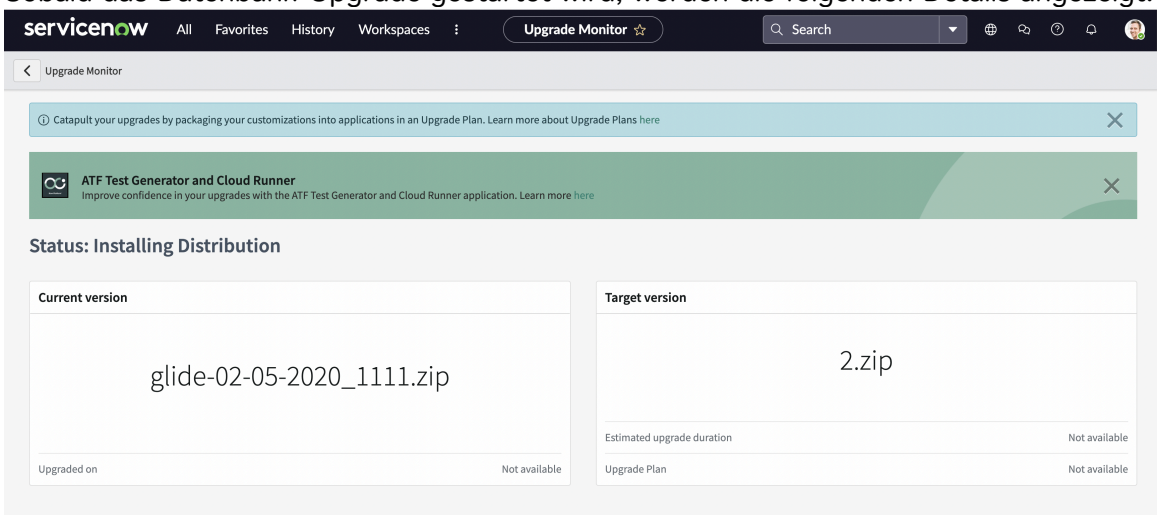
Wenn Sie die Store-Anwendung ATF Test Generator und Cloud Runner installiert haben, können Sie Testgenerierungsausführungen auf der Seite Upgradeüberwachung planen. Die obige Meldung wird während eines Upgradevorgangs angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Das Plugin SN_ATF_TG ist nicht aktiv.
- Die Instanz ist keine Feed-Instanz.
- Die Instanz ist keine selbstgehostete Instanz.

Hinweis:
Sie können Ihre Instanz jetzt mit der Store-App ATF Test Generator und Cloud Runner sicher aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Exploring ATF Test Generator and Cloud Runner .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sobald das Datenbank-Upgrade gestartet wird, werden die folgenden Details angezeigt.



Details zum Upgrade-Fortschritt

Feld	Eingabewert
Aktuelle Version	Aktuelle Version der Instanz
Zielversion	Ziel-Upgrade-Version der Instanz
Upgrade-Fortschritt	Ein Fortschrittsbalken, der anzeigt, wo sich das Upgrade im Gesamtprozess befindet. Die Länge eines Abschnitts in der Leiste zeigt nicht die relative Dauer dieses Prozesses an.
Upgrade-Fortschritt: Plattform wird aktualisiert	Das System wendet Upgrades auf Elemente an, die das Fundament der Plattform bilden.
Upgrade-Fortschritt: Schema wird aktualisiert	Das System scannt die Plugins, um eine Liste der Tabellen zu erstellen, die aktualisiert werden müssen. Dadurch wird verhindert, dass das System dieselbe Tabelle mehrmals aktualisiert.
Upgrade-Fortschritt: Plugins werden geladen	Das System lädt sowohl Core-Plugins als auch optionale Plugins. Einige Funktionen erfordern mehr als ein Plugin, daher stimmt die Anzahl der aufgelisteten Plugins möglicherweise nicht mit der Anzahl der installierten optionalen Funktionen überein.
Upgrade-Fortschritt: Wird abgeschlossen	Das System aktualisiert Komponenten, die nach Abschluss der vorherigen drei Phasen abgeschlossen werden müssen.
Details	Zeigt die aktuelle Aktivität, einen Fortschrittsbalken für die aktuelle Aktivität und die Datei an, die gerade aktualisiert wird.
Knoten-Upgrades	Die Farbe der Symbole stellt den Status jedes Knotens während dieses Upgrades dar: Ausstehend, Wird ausgeführt, Erfolgreich, Fehlgeschlagen oder Ausgefallen.
Knoten	Der durch den Pfeil angezeigte ausgewählte Knoten. Um die Auswahl zu ändern, positionieren

Automatische Übersetzung

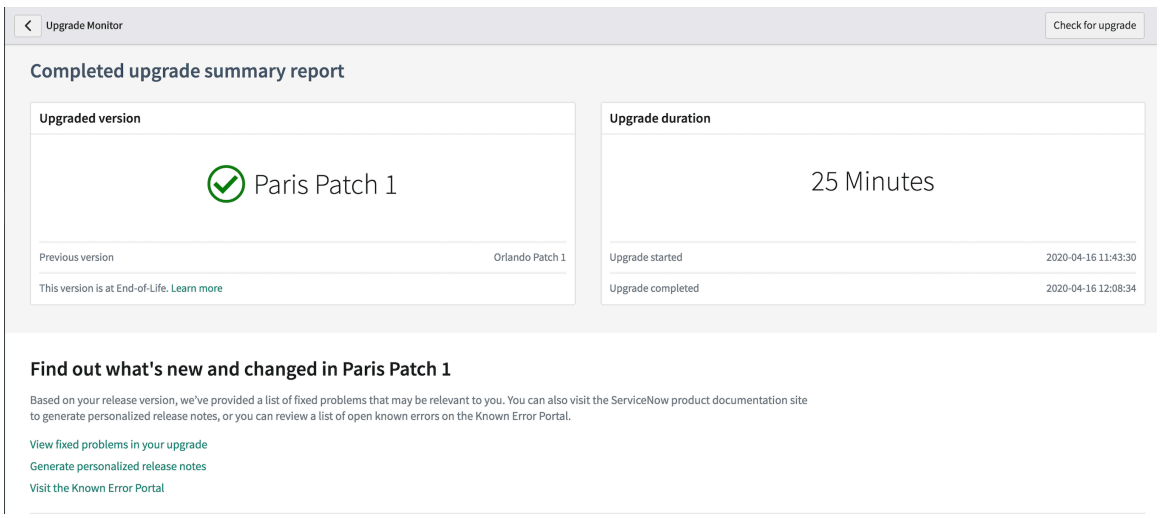
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zum Upgrade-Fortschritt (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	Sie den Mauszeiger über dem Symbol für den auszuwählenden Knoten.
Laufzeit	Gibt an, wie lange der ausgewählte Knoten (durch den Pfeil angezeigt) bereits ausgeführt wird. Wenn der ausgewählte Knoten offline ist, beendet dieser Wert die Aktualisierung und zeigt an, wie lange ein Knoten online war, bevor er offline wurde.
Version	Der aktuelle Build für den ausgewählten Knoten (angezeigt durch den Pfeil).
Erfolgreiches Upgrade	Wenn der ausgewählte Knoten online ist, zeigt an, wie lange der Knoten bereits online ist. Wenn der ausgewählte Knoten offline ist, wird angezeigt, wie lange der Knoten offline ist.

Upgrade für Übersichtsbericht ausführen

Der Bericht „Upgrade-Zusammenfassung“ fasst die durchgeführten Aktionen zusammen, stellt Tools zur Lösung von Konflikten zwischen Anpassungen und Changes bereit, die Teil des Upgrades sind, und enthält Informationen zur Schätzung der Zeit für Upgrades auf andere Instanzen.



Details der Upgradezusammenfassung

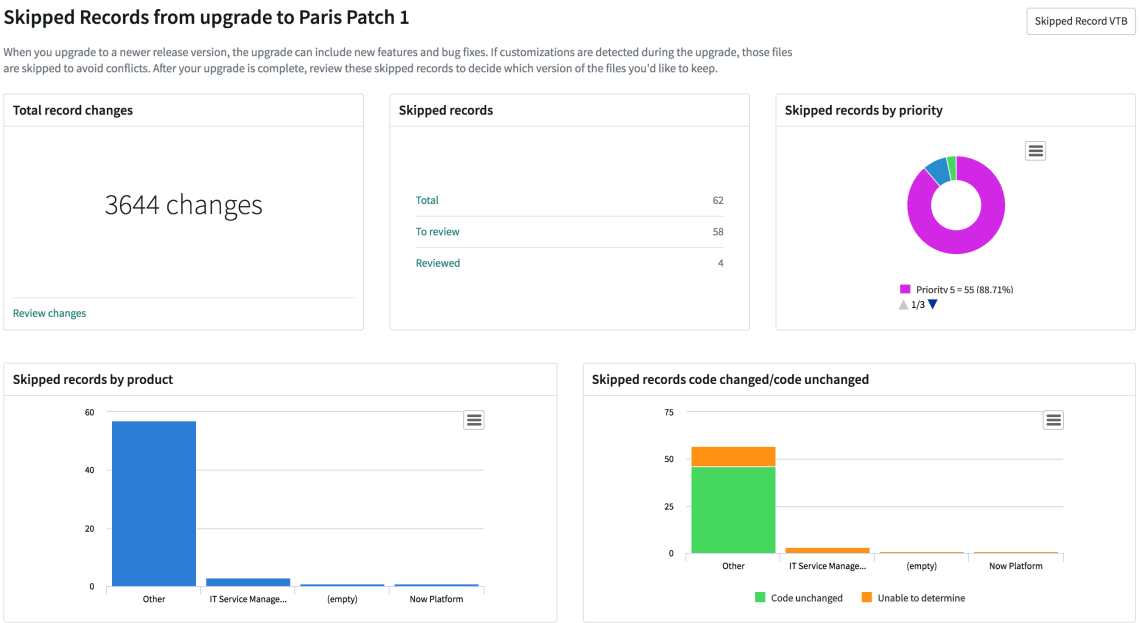
Feld	Eingabewert
Aktualisierte Version	Version, auf die die Instanz aktualisiert wurde
Upgradedauer	Gesamtzeit, die für das Upgrade benötigt wurde
Finden Sie heraus, was es Neues und Geändertes gibt	Links zum Anzeigen der neuen und geänderten Funktionen in der aktuellen Upgrade-Version. Die folgenden drei Links werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details der Upgradezusammenfassung (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	• Problembehebungen: Korrekturen, die seit der letzten Upgrade-Version vorgenommen wurden • Personalisierte Versionshinweise: Zusammenfassung der Versionshinweise für die angezeigte Version • Known Error-Artikel: Fehler, die identifiziert, aber noch nicht gelöst wurden

Übersprungene Datensätze



Details zu übersprungenen Datensätzen

Feld	Eingabewert
Gesamtanzahl der Datensatzänderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich seit der letzten Upgrade-Version geändert haben. **Änderungen überprüfen**: Liste der Datensätze, die geändert wurden, können überprüft werden. Unter Formular „System-Upgrade“. finden Sie weitere Details.
Übersprungene Datensätze	Datensätze übersprungen, um zu verhindern, dass Ihre Anpassungen überschrieben werden. Wenn während des Upgrades in einigen Datensätzen Anpassungen gefunden werden, werden diese Datensätze übersprungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zu übersprungenen Datensätzen (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	Als Administrator können Sie jedes Update lösen, das aufgrund einer Anpassung übersprungen wurde. Um ein übersprungenes Update zu beheben, können Sie den Grund für jeden übersprungenen Datensatz überprüfen und dann die Anpassung entweder beibehalten oder auf das Basissystem zurücksetzen. Wenn Sie einige der Anpassungen auf die Basisversion zurücksetzen möchten, werden diese Datensätze durch das Upgrade gesendet, ohne übersprungen zu werden. • **Gesamt**: Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze • **Zu überprüfen**: Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze, die noch überprüft werden müssen • **Überprüft**: Gesamtzahl der übersprungenen Datensätze, die überprüft wurden
Übersprungene Datensätze nach Priorität	ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Übersprungene Datensätze nach Produkt	Übersprungene Datensätze werden nach Produktnamen sortiert
Übersprungene Datensätze – Code geändert/ unverändert	Übersprungene Datensätze werden sortiert, je nachdem, ob sich der Code geändert hat oder nicht.

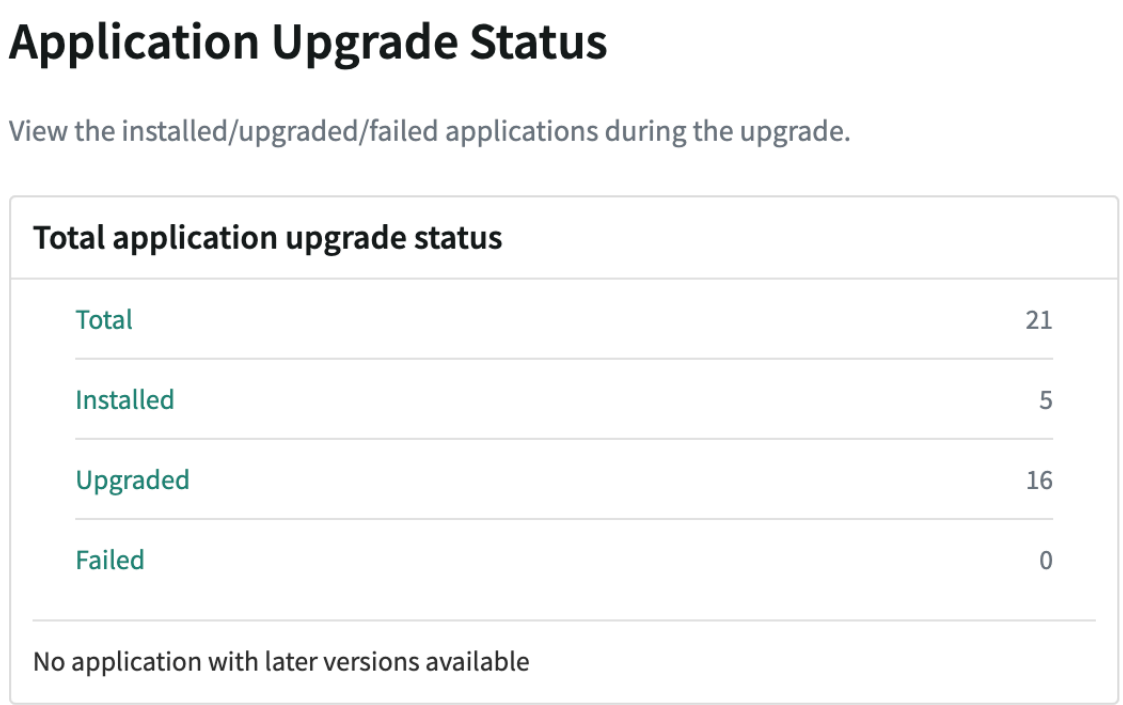
Hinweis:
Sie können auf **Datensatz-VTB übersprungen** klicken, um den Lösungsstatus des aktuellen Upgrades mit übersprungenen Datensätzen in der Ansicht des visuellen Taskboards (VTB) anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Visual Task Board (VTB) für übersprungene Datensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Knoten-Upgrades

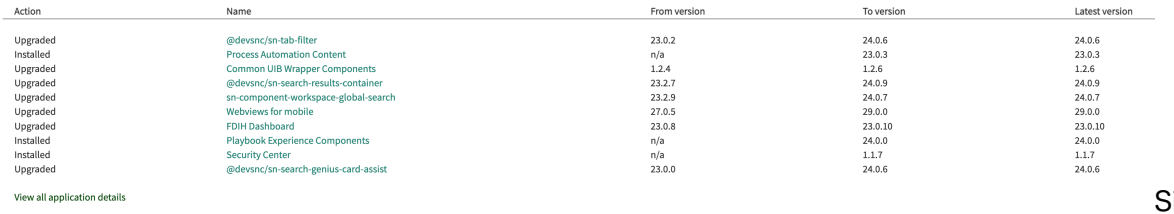
Im Abschnitt „Knoten-Upgrades“ wird der Status des Upgrades für jeden Knoten in der Instanz angezeigt. Die Farbe des Symbols gibt den Status an, wie durch die Legende (Schlüssel) und rechts neben den Knotensymbolen dargestellt. Um Details zu einem Knoten anzuzeigen, positionieren Sie den Cursor über dem Symbol für diesen Knoten. Ein Pfeil zeigt auf den ausgewählten Knoten, und die Informationen unter den Symbolen beziehen sich auf diesen Knoten.

Status des Anwendungs-Upgrade



Während eines Upgrades können Sie die Liste der installierten und aktualisierten Anwendungen anzeigen. Außerdem werden die Anwendungen aufgelistet, die während des Prozesses nicht installiert werden konnten.

Hinweis:
Die Meldung **„Alle Anwendungen verfügen über die neuesten Versionen“** wird nur angezeigt, wenn alle Anwendungen über die neuesten Versionen verfügen.



Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

Sie können die ersten 10 Anwendungen anzeigen, die während des Upgrades installiert wurden. Wählen Sie **Alle Anwendungsdetails anzeigen aus**, um die Informationen zu allen

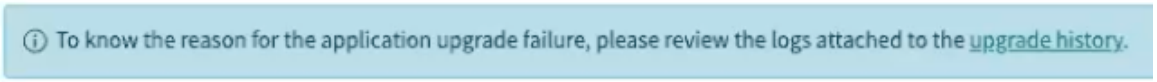
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

installierten, aktualisierten und fehlgeschlagenen Anwendungen in der Tabelle „Verläufe Upgrade-App-Version“ anzuzeigen.

Hinweis:
Sie können einen der Anwendungslinks auswählen, um zur zugehörigen Formularansicht zu wechseln. Wählen Sie in der Formularansicht **Zu Anwendung wechseln,** um zum Sys-Datensatz der Anwendung zu wechseln.

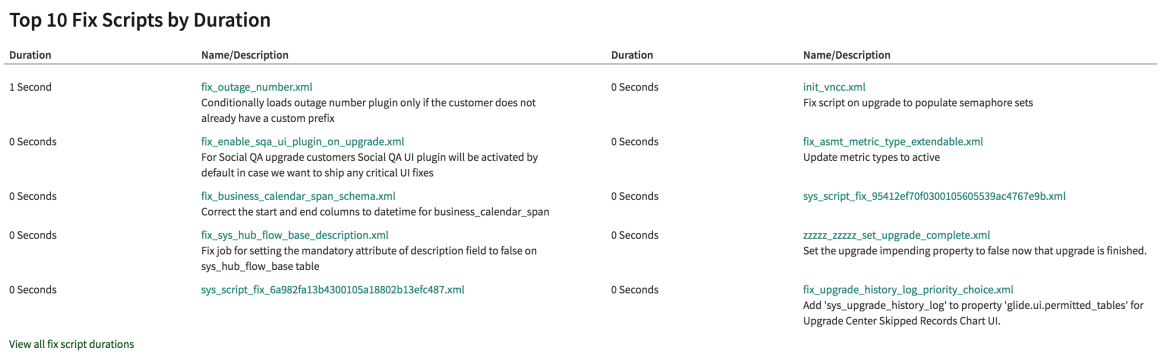
Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn Sie einen der Links für fehlgeschlagene Anwendungen ausgewählt haben.



Schema wechselt zu vom Klon ausgeschlossenen Tabellen

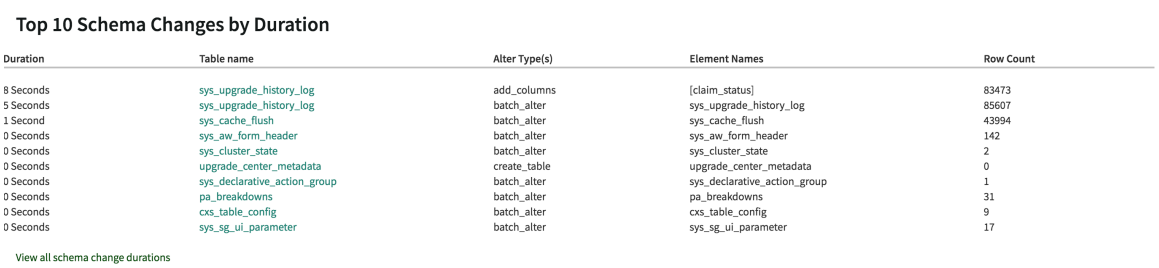
Der Abschnitt „Schemaänderungen an vom Klon ausgeschlossenen Tabellen“ zeigt eine Liste der vom Upgrade betroffenen Tabellen, die beim Klonen der Produktionsinstanz in diese Instanz vom Klon ausgeschlossen wurden. Da vom Klon ausgeschlossene Tabellen leer sind, dauert ihr Upgrade weniger Zeit als das Upgrade derselben Tabellen in der Produktionsinstanz. Um abzuschätzen, wie viel länger das Produktions-Upgrade dauert, beachten Sie die Größe der vom Klon ausgeschlossenen Tabellen in der Produktionsinstanz.

Erste 10 Korrekturskripts nach Dauer



Die 10 häufigsten Korrekturskripts nach Dauer helfen Ihnen zu verstehen, welche Korrekturskripts die meiste Zeit erforderten.

Erste 10 Schemaänderungen nach Dauer



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die 10 häufigsten Schemaänderungen nach Dauer helfen Ihnen zu verstehen, welche Schemaänderungen die meiste Zeit erforderten.

Top-10-Plugins nach Dauer

Mit der Liste Top 10 Plugins nach Dauer können Sie die Plugins sehen, die am meisten Zeit benötigt haben. Klicken Sie **auf Plugin-Dauer alle anzeigen**, um die Liste der **System-Upgrade-Metriken** nach dem aktuellen Sys-Upgrade-Verlaufsprotokoll gefiltert und nach Dauer sortiert anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie geladene Dateien für ein Plugin an.

Zeigen Sie geladene Dateien für ein Plugin an

Rufen Sie eine zugehörige Listenansicht aller für ein Plugin geladenen Dateien ab, indem Sie **auf Gesamte Plugin-Dauer anzeigen**klicken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade-Überwachung.

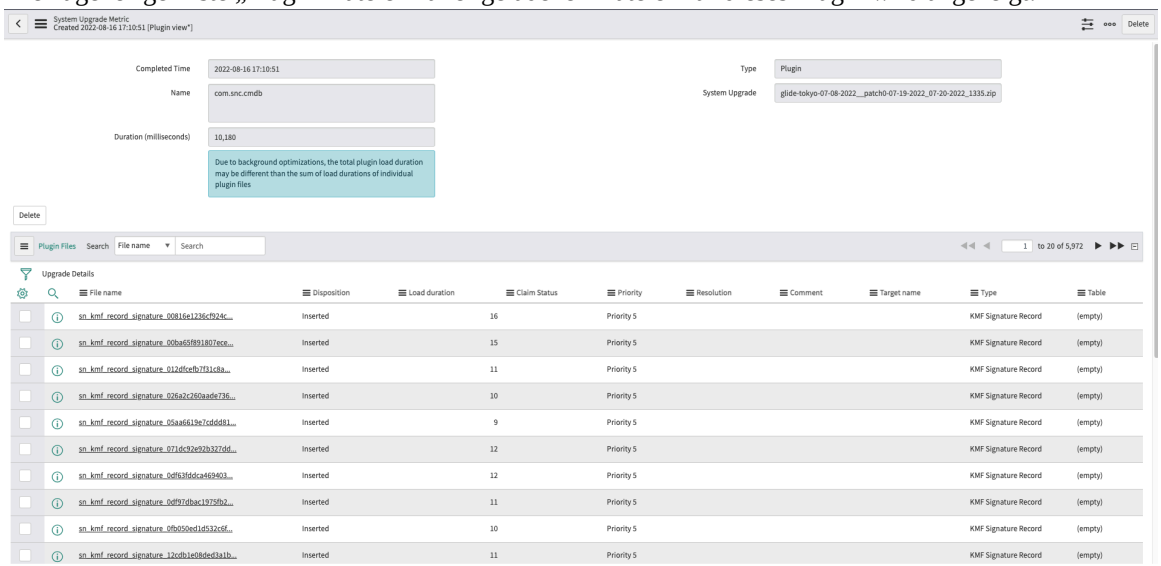
Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**.

Hinweis:
Wenn das System das Upgrade abgeschlossen hat, zeigt es den Upgrade-Zusammenfassungsbericht an.

2. Scrollen Sie nach unten zu **10 Plugins nach Dauer**.
3. Klicken Sie auf **Gesamte Plugin-Dauer anzeigen**.
   Die Liste der **System-Upgrade-Metriken** aller Plugins und ihrer Dauer wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf eines der Plugins in der Liste, um die Formularansicht **System-Upgrade-Metriken** dieses Plugins zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die zugehörige Liste „Plugin-Dateien“ aller geladenen Dateien für dieses Plugin wird angezeigt.



Hinweis:
Die Gesamtladedauer des Plugins ist nicht die Summe der Ladedauer aller geladenen Dateien für dieses Plugin.

Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze

Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze, um die Unterschiede zwischen der aktualisierten und der angepassten Version eines Datensatzes aufzulösen. Wenn Sie einen von diesem Upgrade betroffenen Datensatz (z. B. eine Geschäftsregel oder ein Skript) angepasst oder geändert haben, generiert das Upgrade einen Protokolldatensatz zum Überspringen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überprüfen Sie die Änderungen, die Sie an Baseline-Datensätzen vorgenommen haben, z. B. Business-Regeln und Skripts, die in der Liste der übersprungenen Datensätze angezeigt werden, und stellen Sie gegebenenfalls die Baseline-Version wieder her. Testen Sie nach dem Upgrade alle Änderungen, die Sie an diesen Datensätzen vorgenommen haben, gründlich.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade-Überwachung.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeüberwachung**.

Hinweis:
Wenn das Upgrade noch ausgeführt wird, zeigt das System den Bildschirm Upgrade-Fortschritt an.
Wenn das Upgrade abgeschlossen ist, zeigt das System Upgrade für Übersichtsbericht ausführenan.

Eine Liste der Upgrades wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Nachdem das System den Upgrade-Zusammenfassungsbericht angezeigt hat, klicken Sie auf den Link Changes überprüfen im Feld Übersprungen.

   Das System zeigt das Formular System-Upgrades an.

3. Navigieren Sie zum Abschnitt Übersprungene Datensätze überprüfen, und scrollen Sie bei Bedarf zur zugehörigen Liste Übersprungene Changes zur Überprüfung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Übersprungene Datensätze mithilfe von zugehörigen Listen überprüfen.

4. Klicken Sie auf die Zeile für den ersten Datensatz, den Sie abgleichen möchten.

   Das System zeigt Formular mit Details zum Upgrade für diesen Datensatz an.

5. Bewerten Sie, wie Sie den Konflikt für diesen Datensatz lösen und die entsprechende Aktion ausführen möchten:

Aktion	Beschreibung
Behalten Sie den angepassten Datensatz bei, und aktualisieren Sie ihn nicht	Legen Sie nach dem Überprüfen der Änderungen **den Lösungsstatus** auf **Überprüft und Beibehalten**fest. Der Datensatz wird aus der zugehörigen Liste „Zu überprüfende Changes übersprungen“ nach „Übersprungene Changes geprüft“ verschoben. Weitere Informationen finden Sie unter Übersprungene Datensätze mithilfe von zugehörigen Listen überprüfen.
Behalten Sie die Anpassung bei, indem Sie Änderungen aus dem aktualisierten Objekt zusammenführen	**a.** Klicken Sie auf **Konflikte auflösen**, um zu Formular „Konflikte auflösen“.zu navigieren. **b.** Überprüfen Sie die Unterschiede. **c.** So führen Sie ein Feld zusammen: ▪ Klicken Sie auf den Rechtspfeil für das Feld. ▪ Klicken Sie auf ein Textfeld, um die detaillierten Unterschiede anzuzeigen und zu bearbeiten. ▪ Wenn Sie alle entsprechenden Felder zusammengeführt haben, klicken Sie auf **Zusammenführen**. Nach dem Zusammenführen der Anpassungsänderungen: ○ Die **Disposition** ändert sich von **Übersprungen** in **Zusammengeführt**. ○ Der **Lösungsstatus** ändert sich in **Überprüft und zusammengeführt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Beschreibung
	○ Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen verschoben.
Verwerfen Sie die Anpassung und aktualisieren Sie den Datensatz so, dass er dem Basissystem für dieses Upgrade entspricht	Klicken Sie nach Überprüfung der Änderungen **auf Basissystemversion wiederherstellen**. ○ Die **Disposition** ändert sich von **Übersprungen** zu **Rückgängig gemacht**. ○ Der **Lösungsstatus** ändert sich in **Überprüft und Rückgängig gemacht**. ○ Das System erstellt einen Kunden-Update-Datensatz. ○ Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen verschoben. **Hinweis:** Nachdem Sie eine Anpassung rückgängig gemacht haben, können Sie jederzeit **auf Changes erneut anwenden** klicken, um die Anpassung erneut anzuwenden (und die Rückgängigmachung rückgängig zu machen).
Überprüfen Sie das Überspringen und führen Sie keine Aktion für das Objekt aus	Legen Sie nach dem Überprüfen der Änderungen **den Lösungsstatus** auf **Überprüft**fest. Der Datensatz wird von der zugehörigen Liste Übersprungene Änderungen zur Überprüfung in die zugehörige Liste Übersprungene Änderungen verschoben.
Verlassen Sie die Liste „Übersprungen“ für eine spätere Entscheidung, und beachten Sie, dass Sie den Datensatz nicht überprüft haben	Wählen Sie in der Liste **Lösung** die Option **Nicht überprüft** aus, um die Entscheidung über die Behandlung dieses Konflikts zurückzustellen. Der Datensatz verbleibt in der zugehörigen Liste „Zu überprüfende Änderungen übersprungen“.

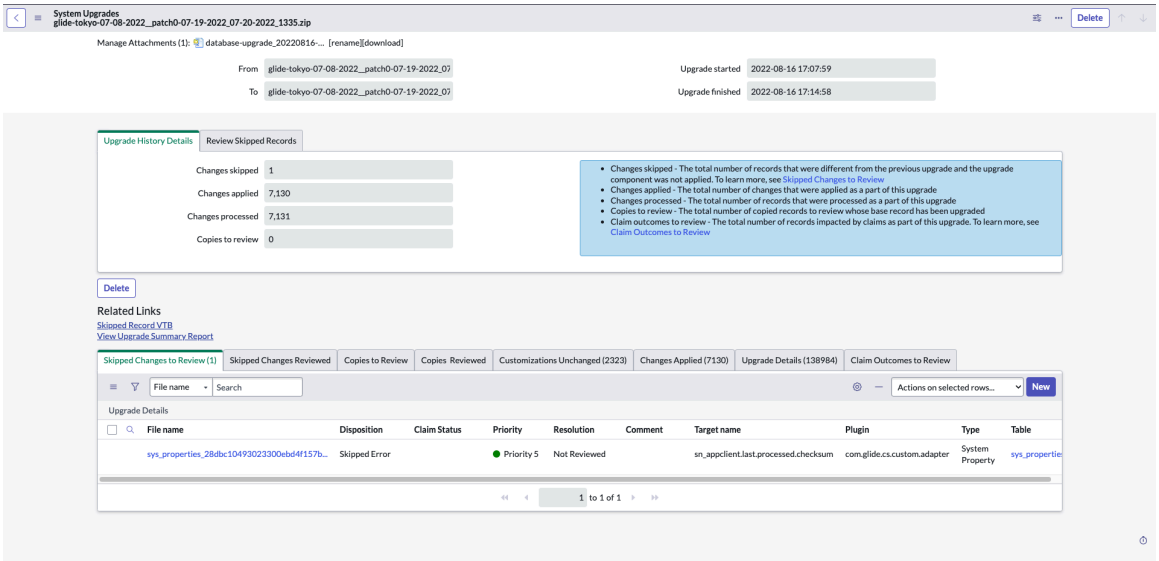
Hinweis:
Das System verfolgt Änderungen an Datensätzen in einem Update Set, sodass Sie diese Änderungen später auf eine andere Instanz anwenden können. Das System migriert jedoch nicht die Upgradedetaildatensätze von einer Instanz zur nächsten. Diese Datensätze gelten für ein bestimmtes Upgrade einer bestimmten Instanz. Wenn Sie Kommentare, Lösungen oder andere Informationen aus der Liste „Übersprungen“ beibehalten möchten, exportieren Sie sie aus dieser Instanz.

6. Schreiben Sie im Feld **Kommentar** die Gründe für Ihre Entscheidung und andere Informationen, die Sie dokumentieren möchten.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Testen Sie nach dem Upgrade alle Änderungen, die Sie an den Datensätzen in der Liste der übersprungenen Datensätze vorgenommen haben, gründlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „System-Upgrade“.

Wenn ein Upgrade abgeschlossen ist, zeigt das Formular „System-Upgrades“ wichtige Statistiken zum Upgrade und eine zugehörige Liste übersprungener Datensätze (die Liste der übersprungenen Datensätze) an.



System-Upgrade-Details

Feld	Eingabewert
Von	Version der Instanz vor dem Upgrade.
An	Version der Instanz nach dem Upgrade.
Upgrade gestartet	Zeitpunkt des Upgrade-Starts.
Upgrade beendet	Zeitpunkt, zu dem das Upgrade abgeschlossen wurde.
Übersprungene Änderungen	Gesamtzahl der Datensätze, die sich vom vorherigen Upgrade unterscheiden, und die Upgrade-Komponente wurde nicht angewendet, hauptsächlich aufgrund von Anpassungen.
Angewendete Änderungen	Gesamtzahl der Änderungen, die als Teil dieses Upgrades angewendet werden **Angewendete Changes** sind die Summe von aktualisierten, verschiedenen Datensätzen, gelöschten Datensätzen (bei denen der Wert von „geändert“ „wahr“ ist) und eingefügten Datensätzen (bei denen der Wert von „wahr“ ist).
Änderungen verarbeitet	Gesamtzahl der Datensätze, die als Teil dieses Upgrades verarbeitet wurden. „Verarbeitete Changes“ ist die Summe der **übersprungenen Changes** und **angewendeten Changes**.
Zu überprüfende Kopien	Gesamtzahl der zu überprüfenden kopierten Datensätze, deren Basisdatensätze aktualisiert wurden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösen Sie Konflikte für einen einzelnen Datensatz

Gleichen Sie die Unterschiede zwischen dem anwenderdefinierten Datensatz und den dem Upgrade zugeordneten Changes ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular „Upgrade-Details“ für den abzugleichenden Datensatz **auf Konflikte auflösen**.

   Das System zeigt das Formular „Konflikte auflösen“an, in dem die Unterschiede zwischen den beiden Versionen des Datensatzes hervorgehoben werden. Das Formular zeigt auf der linken Seite Informationen zum Datensatz des Basissystems und auf der rechten Seite den angepassten Datensatz an.

   Hinweis:
   Wenn Sie **auf Konflikte auflösen**klicken, erstellt das System einen neuen Kunden-Update-Datensatz.

2. Vergleichen Sie das Basissystem mit dem anwenderdefinierten Datensatz für jedes Feld in diesem Formular. Bearbeiten Sie für Nicht-Skript-Felder den anwenderdefinierten Datensatz auf der rechten Seite, um das einzuschließen, was Sie vom Basissystem und der Anpassung erwarten.
3. Wenn dieser Datensatz ein Skript enthält, überprüfen Sie es auf Konflikte, und lösen Sie es.
   a. Klicken Sie in das Feld Skript.

      Das System zeigt das Formular Konflikte auflösen – Skript an und hebt die Bereiche hervor, in denen sich die beiden Versionen des Skripts unterscheiden.

   b. Bearbeiten Sie die rechte Seite so, dass das Skript den gewünschten Inhalt enthält. Um einen Codeblock von der linken auf die rechte Seite zu verschieben, klicken Sie auf die kleinen Pfeile, die diesem Block in der mittleren Spalte entsprechen.
   c. Klicken Sie auf **OK**.

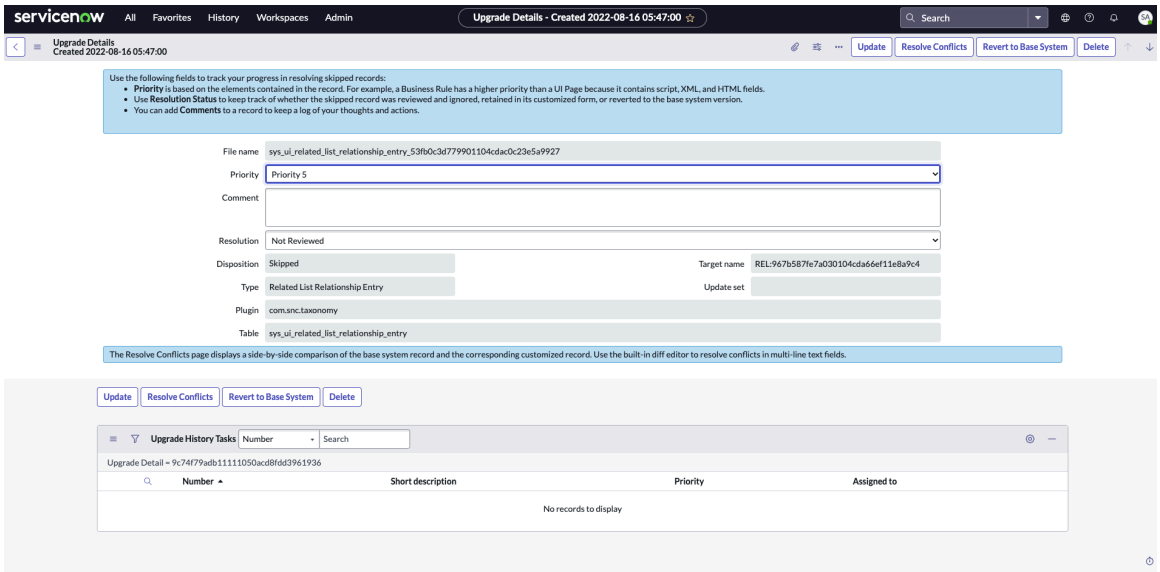
      Das System kehrt zum Formular Konflikte auflösen zurück.

4. Um Ihre Änderungen im Datensatz zu speichern, klicken Sie auf **Zusammenführung speichern**. Das System legt die **Lösung** für diesen Datensatz auf **Überprüft und zusammengeführt**fest.

Formular mit Details zum Upgrade

Im Formular „Upgradedetails“ können Sie einen einzelnen vom Upgrade betroffenen Datensatz überprüfen und Konflikte zwischen Upgrade und Anpassungen beilegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Details des Formulars „Upgrade-Details“.

Feld	Eingabewert
Dateiname	Der Datensatz, für den vom System gekennzeichnet ist, dass er abgeglichen werden muss.
Priorität	Die Priorität, die das System der Lösung dieses Konflikts zugewiesen hat. Die Werte liegen zwischen eins und fünf, wobei eins für die höchste Priorität steht.
Kommentar	Kommentare, um Ihre Entscheidungen über den Abgleich dieses Datensatzes zu dokumentieren.
Lösung	So haben Sie diesen Konflikt gelöst: • **Nicht überprüft**: Noch nicht überprüft • **Überprüft**: Überprüft, aber noch keine Aktion ausgeführt • **Überprüft und zusammengeführt**: Änderungen am Datensatz vorgenommen, um die angepassten und aktualisierten Versionen abzugleichen • **Überprüft und beibehalten**: Belassene Anpassungen ohne Aktualisierung durch Upgrade • **Überprüft und rückgängig gemacht**: Anpassungen verworfen, Datensatz gemäß Upgrade aktualisiert Weitere Informationen finden Sie unter Verarbeiten Sie die Liste der übersprungenen Datensätze.
Disposition	Aktion, die während des ausgewählten Upgrades für diese Datei ausgeführt wurde:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

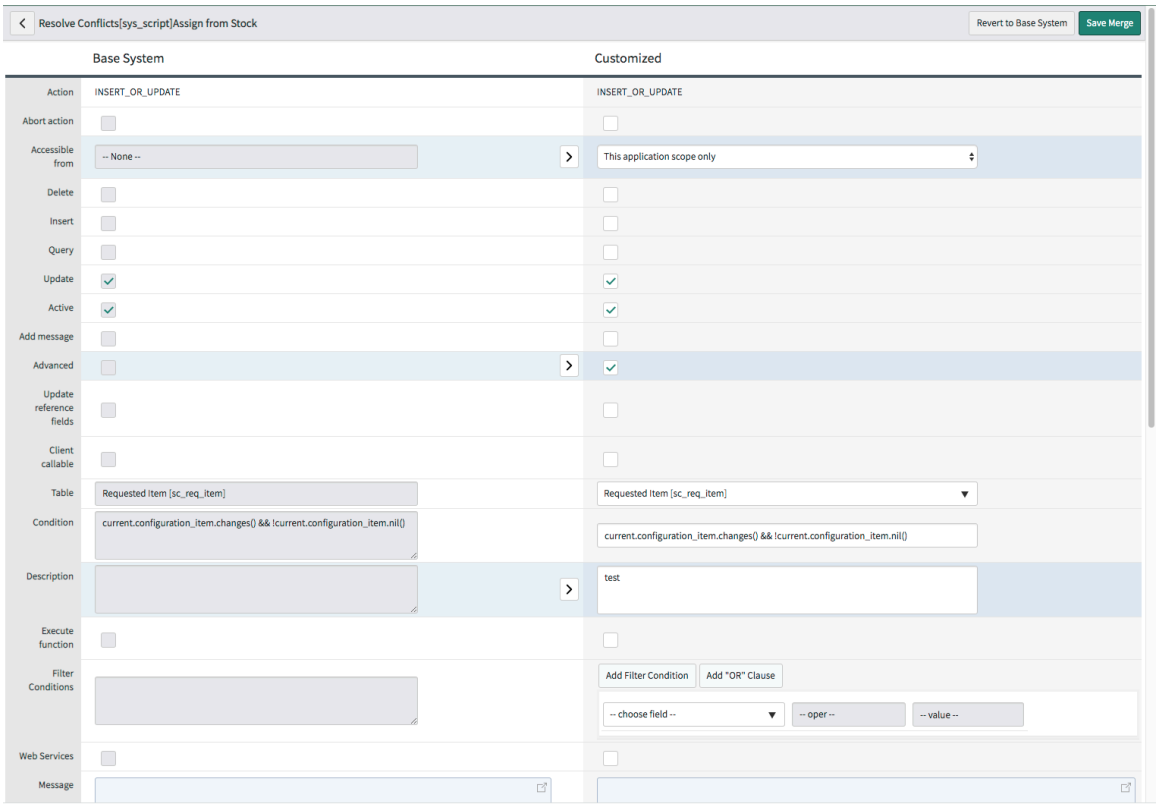
Details des Formulars „Upgrade-Details“. (Fortsetzung)

Feld	Eingabewert
	• Eingefügt: Das System hat einen neuen Datensatz eingefügt • Aktualisiert: Das System hat den Datensatz aktualisiert • Gelöscht: Das System hat den Datensatz gelöscht • Übersprungen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, um Anpassungen beizubehalten • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt • Tabelle nicht gefunden: Das System konnte die Tabelle mit diesem Datensatz nicht finden • Unverändert: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da sich die Basiskomponente seit dem letzten Release nicht geändert hat • Übersprungen – manuelles Zusammenführen: Das System hat diesen Datensatz nicht geändert, da seine Aktualisierung ein manuelles Eingreifen erfordert • Übersprungen: Einmal anwenden: Das System hat diesen Datensatz übersprungen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „Einmal anwenden“ angewendet wurde • Nicht aktuell: Das System hat eine Änderung angewendet, aber diese Änderung wurde später während desselben Upgrades überschrieben.
Typ	Typ des Datensatzes, z. B. Skripteinbindung.
Zielname	Name des übersprungenen Datensatzes, falls zutreffend.
Update-Satz	Nicht verwendet.
Plugin	Das Plugin, das diesen Datensatz enthält.
Tabelle	Die Tabelle, die diesen Datensatz enthält.

Formular „Konflikte auflösen“.

Im Formular „Konflikte auflösen“ vergleichen Sie die Basissystemversion mit der angepassten Version eines Datensatzes und gleichen die Unterschiede ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Felder

Die in diesem Formular angezeigten Felder hängen von der Art des Datensatzes ab, den Sie abgleichen. Die linke Spalte zeigt die Datensatzfelder im Basissystem, einschließlich der vorgeschlagenen Changes, die Teil des Upgrades sind. Die rechte Spalte zeigt die Felder für Ihren anwenderdefinierten Datensatz.

Now Support in Upgrade-Management

Wenden Sie sich an den Now Support, wenn Sie Hilfe zu Upgrade-Managementbenötigen.

Klicken Kontakt Kundenservice und Support , um weitere Informationen zu erhalten.

Upgradevorschau-Tool in Upgrade-Management

Verwenden Sie das Modul Upgradevorschau, um vor dem eigentlichen Upgrade Einblicke in die Experience eines Upgrades zu erhalten. Sie können Upgrades auf verschiedene ServiceNow-Release-Versionen erkunden und in der Vorschau anzeigen und sehen, wie sich Ihre Instanz durch Ihre aktuellen Konfigurationen auswirken könnte.

- Zeigen Sie eine Vorschau der vorhergesagten Changes an: Vorschau der Änderungen, die nach einem Upgrade vorhergesagt wurden.
- Formular „Upgradevorschau“: Alternative Ansicht eines Upgrades in der Vorschau.

Zeigen Sie das Vorschau-Upgrade an

Verwenden Sie das Formular „Upgradevorschau“, um eine alternative Ansicht eines in der Vorschau angezeigten Upgrades anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

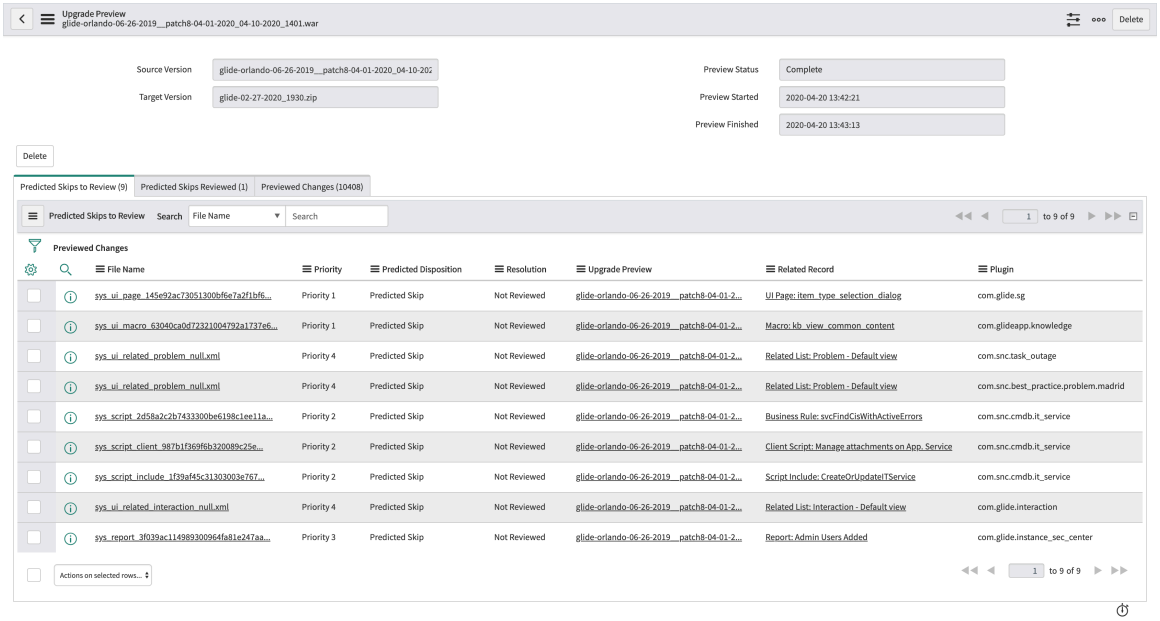
1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgradevorschau.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradevorschau**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradevorschau**.

2. Wählen Sie die Zielversion aus, die in der Vorschau angezeigt werden soll.
3. Klicken Sie auf **Wechseln** oder **Vorschau aktualisieren,** um die ausgewählte Vorschau auszuführen.
4. Klicken Sie **auf Vorschaudetails anzeigen** auf der Karte **Vorschauversion,** um die folgenden zugehörigen Listen anzuzeigen.
   - **Zugehörige Liste „Übersprungen zur Überprüfung“**: Der Upgradevorschau-Prozess informiert Sie über die Anpassungen, die während eines Upgrades voraussichtlich übersprungen werden. In der Upgradevorschau werden die übersprungenen Dateien verarbeitet, die angepasst wurden. Unter Vorhergesagte Überspringungen zur Überprüfung werden alle übersprungenen Dateien aufgelistet, die noch nicht überprüft wurden.
   - **Zugehörige Liste „Voraussichtliche Überspringungen überprüft“**: Die zugehörige Liste „Vorhergesagte Überspringungen überprüft“ zeigt die Datensätze an, die zuvor in der zugehörigen Liste „Vorhergesagte Überspringungen überprüft“ angezeigt wurden und überprüft wurden. Wenn Sie einen übersprungenen Datensatz zur Überprüfung auswählen und der **Lösungsstatus** auf einen anderen Wert als **Nicht überprüft**festgelegt wurde, wird der aktualisierte Datensatz in die zugehörige Liste „Vorhergesagte Überspringungen überprüft“ verschoben.
   - **Zugehörige Liste der Changes in der Vorschau**: Die zugehörige Liste der Changes in der Vorschau gibt die Gesamtzahl der Datensätze an, deren Änderung beim Upgrade vorhergesagt wird. Die Gesamtzahl der Datensatzänderungen umfasst auch mögliche vorhergesagte Überspringungsdateien, die als vorhergesagte übersprungene Datensätze bezeichnet werden.

   Weitere Informationen zu den zugehörigen Listen finden Sie unter Changes in der Vorschau.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Feld	Eingabewert
Quellversion	Aktuelle Version der Instanz
Zielversion	Zielversion, auf die die Instanz aktualisiert wird, um eine Vorschau anzuzeigen
Vorschaustatus	Status der Vorschau. ○ Ausstehend ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen ○ Storniert ○ Fehlgeschlagen
Vorschau gestartet	Datum und Uhrzeit des Starts der Vorschau
Vorschau abgeschlossen	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Vorschau abgeschlossen wurde

Zeigen Sie eine Vorschau der vorhergesagten Changes an

Verwenden Sie die Tabelle der Changes in der Vorschau, um die Liste der Gesamtzahl der Datensätze anzuzeigen, die sich voraussichtlich ändern, wenn das Upgrade auftritt.

Zeigen Sie eine Vorschau der Vorhersage der übersprungenen Liste an

Die **Gesamtzahl der Datensatzänderungen** enthält auch Datensätze, die aus verschiedenen Gründen voraussichtlich übersprungen werden. Der häufigste Grund ist eine Anpassung. Der Grund, warum ein Upgrade Anpassungen überspringt, besteht darin, ein Überschreiben Ihrer Anpassungen zu vermeiden. Die Upgradevorschau versucht vorherzusagen, welche Datensätze beim tatsächlichen Upgrade übersprungen werden. Es sagt Überspringungen aufgrund von Anpassungen und einige andere komplexere Szenarien vorher. Es ist möglich, die Upgradevorschau zu verwenden, um diese vorhergesagten Anpassungsüberspringungen vor dem Upgrade zu beheben und so zu verhindern, dass sie übersprungen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie auf den Link **Vorschaudetails anzeigen** auf der Karte **Vorschauversion**. Das Formular „Upgradevorschau“ wird zusammen mit den folgenden zugehörigen Listendetails angezeigt.

Zugehörige Listendetails

Feld	Beschreibung
Dateiname	Datensatz, der für den Abgleich gekennzeichnet wurde.
Vorhergesagte Disposition	Vorhergesagte Aktion für diese Datei während des ausgewählten Upgrades: • Vorhergesagte Einfügung: Das System wird voraussichtlich einen neuen Datensatz einfügen. • Vorhergesagte Aktualisierung: Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich aktualisieren. • Rückgängig gemacht: Dieser Datensatz wurde auf die Basisversion zurückgesetzt und wird beim nächsten Upgrade nicht übersprungen. • Vorhergesagtes Überspringen: Das System ändert diesen Datensatz nicht, um Anpassungen beizubehalten. • Vorhergesagtes Überspringen (Manuelles Zusammenführen): Das System ändert diesen Datensatz nicht, da das Aktualisieren ein manuelles Eingreifen erfordert. • Vorhergesagtes Überspringen (einmal anwenden): Das System wird diesen Datensatz voraussichtlich überspringen, da bereits ein Update aus einer XML-Datei im Ordner „einmal anwenden“ angewendet wurde.
Priorität	Priorität, die zur Lösung des Konflikts zugewiesen wurde. Die Werte liegen zwischen eins und fünf, wobei eins für die höchste Priorität steht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listendetails (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ServiceNow priorisiert die übersprungenen Datensätze basierend auf der Wichtigkeit der Dateitypen. Die Priorisierung erfolgt wie folgt: • Priorität 1 (höchste Priorität): UI-Seiten, UI-Makros und mehr • Priorität 2: Business-Regeln, Sicherheits-ACLs und mehr • Priorität 3: Berichte und mehr • Priorität 4: Formularabschnitte, Auswahlsätze und mehr • Priorität 5 (niedrigste Priorität): Sonstige
Lösung	Möglichkeiten zur Lösung eines Konflikts. • **Nicht überprüft**: In Konflikt stehende Dateien, die noch nicht überprüft wurden • **Überprüft**: Überprüft, aber es wurde noch keine Aktion ausgeführt • **Überprüfung nicht erforderlich**: Die Überprüfung der übersprungenen Dateien ist nicht erforderlich • **Überprüft und beibehalten**: Belassene Anpassungen ohne Aktualisierung durch Upgrade • **Überprüft und rückgängig gemacht**: Anpassungen verworfen, Datensatz gemäß Upgrade-Version aktualisiert
Plugin	Plugin, das den Datensatz enthält
Zugehöriger Datensatz	Datensatz, für den der Changelist-Eintrag gilt

Aktualisieren Sie das Tool „Editor für übersprungene Datensatzregeln“ in Upgrade-Management

Erstellen Sie Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf Ihren angegebenen Bedingungen, um Anpassungen nach dem Upgrade zu definieren. Führen Sie anschließend diese Regeln entweder automatisch oder bei Bedarf aus, um die Datensätze während oder nach dem Upgradevorgang zu schließen.

Erstellen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze

Erstellen Sie Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf Ihren festgelegten Bedingungen, um Ihre Anpassungen nach einem Upgrade zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Übersprungene Regeln.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Übersprungene Regeln**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Übersprungene Regeln**.

Eine Liste der verfügbaren Regeln wird angezeigt.

Hinweis:
Standardmäßig wurden einige inaktive Beispielregeln bereitgestellt. Sie können sie auf „Aktiv“ setzen, wenn Sie die Beispielregeln verwenden möchten.

2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Regel für übersprungene Datensätze zu erstellen.
Das Formular Regeln für übersprungene Datensätze aktualisieren wird angezeigt.

Hinweis:
Die neuen Regeln sind standardmäßig aktiv. Sie können sie deaktivieren, wenn Sie sie nicht verwenden möchten.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Regel.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Regel ausgeführt wird. **Hinweis:** Die Reihenfolgennummer wird automatisch ab der zuletzt erstellten Regelreihenfolge erhöht.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Regel.
Bedingungen	Bedingungen dafür, wann die Regeln für die übersprungenen Datensätze implementiert werden. **Hinweis:** Diese Bedingungen gelten nur für übersprungene Datensätze, die nicht überprüft werden. Wenn Sie die Dispositionsbedingung auf einen anderen Wert als die übersprungenen Datensätze festlegen, funktioniert diese Bedingung nicht.
Aktion	Option zur Auswahl einer der vier folgenden Aktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Meine Änderungen beibehalten (Immer beibehalten) ○ Wiederherstellen und inaktiv lassen ○ Übersprungene Datensätze dem Anwender zuweisen ○ Übersprungene Datensätze mit Tags versehen **Hinweis:** Basierend auf der ausgewählten Aktion wird eine Nachricht mit weiteren Informationen angezeigt.
Kommentar	Fügen Sie einen Kommentar zu den festgelegten Bedingungen hinzu.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue Regel wird in der Liste der verfügbaren Regeln angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sie können jetzt die Regeln für übersprungene Datensätze entweder automatisch während eines Upgrades oder bei Bedarf für die übersprungenen Datensätze ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze aus.

Führen Sie eine Regel für übersprungene Datensätze aus

Führen Sie Regeln für übersprungene Datensätze basierend auf Ihren festgelegten Bedingungen aus, um übersprungene Datensätze in einem Upgrade aufzulösen. Die Regeln werden entweder automatisch während eines Upgrades ausgeführt oder können bei Bedarf nach einem Upgrade ausgeführt werden.

Führen Sie bei Bedarf eine Regel für übersprungene Datensätze aus

Führen Sie die Regeln für übersprungene Datensätze bei Bedarf für die übersprungenen Datensätze aus, wann immer dies erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Administration** > **Editor für übersprungene Datensatzregeln**.
   Eine Liste der verfügbaren Regeln wird angezeigt.

   Hinweis:
   Standardmäßig wurden einige inaktive Beispielregeln bereitgestellt. Sie können sie auf „Aktiv“ setzen, wenn Sie die Beispielregeln verwenden möchten.

2. Führen Sie die Regeln bei Bedarf mit einer der folgenden Methoden aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führt eine Regel für übersprungene Datensätze automatisch aus

Führen Sie die Regeln für übersprungene Datensätze während des Upgrades automatisch für die übersprungenen Datensätze aus.

Diese Regeln werden für die übersprungenen Datensätze während des Upgrade-Prozesses automatisch ausgeführt. Die Vorhersage der Regelausführung für die übersprungenen Datensätze kann auf der Karte Vorhersageliste „Übersprungen“ im Modul Upgradevorschau angezeigt werden.

Sobald die Regeln ausgeführt wurden, kann die Zusammenfassung in der Upgrade-Zusammenfassung des Upgrade-Monitors überprüft werden.

Hinweis:
Regeln für übersprungene Datensätze und Upgrade-Pläne können nicht zusammen in einem Upgrade implementiert werden.

Tool für Upgrade-Pläne in Upgrade-Management

Beschleunigen Sie Ihre Upgrades mit dem Upgrade-Plan, der die Installation von Anwendungen während Upgrades automatisiert und Ihnen ein nahtloses Upgrade-Experience bietet. Er hilft Ihnen, Anwendungen und Zielversionen zu definieren, die in Ihrer Instanz installiert werden sollen.

Führen Sie die folgende Aufgabe aus, um einen Upgrade-Plan zu erstellen und auf Ihr Upgrade anzuwenden.

Erstellen Ihres Upgrade-Plans

Erstellen Sie Ihren Upgradeplan für ein nahtloses und beschleunigtes Upgrade, indem Sie die Anwendungen in einen Upgradeplan packen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie Ihre Instanz auf die neueste verfügbare Version aktualisiert haben, um den Upgrade-Plan zu erstellen. Es wird empfohlen, für jedes Instanz-Upgrade einen Upgrade-Plan zu erstellen. Die Zielversion des Upgrade-Plans muss der Instanzversion (einschließlich Patches und Hotfixes) genau entsprechen. Sie können den zuvor erstellten Upgrade-Plan nicht für das neue Instanz-Upgrade verwenden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Upgrade Center** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Planeigenschaften upgraden**.

   Hinweis:
   Es wird empfohlen, Ihre Entwicklerinstanz als Builder-Instanz einzurichten.

2. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade Plan.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Navigation
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**.

Hinweis:
Klicken Sie auf der Seite „Upgrade-Überwachung“ **auf Upgrade-Plan verwalten**.

Die Listenansicht Upgrade-Plan wird angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Build**, um die Erstellung des Upgrade-Plans zu starten.
Der Upgrade-Plan übernimmt standardmäßig nur die App-Installationen und veröffentlicht sie im App-Repository. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Hintergrundvorgänge für Upgradeplan“ in Tool für Upgrade-Pläne in Upgrade-Management.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass sich alle Anwendungen in der Instanz im Status „Bereit“ für die Veröffentlichung im App-Repository befinden.

Sie dürfen zu keinem Zeitpunkt nur einen Upgrade-Plan haben.
Es erscheint eine abschließende Bestätigungsmeldung, in der Sie aufgefordert werden, mit der Erstellung des Upgrade-Plans zu beginnen. Wenn Änderungen an einer Anwendung ausgeführt werden, darf der Upgrade-Plan erst erstellt werden, nachdem die Änderungen vorgenommen wurden. Eine Warnmeldung wird angezeigt, um die Überprüfung der verbleibenden übersprungenen Datensätze abzuschließen, sofern Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

4. Klicken Sie auf **Upgrade-Plan erstellen**.
Die Erstellung des Upgrade-Plans wird gestartet.

5. Klicken Sie nach Abschluss des Builds **auf Zum Upgrade-Plan wechseln**.

Hinweis:
Klicken Sie **auf Details anzeigen**, wenn Sie die Ausführungsdetails des Upgrade-Plans anzeigen möchten. Wenn eine Warnung angezeigt wird, sollten Sie die Ausführungsdetails überprüfen, um die Fehler zu ermitteln.

Der Upgrade-Plan wird geöffnet, und eine Liste mit Elementen des Upgradeplans wird angezeigt.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Neu**, wenn Sie manuell Upgradeplanelemente hinzufügen möchten.

Hinweis:
Die Anwendungen oder Plugins, die Sie dem Upgrade-Plan manuell hinzufügen möchten, müssen in der Instanz bereits installiert und aktiv sein.

Wenn Sie eines der Elemente des Upgradeplans als Teil des Upgradeplans überspringen möchten, setzen Sie das ausgewählte Upgradeplanelement auf „falsch“.

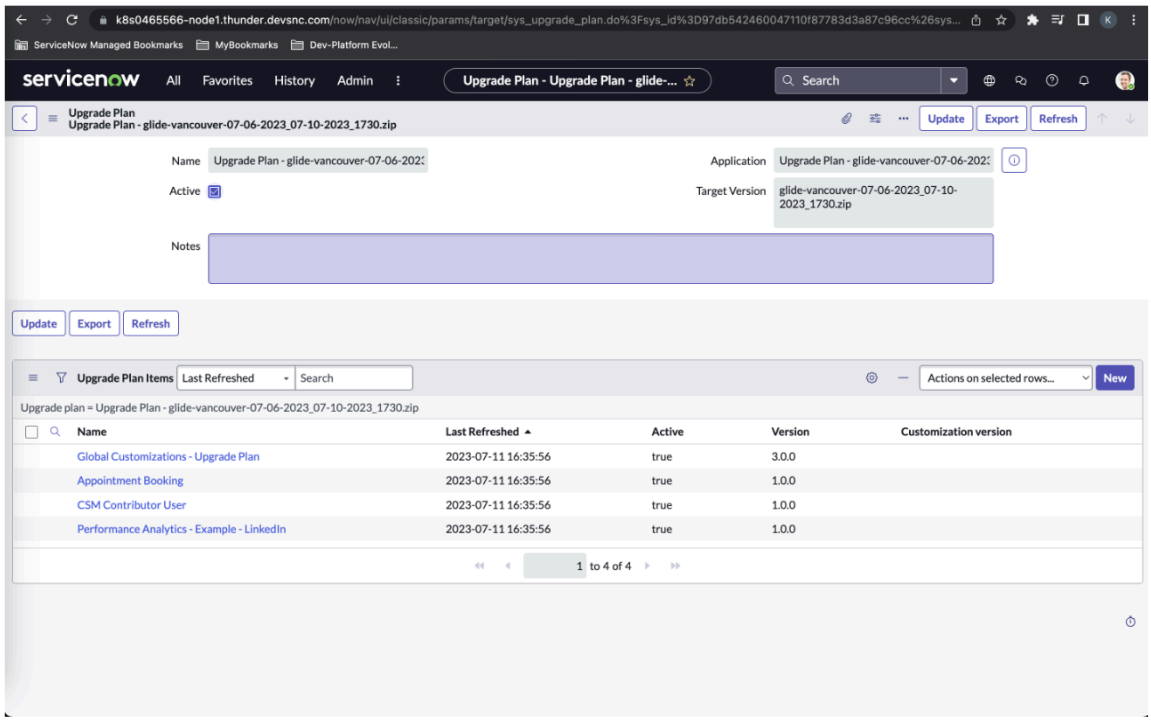
7. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um alle aktuellen Änderungen am Upgrade-Plan zu erfassen.

Hinweis:
Dieser Schritt ist nur zutreffend, wenn Sie ein Update für die vorhandene Anwendung oder das Plugin im Upgrade-Plan haben. Wenn der Upgrade-Plan bereits veröffentlicht wurde, müssen Sie ihn nach jeder Aktualisierung erneut veröffentlichen.

8. Klicken Sie **auf Veröffentlichen,** um den Upgrade-Plan zu veröffentlichen.
Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Hintergrundvorgänge für Upgradeplan“ in Tool für Upgrade-Pläne in Upgrade-Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Installieren Sie alle erforderlichen Anwendungen und Plugins, bevor Sie den Upgrade-Plan veröffentlichen. Wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS auf „wahr“ festgelegt haben, müssen Sie alle übersprungenen Datensätze auflösen, bevor Sie den Upgrade-Plan veröffentlichen. Wenn Sie den Upgrade-Plan löschen möchten, klicken Sie auf **Löschen**. Die Option **„Löschen“** ist nur für die Upgrade-Pläne verfügbar, die noch nicht veröffentlicht wurden.



Der Upgrade-Plan ist jetzt bereit für die Installation in der Verbraucherinstanz.

Ihr Upgrade-Plan wird aktualisiert

Aktualisieren Sie Ihren Upgrade-Plan, um alle kürzlich installierten Plugins und Anwendungen in Ihren Upgrade-Plan zu packen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

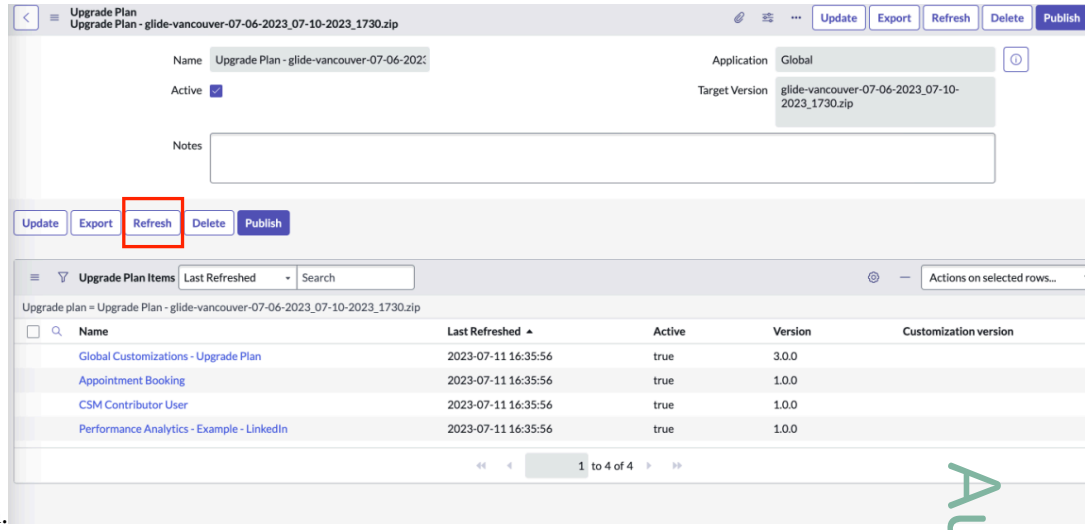
1. Wechseln Sie zu den benötigten Anwendungen und Plugins, und wählen Sie **Aktivieren**, um sie zu installieren.

   Hinweis:
   Dies ist auch nach der Veröffentlichung des Upgrade-Plans möglich.

   Die Plugin-Aktivierung wird gestartet und erfolgreich installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wechseln Sie zum Upgrade-Plan, und aktualisieren Sie ihn, indem Sie



Aktualisierenauswählen.
Die Bestätigungsmeldung Upgrade-Plan aktualisieren wird angezeigt.

3. Nachdem der Upgrade-Plan aktualisiert wurde, wählen Sie **Zum Upgrade-Plan wechseln**.

Hinweis:
Die Schaltfläche **„Veröffentlichen“** ist weiterhin sichtbar, da der aktualisierte Upgrade-Plan veröffentlicht werden muss.

Die kürzlich installierten Plugins und Anwendungen werden unter der zugehörigen Liste „Elemente des Upgradeplans“ angezeigt.

Installieren Sie Ihren Upgrade-Plan

Installieren Sie Ihren Upgrade-Plan in der Verbraucherinstanz, um ihn in Ihren Upgrades zu implementieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade Plan.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**.

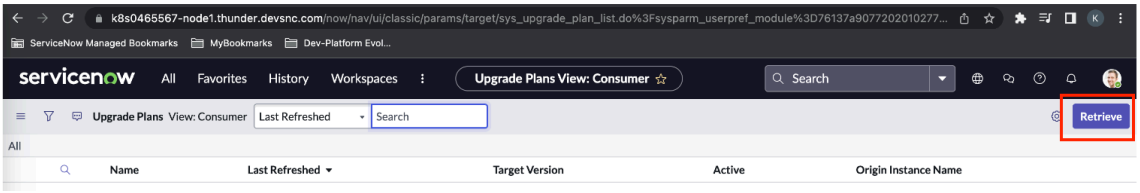
Hinweis:
Klicken Sie auf der Seite „Upgrade-Überwachung“ **auf Upgrade-Plan verwalten**.

Die Listenansicht der Upgrade-Pläne wird angezeigt.

2. Wählen Sie Abrufen aus, um Ihren Upgrade-Plan zu finden.

Automatische Übersetzung

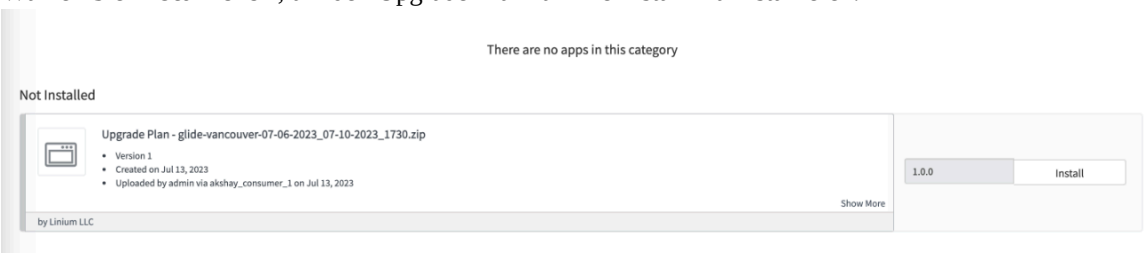
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Suchen Sie Ihren Upgrade-Plan anhand des Namens.
4. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Meine Unternehmensanwendungen** und aktualisieren Sie ihn.

> **Hinweis:**
> Dieser Schritt ist nur zutreffend, wenn Sie die erforderliche Version Ihres Upgrade-Plans nicht finden können.

5. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, um die aktuelle Version des Upgrade-Plans anzuzeigen.
6. Wählen Sie **Installieren**, um den Upgrade-Plan für Ihre Instanz zu installieren.



> **Hinweis:**
> Wenn Sie auf der Builder-Instanz Änderungen am Upgrade-Plan vorgenommen haben, nachdem Sie ihn auf der Verbraucherinstanz installiert haben, aktualisieren Sie den Upgrade-Plan auf die neueste Version.

Bereiten Sie das Upgrade mit dem Upgrade-Plan vor

Bereiten Sie Ihr Instanz-Upgrade mit dem Upgrade-Plan vor, indem Sie feststellen, ob alle Anwendungen und Plugins für die Implementierung im Upgrade bereit sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Upgrade Plan.

Option	Navigation
Linke Navigation wird verwendet	Navigieren zu **Alle** > **Admin Center** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**.
Verwenden der Registerkartenoption „Administrator“.	Navigieren zu **Administrator** > **Upgrade-Verwaltung** > **Upgradeplan**.

   Der installierte Upgrade-Plan wird in der Liste angezeigt.
2. Wählen Sie den Upgrade-Plan aus.
   Die Formularansicht des Upgradeplans wird mit allen zugehörigen Konfigurationen angezeigt.
3. Um sicherzustellen, dass alle Anwendungen und Plugins für die Implementierung im Upgrade bereit sind, wählen Sie im Kontextmenü des Upgrade-Plans **die Option Aktualisieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn für eines der Elemente Fehler auftreten, beheben Sie diese, und führen Sie den Schritt Erneut verarbeiten aus.

Hinweis:
Alle Anwendungen und Plugins in der zugehörigen Liste „Elemente des Upgradeplans“ müssen sich im Status **„Bereit** “ befinden, um mit dem Upgrade fortzufahren. Anwendungen oder Plugins im Status **„Bereits installiert“**, Fehler oder in der aktuellen Version werden während des Upgradevorgangs nicht berücksichtigt.

Der Upgrade-Plan kann jetzt implementiert werden.

4. Wenden Sie einen vorhandenen Upgrade-Plan jederzeit auf eine Instanz an, ohne dass dies nur während Upgrades der Fall sein muss.

   Sie können den Upgrade-Plan jetzt auch im Batch-Installationsformat exportieren, indem Sie auf die Schaltfläche **Exportieren** klicken. Weitere Informationen finden Sie unter CI/CD – POST /sn_cicd/app/batch/install .

5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Erneut installieren**, um die fehlgeschlagenen Elemente in einem Upgradeplan neu zu installieren, nachdem das Upgrade abgeschlossen wurde.
   Sie können auch den Upgradeplanverlauf überprüfen, um die Fehlerursachen zu ermitteln.

   Hinweis:
   Sie müssen diese Option nur verwenden, wenn in einem Upgradeplan fehlgeschlagene Elemente vorhanden sind.

6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Erneut verarbeiten**, um den Upgrade-Plan erneut zu verarbeiten, nachdem die Fehler hinsichtlich der Upgradeplanelemente behoben wurden.

   Hinweis:
   Dieser Schritt ist nur zutreffend, wenn im Upgradeplan Fehlerelemente vorhanden sind.

Vorschau des Upgrade-Plans anzeigen

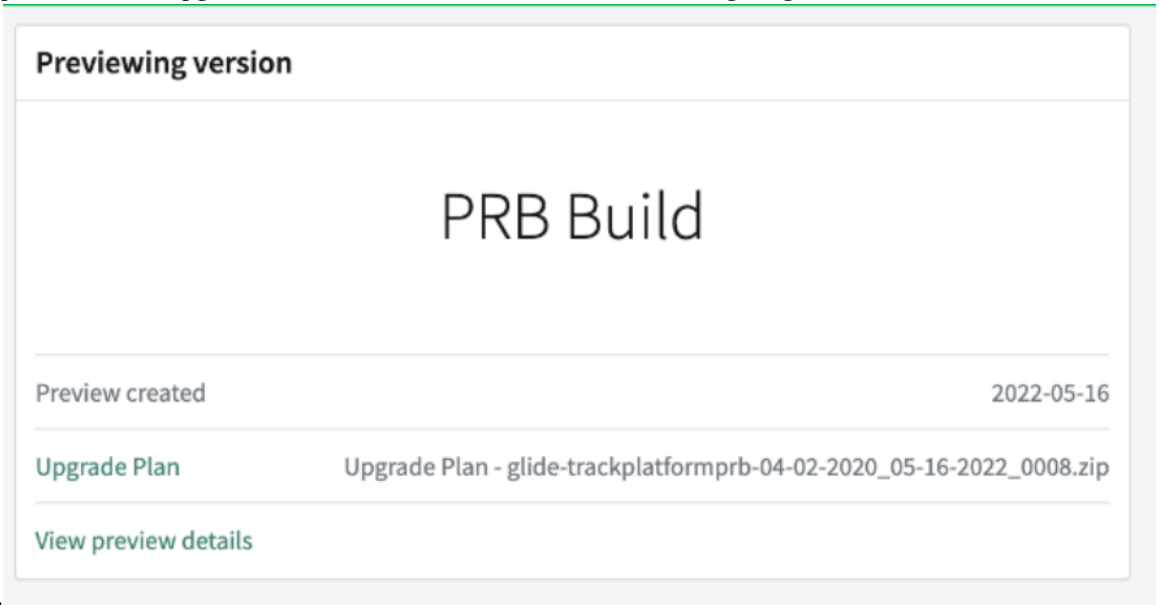
Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Upgrade-Plans an, bevor er in den Upgrades implementiert wird. Sobald der Upgrade-Plan installiert ist, wird automatisch eine Vorschau des Upgrade-Plans generiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

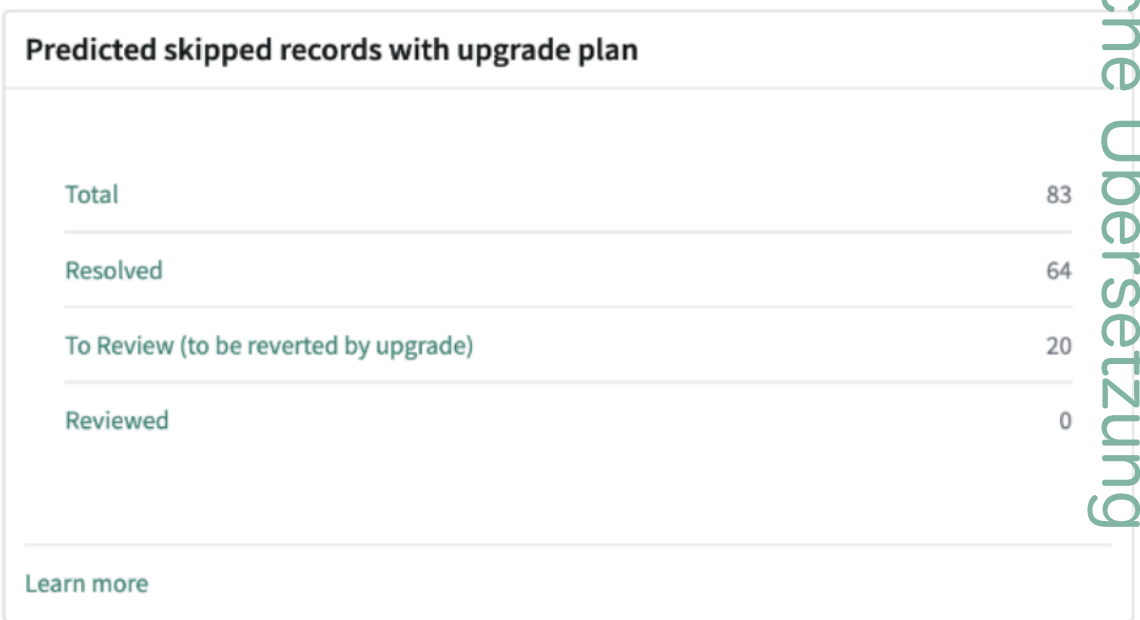
Prozedur

1. Wechseln Sie zur Seite „Upgradevorschau“, um eine Vorschau des Upgradeplans anzuzeigen.
2. Überprüfen Sie den Upgrade-Plan, der auf der Karte Vorschauversion angezeigt



wird.

3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Karte Vorhergesagte übersprungene Datensätze mit Upgradeplan, um eine Vorschau der übersprungenen Datensätze



anzuzeigen.

- Gesamt: Gesamtanzahl der übersprungenen Datensätze
- Gelöst: Datensätze im Upgrade-Plan übersprungen
- Überprüft: übersprungene Datensätze, die überprüft wurden

Hinweis:
Dieser Schritt ist nur anwendbar, wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenden Sie den Upgrade-Plan auf Ihr Upgrade an

Wenden Sie den ausgewählten Upgrade-Plan auf Ihr Instanz-Upgrade an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Seite „Upgrade-Überwachung“, um sicherzustellen, dass der ausgewählte Upgrade-Plan in Ihrem Upgrade implementiert wird.
   Wenn der Upgrade-Plan im laufenden Upgrade implementiert wurde, wird der Link Upgrade-Plan überprüfen auf der Karte Zielversion angezeigt.

   Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Hintergrundvorgänge für Upgradeplan“ in Tool für Upgrade-Pläne in Upgrade-Management.

2. Überprüfen Sie Datum und Uhrzeit des implementierten Upgrade-Plans auf der Karte Upgrade-Dauer, sobald das Upgrade abgeschlossen ist.
   Sie können den Link Upgrade-Plan überprüfen auf der Karte Upgrade-Dauer auswählen, um den Verlauf des Upgrade-Plans anzuzeigen. Zeigt alle installierten Anwendungen und Plugins sowie die fehlgeschlagenen Elemente.

3. **Wahlweise:** Scrollen Sie nach unten, um die übersprungenen Datensätze mit Upgrade-Plan anzuzeigen.
   - Gesamt: Gesamtanzahl der übersprungenen Datensätze
   - Gelöst: Gesamtzahl der Datensätze aus dem Upgrade-Plan, die automatisch gelöst wurden
   - Zu überprüfen: Gesamtzahl der noch manuell zu überprüfenden Datensätze

   Hinweis:
   Dieser Schritt ist nur anwendbar, wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Upgrade-Plan überprüfen** auf der Karte Upgrade-Dauer, wenn Sie die Zusammenfassung Ihres Upgradeplanverlaufs überprüfen möchten.

Übersprungene Datensätze mit Upgrade-Plan überprüfen

Überprüfen Sie die übersprungenen Datensätze nach Abschluss des Upgrades.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Dieser Prozess ist nur anwendbar, wenn Sie die Eigenschaft GLIDE_UPGRADE_PLAN_INCLUDE_SKIPS aktiviert haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Scrollen Sie nach Abschluss des Upgrades nach unten, um die übersprungenen Datensätze mit dem Upgrade-Plan anzuzeigen.
   - Gesamt: Gesamtanzahl der übersprungenen Datensätze
   - Gelöst: Gesamtzahl der Datensätze aus dem Upgrade-Plan, die automatisch gelöst wurden
   - Zu überprüfen: Gesamtzahl der noch manuell zu überprüfenden Datensätze

   Hinweis:
   Nach Verwendung des Upgrade-Plans wird die globale Anwendung erstellt, und alle Datensätze werden dorthin verschoben. Sobald Sie die globale Anwendung erstellen, werden die neuen Update Sets angezeigt.

   Sie können die übersprungenen, vom Upgradeplan erfassten Datensätze nicht auswählen, unabhängig davon, ob sie überprüft werden. Wenn die Anpassungen aus verschiedenen Instanzen stammen, müssen die übersprungenen Datensätze überprüft werden.

2. Wählen Sie den Link Zu überprüfen aus, um die Datensätze anzuzeigen, die manuell überprüft werden müssen.

Upgrade-Management konfigurieren

Aktualisieren Sie Ihre Instanz mühelos, indem Sie unsere geführten Schritte ausführen.

Konfiguration – Übersicht

1. Navigieren zu **Upgrade-Verwaltung** > **Geführt**.
2. Wählen Sie die **Aktivitäten vor dem Upgrade** aus, um das geführte Setup zu starten.
3. Wählen Sie entweder **Als abgeschlossen markieren** oder **Überspringen**, um zur nächsten Aktivität im Abschnitt Vor dem Upgrade zu wechseln.
4. Wählen Sie die **Aktivitäten nach dem Upgrade** aus, um das geführte Setup abzuschließen.

   Hinweis:
   Sie müssen zuerst die Aktivitäten vor dem Upgrade abschließen, um die Aktivitäten nach dem Upgrade zu starten.

5. Wählen Sie entweder **Als abgeschlossen markieren** oder **Überspringen**, um zur nächsten Aktivität im Abschnitt Nach dem Upgrade zu wechseln.

Geführtes Setup zur Implementierung von Upgrade-Management verwenden

Implementieren Sie die folgenden, um das geführte Setup für ein nahtloses Upgrade in Ihrer Instanz von zu nutzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf das geführte Setup für zu Upgrade-Management

Befolgen Sie die Schritte des geführten Setups, um das nahtlose Upgrade für Ihre -Instanz zu nutzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf Upgrade-Management zu.

   Hinweis:
   Standardmäßig befinden Sie sich auf der Registerkarte „Übersicht“ am Ende dieses Schritts.

   Die Zielseite Upgrade-Management wird angezeigt.

2. Greifen Sie auf eine der folgenden Arten auf das geführte Setup zu.

3. Führen Sie die Aufgaben vor dem Upgrade und nach dem Upgrade aus, um den Upgrade-Prozess für Ihre Instanz abzuschließen.

Implementieren Sie Aktivitäten vor dem Upgrade

Führen Sie die Aufgaben vor dem Upgrade aus, um das Upgrade in Ihrer Instanz erfolgreich zu gestalten.

Vorbereitungen

Hinweis:
Bei jedem Schritt haben Sie die Möglichkeit, den Schritt zu überspringen oder als abgeschlossen zu markieren und erst dann mit dem nächsten Schritt des geführten Setups fortzufahren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie **Versionshinweise lesen** aus, wenn Sie die Versionshinweise der ausgewählten Version des geführten Setups überprüfen möchten.
2. Fordern Sie einen Klon an.
   Wählen Sie **„Administratorkonsole klonen“** aus, um einen Klon anzufordern.

   Hinweis:
   Es wird empfohlen, Ihre Produktionsinstanz in Ihre Test- und Entwicklungsumgebungsinstanz zu klonen, wenn Sie sie seit einiger Zeit nicht mehr geklont haben.

   In dieser Aktivität vor dem Upgrade können Sie Folgendes erwarten.

   - Sie werden zum Klon-Tool weitergeleitet, um den Klonvorgang zu initiieren.
   - Das Klon-Tool führt Sie durch den Klonvorgang Ihrer Produktionsinstanz.
   - Sie werden daran erinnert, die Update-Sätze vor dem Start des Klonvorgangs zu sichern, um Änderungen und Konfigurationen zu speichern.

3. Testen Sie Ihre Instanz.
   Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz für das Upgrade bereit ist, indem Sie sie mit einer der folgenden Methoden testen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Testgenerator: Generieren Sie einen ATF-Test automatisch, indem Sie die Option Automatisch generieren entweder im Modul Tests automatisch generieren oder im Modul Tests/Suites auswählen.
- Neuen Test erstellen: Erstellen Sie einen neuen ATF-Test, der eine Reihe von auszuführenden Testschritten enthält.
- Testtabellen: Hier können Sie einen Test aus einer Testtabelle hinzufügen, bearbeiten oder ausführen. Sie können auch einen einzelnen Testdatensatz öffnen und die Testschritte innerhalb des übergeordneten Tests anzeigen und bearbeiten.

4. Überprüfen Sie die vorhergesagten übersprungenen Datensätze.
Übersprungene Datensätze treten auf, wenn Anpassungen in Ihrer Instanz verhindern, dass bestimmte Dateien während eines Upgrades automatisch aktualisiert werden.

   In dieser Aktivität vor dem Upgrade können Sie Folgendes tun.
   - Überprüfen Sie die Liste der vorhergesagten übersprungenen Datensätze im Vorschaumodul, und entscheiden Sie, welche Versionen der Dateien beibehalten werden sollen.
   - Sie können einige Anpassungen auswählen, die auf die Basisversion zurückgesetzt werden, sodass sie den gesamten Upgrade-Prozess durchlaufen, ohne übersprungen zu werden.
   - Stellen Sie sicher, dass Sie die Liste der übersprungenen Datensätze nach dem Upgrade überprüfen und aktualisieren.
   - Wenn Sie die Überprüfung der übersprungenen Datensätze abgeschlossen haben, führen Sie die nächsten Aktivitäten aus, die im Vor-Upgrade-Prozess erforderlich sind.

5. Planen Sie Ihr Upgrade.
Sie können das Upgrade für einen späteren Zeitpunkt und ein späteres Datum planen.

   In dieser Aktivität vor dem Upgrade können Sie Folgendes tun.
   - Legen Sie eine Uhrzeit und ein Datum für ein Upgrade gemäß dem Zeitplan Ihrer Organisation fest. Es wird empfohlen, Zeiten mit Spitzenauslastung und kritische Entwicklungsperioden zu vermeiden.
   - Identifizieren Sie Zeiträume mit geringer Aktivität, indem Sie Nutzungsmuster und Daten überprüfen und analysieren.
   - Stellen Sie sicher, dass alle relevanten Personen mit der geplanten Upgrade-Zeit einverstanden sind.

Implementieren Sie Aktivitäten nach dem Upgrade

Implementieren Sie die Aufgaben nach dem Upgrade für einen erfolgreichen Abschluss des Upgrades in Ihrer -Instanz.

Vorbereitungen

Hinweis:
Sie können die Aufgaben nach dem Upgrade erst ausführen, nachdem Sie die Aufgaben vor dem Upgrade abgeschlossen haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Testen Sie Ihre Instanz.
   Stellen Sie sicher, dass Ihre Instanz nach dem Upgrade wie erwartet funktioniert, indem Sie sie mit einer der folgenden Methoden testen.
   - Testgenerator: Generieren Sie einen ATF-Test automatisch, indem Sie die Option Automatisch generieren entweder im Modul Tests automatisch generieren oder im Modul Tests/Suites auswählen.
   - Neuen Test erstellen: Erstellen Sie einen neuen ATF-Test, der eine Reihe von auszuführenden Testschritten enthält.
   - Testtabellen: Hier können Sie einen Test aus einer Testtabelle hinzufügen, bearbeiten oder ausführen. Sie können auch einen einzelnen Testdatensatz öffnen und die Testschritte innerhalb des übergeordneten Tests anzeigen und bearbeiten.
2. Überprüfen Sie die übersprungenen Datensätze.
   Wenn Sie einen betroffenen Datensatz angepasst oder aktualisiert haben, generiert das Upgrade ein Protokoll für übersprungene Datensätze.

   Hinweis:
   Es wird empfohlen, die Unterschiede zwischen der aktualisierten und der angepassten Version der Datensätze zu beheben, indem Sie die übersprungenen Datensätze verarbeiten.

   In dieser Aktivität nach dem Upgrade können Sie Folgendes tun.
   - Erstellen Sie ein Update Set, um alle Änderungen in den übersprungenen Datensätzen aufzuzeichnen

     Hinweis:
     Dadurch wird sichergestellt, dass alle Lösungen, die für die übersprungenen Datensätze vorgenommen wurden, aufgezeichnet und einfach nachverfolgt werden können.

   - Untersuchen Sie jeden übersprungenen Datensatz, und entscheiden Sie sich für die Version, die beibehalten werden soll.
   - Lösen Sie alle Konflikte zwischen angepassten und aktualisierten Versionen.

     Hinweis:
     Sobald das Upgrade abgeschlossen ist, können Sie im Modul „Überwachen“ die Liste der Datensätze anzeigen, die Konflikte in Ihrer Instanz verursachen.

   - Schließen Sie den Update-Satz ab, und exportieren Sie ihn zur späteren Verwendung.

Upgrade-Management verwalten

Das -Administrationsmodul enthält Informationen zum Verwalten von Upgrade-Risiken.

Upgrade-Risiko verwalten

Sie werden über die möglichen Konflikte informiert, die aufgrund mehrerer Anpassungen in einer übersprungenen Metadatendatei auftreten können, mit einer neuen UI-Meldung auf den Formularseiten der Metadatendateien.

Einer der Hauptkonfliktbereiche während eines Upgrades ist die Lösung von Konflikten für übersprungene Metadatendateien, die von ServiceNow® veröffentlicht, aber angepasst wurden. Diese Konflikte entstehen, wenn mehrere Benutzer dieselben Dateien aktualisieren. ServiceNow aktualisiert möglicherweise den Code in den Dateien, die Sie im Laufe der Zeit angepasst haben. Wenn Sie eine Anwendung oder ein Plugin installieren, passen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

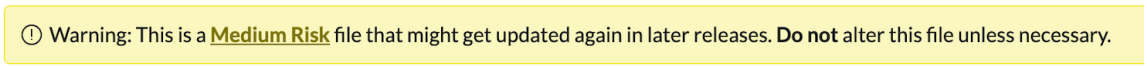
sie häufig an Ihre Anforderungen an. Beim nächsten Upgrade werden je nach vorherigen Anpassungen möglicherweise mehrere Datensätze übersprungen.

Wichtig:
Vermeiden Sie es, die übersprungenen Metadatendateien mit hohem Risiko und (wenn möglich) mit mittlerem Risiko zu ändern, die möglicherweise zu Konflikten mit übersprungenen Metadatendateien bei Ihrem nächsten Upgrade führen können. Sie können die Dateien bearbeiten, wenn die Änderungen unbedingt erforderlich sind.

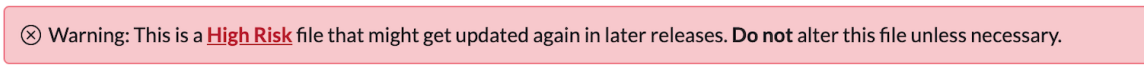
Der Zweck der UI-Nachricht besteht darin, Sie über potenzielle Schwierigkeiten zu informieren, die während des Upgrade-Vorgangs auftreten können, insbesondere wenn Dateien mit hoher Priorität geändert wurden. Die Benachrichtigung hat die Form von UI-Nachrichten auf den Formularseiten der Metadatendateien.

Die UI-Meldung variiert je nach Schweregrad der Dateien.

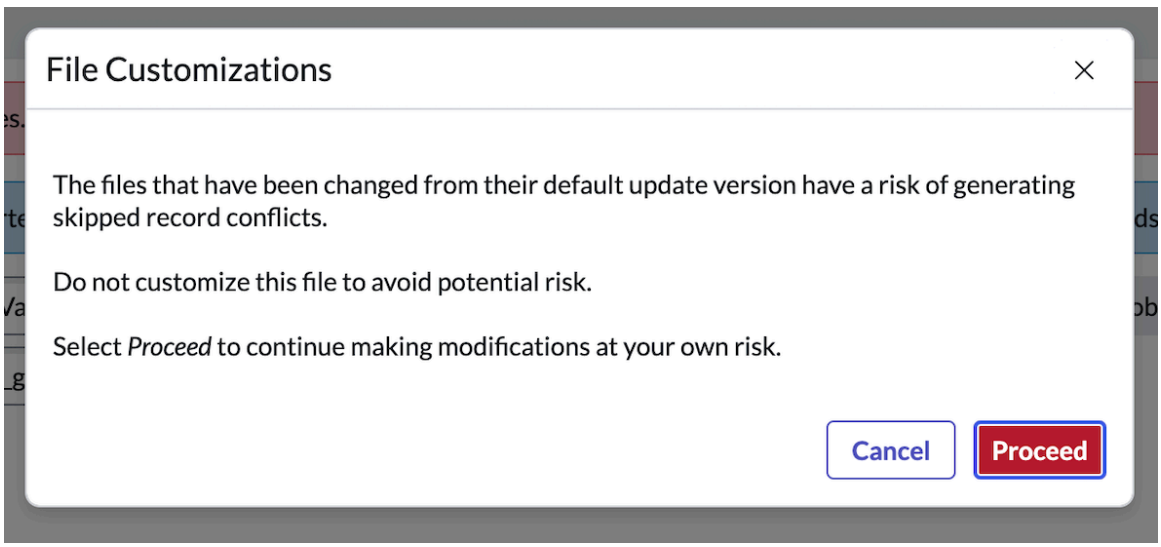
- Mittleres Risiko und nicht angepasst: Die Dateien mit mittlerem Risiko, die nicht angepasst sind, werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, diese Dateien nur zu ändern, wenn dies erforderlich ist.



- Hohes Risiko und nicht angepasst: Die Dateien mit hohem Risiko, die nicht angepasst sind, werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, diese Dateien nur zu ändern, wenn dies erforderlich ist.



Hinweis:
Sie können mit der Änderung dieser Dateien fortfahren, wenn die Änderungen unbedingt erforderlich sind. Das folgende Modal wird angezeigt.



- Hohes Risiko und angepasst: Die angepassten Hochrisiko-Dateien werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, sie auf das Basissystem zurückzusetzen, um Konflikte zu vermeiden.

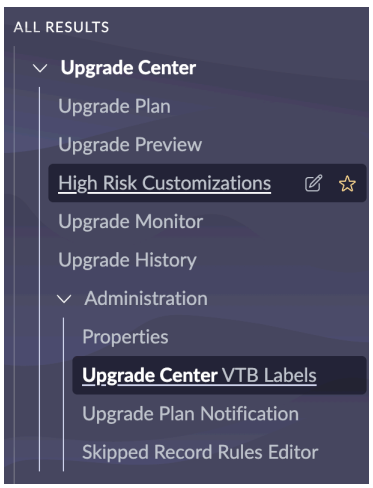
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mittleres Risiko und angepasst: Die Dateien für mittlere Risiken, die angepasst sind, werden möglicherweise in zukünftigen Releases aktualisiert. Es wird empfohlen, das Basissystem wiederherzustellen, um Konflikte zu vermeiden.

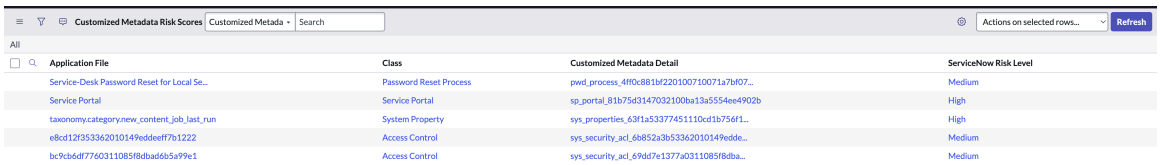
- Nicht riskant und nicht angepasst: Für diese Bedingung werden keine Warnungen angezeigt.
- Nicht riskant und angepasst: Für diese Bedingung werden keine Warnungen angezeigt.

Menü „Anpassungen mit hohem Risiko“.

Das Menüelement **„Anpassungen mit hohem Risiko“** zeigt die Überschneidung zwischen den Dateien mit hohem und mittlerem Risiko von ServiceNow und Ihren Anpassungen.



Sie werden in einer virtuellen Tabelle namens „v_metadata_customization_risk“ gespeichert und nach einem festgelegten Zeitraum oder wenn Sie in der Listenansicht **Aktualisieren** auswählen, aktualisiert.

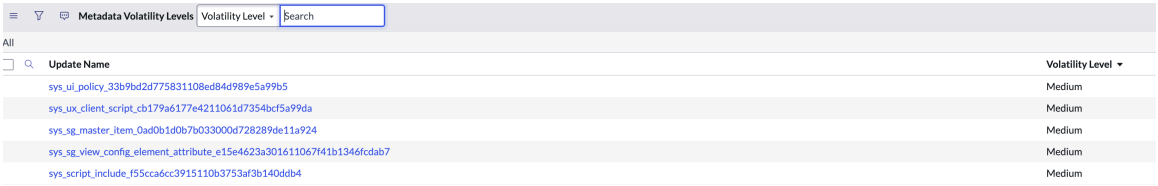


Risikodateispeicher

Die Dateien mit hohem Risiko und mittleren Risiken werden in der neuen Tabelle „sys_metadata_volatility“ gespeichert.

Hinweis:
Es wird empfohlen, die Tabelle „sys_metadata_volatility“ nicht zu ändern. Sie wird bei jedem Familien-Upgrade automatisch aktualisiert. Die Tabelle „sys_metadata_volatility“ ist nicht Teil des Menüelements in der Navigationsleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Das Risiko wird durch die Wahrscheinlichkeit bestimmt, dass eine bestimmte Metadatendatei geändert wird. Diese Vorhersage wird basierend auf Trends in Updates aus den neuesten Releases vorhergesagt. Einige Dateien, die derzeit möglicherweise nicht im System vorhanden sind, werden in der Tabelle vorhanden, um die zukünftige Installation von Apps/Plugins zu berücksichtigen.

Referenzen für Upgrade Management

In diesem Abschnitt finden Sie verschiedene Informationen zu Upgrade-Management.

Rollen für die Upgrade-Verwaltungskonsole

Die Upgrade-Verwaltungskonsole wird mit diesen Rollen installiert.

Weitere Informationen zum Verwalten von Abonnements finden Sie unter Verwalten von Abonnements pro Benutzer in Abonnement-Management, und wenden Sie sich an Ihren -Kundenbetreuer.

Systemadministrator [admin]

Greifen Sie auf alle Tabellen, Tools und Informationen in der Upgrade-Verwaltungskonsole in Ihrer -Instanz zu.

Enthält Rollen

Liste der Rollen, die in der Rolle enthalten sind.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

Gruppen

Liste der Gruppen, denen diese Rolle standardmäßig zugewiesen ist.

Keine

Erweitert

Gibt an, ob die Rolle eine erhöhte Rolle ist. Erhöhte Rollen werden keinen Anwendern oder Gruppen zugewiesen und müssen durch eine Erhöhung verwendet werden. Details finden Sie unter Elevate to a privileged role .

Nein.

Besondere Überlegungen

Keine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Ressourcen für Now Platform-Produkte und -Lösungen

Wenn Sie nach Best Practices für die Now Platform, Problembehandlung oder anderen Implementierungsrichtlinien suchen, wählen Sie eine Funktion oder einen Ressourcentyp aus, um ServiceNow-Ressourcen auf anderen relevanten Websites zu erkennen.

Hinweis:
Bei vielen der unten aufgeführten Ressourcen müssen Sie sich bei Websites wie ServiceNow University, Now Create oder der ServiceNow Community anmelden. Wenn die erwartete Ressource nicht geladen wird, melden Sie sich an, und versuchen Sie erneut, auf die Ressource zuzugreifen.

Ressourcen-Links

Now Platform-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
Admin Center	Erste Schritte	Erste Schritte mit Admin Center
Admin Center	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zum Admin Center
Admin Center	Problembehandlung	Problembehandlung für Admin Center
KI-Suche	Erste Schritte	Erste Schritte mit KI-Suche
KI-Suche	Best Practices	Best Practices für die KI-Suche
KI-Suche	Release-Hinweise	AI Search release notes
KI-Suche	Schulung	KI-Suche: Indexierung Erkunden Sie die KI-Suche
Anwendungsmanager	Erste Schritte	Erste Schritte mit Application Manager
Kernkonfiguration	Release-Hinweise	ServiceNow AI Platform core feature release notes
Datenverwaltung	Erste Schritte	Erste Schritte mit Datenverwaltung
Datenverwaltung	Best Practices	Best Practices für die Datenverwaltung Empfohlene Best Practices für die Datenverwaltung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

Now Platform-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
Datenverwaltung	Tipps und Beispiele	Tipps für die Datenverwaltung
Datenverwaltung	Release-Hinweise	Data Management release notes
Domain Separation	Erste Schritte	Erste Schritte mit Domain Separation
Domain Separation	Best Practices	Best Practices für Domain Separation
Domain Separation	Tipps und Beispiele	Beispiele für Domain Separation
Domain Separation	Problembehandlung	Problembehandlung bei Domain Separation
Domain Separation	Schulung	Domain Separation: Grundlagen Domain Separation – Implementierung
Dynamische Übersetzung	Tipps und Beispiele	Beispiele für dynamische Übersetzung
Dynamische Übersetzung	Release-Hinweise	Dynamic Translation release notes
Instanz-Scan	Erste Schritte	Erste Schritte mit dem Instanz-Scan
Instanz-Scan	Schulung	Einführung in den ServiceNow-Instanzscan
Benachrichtigungen	Best Practices	Best Practices für Benachrichtigungen
Benachrichtigungen	Tipps und Beispiele	Tipps für Benachrichtigungen
Benachrichtigungen	Problembehandlung	Problembehandlung bei Benachrichtigungen
Now Platform	Schulung	Systemadministrator Problembehandlung für die Now Platform Now Platform – Implementierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

Now Platform-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
		ServiceNow-Administration – Grundlagen (On-Demand) Übersicht über die Problembehandlung bei Leistung Now Platform – Implementierung bei Bedarf Lernpfad für Prozess- und Plattformbesitzer ServiceNow-Administration – Grundlagen (On-Demand)
Now Platform	Erste Schritte	Vorstellung der Now Platform Erste Schritte mit der Now Platform Überblick über die Plattform-Akademien ServiceNow-Systemadministrator – Übersicht Vollständiger ServiceNow-Administratorkurs Verwendung von ServiceNow: Ein umfassender Leitfaden Richten Sie die ServiceNow Platform ein, und bereiten Sie das Upgrade vor ServiceNow – Grundlagen ServiceNow-Administrator – Kurs abschließen| Systemadministrator – Anfänger
Platform-Leistung	Erste Schritte	Erste Schritte mit Platform Performance
Platform-Leistung	Best Practices	Best Practices für die Leistung der Plattform
Abonnement-Management	Erste Schritte	Erste Schritte mit Subscription Management
Abonnement-Management	Schulung	Subscription Management – Übersicht
Systemklon	Erste Schritte	Erste Schritte mit Systemklon

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcen-Links (Fortsetzung)

Now Platform-Funktionen oder -Produkte	Ressourcentyp	Ressourcen
Systemklon	Best Practices	Best Practices für Systemklon
Systemklon	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zum Systemklon
Systemklon	Tipps und Beispiele	Tipps zum Systemklon
Systemlokalisierung	Erste Schritte	Erste Schritte mit der Systemlokalisierung
Systemlokalisierung	Schulung	Übersicht über die ServiceNow-Lokalisierung
Table Administration	Best Practices	Best Practices für die Tabellenverwaltung
Table Administration	Schulung	Tabellenverwaltung und Sicherheitsübersicht
Upgrade Center	Erste Schritte	Erste Schritte mit Upgrade Center
Upgrade Center	Best Practices	Best Practices für Upgrade Center
Upgrade Center	Häufig gestellte Fragen	Häufig gestellte Fragen zum Upgrade Center
Upgrade Center	Tipps und Beispiele	Upgrade Center-Beispiele
Upgrade Center	Problembehandlung	Problembehandlung für Upgrade Center
Upgrade Center	Release-Hinweise	Upgrade Center release notes
Upgrade Center	Schulung	Übersicht über das Upgrade Center Übersprungene Datensätze aktualisieren
Anwenderadministration	Best Practices	Best Practices für die Benutzeradministration

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.